Oracle CRM On Demand
联机帮助

第 19 版

已发布 6 月 2011

ORACLE

版权所有 ©2005，2010，Oracle 和/或其附属公司。保留所有权利。

这些程序（包括软件和文档）包含专有信息；它们是按照包含使用及披露限制的许可协议提供的，且还受到版权、专利及其他知识产权和工业产权法律保护。不得对程序进行逆向工程、反汇编或反编译，但为实现与其他独立开发的软件的互操作性或法律规定的情况除外。

本文档中包含的信息如有变更，恕不另行通知。如果您发现文档有任何问题，请以书面形式向我们报告。本文档不保证没有错误。除非许可协议中明确允许，否则不得出于任何目的以任何形式或通过任何手段（电子或机械）复制或传输这些程序。

如果要将这些程序提供给美国政府或者以美国政府名义许可或使用这些程序的任何人，请注意以下事项：

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, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

这些程序不适用于任何核能、航空、公共交通、医疗或其他本质上具有危险性的应用。如果要将这些程序用于此类用途，许可证持有者有责任采取一切适当的故障安全、备份、冗余及其他措施，以确保程序的安全应用。对于程序的此类使用，我们不负任何责任。

这些程序可能提供到第三方网站的链接以及对其内容、产品和服务的访问权限。对于第三方网站或其上提供的任何内容的可用性，Oracle 不负任何责任。您将承担与使用这类内容相关的所有风险。如果您选择购买第三方的任何产品或服务，那么您将与第三方构成直接关系。对于以下事项，Oracle 不负任何责任：(a) 第三方产品或服务的质量；或 (b) 履行与第三方的协议的任何条款，包括产品或服务的提供以及与购买的的产品或服务相关的保修义务。对于您与任何第三方做生意造成的任何种类的任何损失或损害，Oracle 不负任何责任。

Oracle、JD Edwards 和 PeopleSoft 是 Oracle Corporation 和/或其附属公司的注册商标。其他名称可能是各自所有者的商标。

目录

1 入门操作核对清单 25

首先做什么 26

以新用户身份登录 27

关于界面 28

Oracle CRM On Demand 逐页概述 31

显示或隐藏操作栏 33

我的主页 33

查看警报 35

使用消息中心 36

使用 RSS 源小程序 37

使用记录 38

创建记录 38

查找记录 41

复制记录 57

预览记录 57

更新记录详细信息 58

将记录链接到所选记录 59

通过主记录更新链接的记录 65

"收藏记录"页面 65

使用列表 66

转移记录的所有权 78

共享记录（团队） 79
更新记录组 81
合并记录 82
添加附注 82
使用附注列表 84
预定附注 85
向其他用户发送附注 85
使用附件 86
使用评估脚本 92
删除和恢复记录 94
查看记录的审计追踪 98
关于创建记录时的重复情况 99
打印页面上显示的信息 103
查看 Oracle CRM On Demand 服务信息 104
检索用户登录 ID 或重置密码 105
关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间 106
关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话 106
Oracle CRM On Demand 系统要求 107
Oracle CRM On Demand 版本附注 107
联系 Oracle 107
退出 Oracle CRM On Demand 107

2 日历和活动 109

使用"日历"页面 109
管理日历和活动 110
查看活动 111
创建活动 112
更新活动 113
使用活动列表 113

限制显示的活动记录数 115
将任务标记为"完成" 116
将活动分配给其他雇员 116
跟踪对客户的访问（销售访问） 117
批量访问计划 123
调整消息响应 126
安排与他人的预约 127
查看其他用户的日历 128
"日历设置"页面 130
共享您的日历 130
设置默认日历视图 130
添加定制日历视图 131
查看组任务列表 132
使用活动评估脚本 132
"活动"字段 132

3 营销 135

管理营销 135
商业活动处理流程。 135
潜在商机处理流程。 136
商业活动 136
使用商业活动主页 137
管理商业活动 139
商业活动字段 141
潜在商机 143
使用潜在商机主页 147
管理潜在商机 149
潜在商机字段 156

4 销售 159

管理销售 159

机会管理流程 160

客户管理流程 160

联系人管理流程 161

销售用户的预测管理流程 161

预测管理员的预测管理流程 162

日历和活动管理流程 162

潜在商机（销售方面） 162

客户 162

使用客户主页 163

管理客户 164

客户字段 177

联系人 179

使用联系人主页 180

管理联系人 181

联系人字段 190

机会 193

关于机会和预测 194

使用机会主页 195

管理机会 197

关于机会团队 207

机会字段 207

预测 209

使用预测主页 210

管理预测 210

“预测详细信息”页面 217

预测字段 219

5 业务计划 221

为单个客户管理计划的方案 222
为客户组或地区管理计划的方案 222
为联系人管理计划的方案 223
为目标和产品管理计划的方案 224
业务计划 224
使用业务计划主页 225
管理业务计划 226
业务计划字段 228
目标 229
使用目标主页 230
管理目标 231
目标字段 232
计划客户 234
使用计划客户主页 234
管理计划客户 235
计划客户字段 236
计划联系人 237
使用计划联系人主页 237
管理计划联系人 238
计划联系人字段 239
计划机会 240
使用计划机会主页 240
管理计划机会 241
计划机会字段 242

6 服务和通信 245

管理服务和通信 245
服务请求创建流程 245

服务请求处理流程 246
服务请求解决流程 246
服务请求结束流程 246
服务请求 246
使用服务请求主页 247
管理服务请求 249
服务请求字段 251
解决方案 253
关于管理解决方案 253
使用解决方案主页 255
管理解决方案 256
解决方案字段 259
通信 260
关于 Oracle Contact On Demand 260
管理呼叫中心 263
使用通信主页 263
管理 Oracle Contact On Demand 265
"通信活动列表"页面 (Oracle Contact On Demand) 280
通信活动字段 (Oracle Contact On Demand) 282
"电话"、"语音邮件"和"电子邮件"详细信息页面 283

7 Partner Relationship Management 和 High Tech 285

管理·PRM 和 High Tech 285
合作伙伴 285
使用合作伙伴主页 286
管理合作伙伴客户 288
合作伙伴字段 290
合作伙伴计划 291

使用合作伙伴计划主页 291
管理合作伙伴计划 293
合作伙伴计划字段 297
申请 298
使用申请主页 298
管理申请 300
申请字段 304
交易注册 306
使用交易注册主页 306
管理交易注册 308
交易注册字段 316
MDF 请求 319
使用 MDF 请求主页 319
管理 MDF 请求 321
MDF 请求字段 326
特殊定价请求 328
使用特殊定价请求主页 329
管理特殊定价请求 330
管理作为相关项目的特殊定价产品 337
特殊定价请求字段 340
资金 342
使用资金主页 343
管理资金 345
资金字段 351
课程 353
使用课程主页 353
管理课程 355
课程字段 358

课程注册字段 361
考试 362
使用考试主页 362
管理考试 364
考试字段 367
考试报名字段 369
证明 370
使用证书主页 371
管理证书 372
证书字段 376
证书请求字段 378
鉴定 379
使用鉴定主页 379
管理鉴定 381
鉴定字段 384
鉴定请求字段 386

8 Life Sciences 389

生命科学流程 389
医学教育 392
使用医学教育事件主页 392
管理医学教育事件 394
医学教育事件字段 395
联系人的省/自治区执照 397
使用联系人的省/自治区执照主页 397
管理联系人省/自治区执照 398
联系人的省/自治区执照字段 399
管理样品 400
库存期间 401

使用库存期间主页 402
管理库存期间 404
库存期间字段 409
样品库存 410
库存审计报表 413
样品交易 416
使用样品交易主页 417
管理样品交易 419
样品事务处理字段 429
事务处理项 432
产品字段 434
分配 436
使用分配主页 436
管理分配 437
分配字段 439
样品批次 440
使用样品批次主页 440
管理样品批次 441
样品批次字段 442
样品免责声明 443
使用样品免责声明主页 443
管理样品免责声明 445
样品免责声明字段 446
个性化内容传送 447
消息计划 448
使用消息计划主页 448
管理消息计划 449
消息计划字段 452

消息计划项目 453
使用消息计划项目主页 454
管理消息计划项目 455
消息计划项目字段 456
消息计划项目关系 457
使用消息计划项目关系主页 457
管理消息计划项目关系 458
消息计划项目关系字段 459

9 财富管理 461

家庭 461
使用家庭主页 462
管理家庭 463
家庭字段 465
证券资产 467
使用证券资产客户主页 467
管理证券资产客户 469
证券资产客户字段 471
财务帐户 473
使用"财务账户主页"。 475
管理财务账户 476
财务帐户字段 477
财务帐户持有者 478
使用财务帐户持有者主页 478
管理财务帐户持有者 479
财务帐户持有者字段 480
财务帐户产品 481
使用财务账户产品主页 481

管理财务帐户产品 482
财务帐户产品字段 483
金融计划 483
使用金融计划主页 484
管理金融计划 485
金融计划字段 485
金融产品 486
使用金融产品主页 488
管理金融产品 489
金融产品字段 490
金融交易 492
使用金融交易主页 492
管理金融交易 493
金融交易字段 493

10 保险 495

管理保险 495
渠道计划的执行流程 496
索赔损失及时通知的生成流程 496
代理-经纪人关系的招募和建立流程 496
代理-经纪人关系的管理流程 497
销售和预算的计划流程 497
服务请求的管理流程 497
利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程 498
索赔 499
使用索赔主页 499
管理索赔 501
索赔字段 501

保险范围 504
使用保险范围主页 504
管理保险范围 506
保险范围字段 506
损坏 507
使用损坏主页 507
管理损坏 509
损坏字段 509
投保财产 510
使用投保财产主页 511
管理投保财产 512
投保财产字段 512
当事人 513
使用当事人主页 513
管理当事人 514
当事人字段 515
保险单 516
使用保险单主页 516
管理保险单 517
保险单字段 518
投保人 520
使用投保人主页 520
管理投保人 521
投保人字段 522
代理配置信息 522
使用代理概要主页 523
管理代理概要 524
代理配置信息字段 524

11 汽车 527

经销商 527

使用经销商主页 527

管理经销商 529

"经销商"字段 529

定制字段 531

车辆 532

使用车辆主页 532

管理车辆 533

车辆字段 539

12 个性化您的应用产品 543

更新个人详细信息 544

关于用户资料设置 548

关于"基于角色可读取所有记录"设置 550

设置默认搜索记录类型 550

设置主题 551

设置记录预览模式 551

更改语言设置 552

查看审计追踪字段 553

管理定额 553

查看登录活动 554

更改您的密码 554

设置您的安全问题 555

添加授权用户 555

查看 PIM Sync Client 活动 556

为技术支持人员授予登录访问权限 556

显示选项卡 557

更改"详细信息"页面布局 557

更改主页布局 558

更改操作栏布局 559
设置日历 559
访问数据和集成工具 560
关于 On Demand 小组件 561
嵌入收藏项列表小组件 562
嵌入消息中心小组件 562
嵌入报表小组件 563
嵌入简单列表小组件 563

13 使用其它应用产品 565

使用 Offline Client 566
您可以离线使用哪些记录 567
安装 Offline Client 568
配置 Offline Client 569
关于管理 Offline Client 570
将记录下载到 Offline Client 570
在 Offline Client 中添加和更新记录 572
从 Offline Client 上载记录 573
关于利用 Offline Client 进行的冲突解决 573
与 PIM 同步 574
关于同步引擎和字段映射 576
Oracle CRM On Demand 与 PIM 之间的数据同步流程 579
运行与 PIM 的初始同步 579
更改同步设置 586
运行其它同步会话 586
查看同步结果 587
关于解决与 PIM 的冲突 588
从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 588

使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 594
使用 Word 邮件合并功能 595
关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 595
下载 Word 邮件合并模板 596
创建 Word 邮件合并模板 597
使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 597
使用"Excel 报表和分析" 599
关于"Excel 报表和分析"中的 On Demand Integration 工具栏 599
关于使用"Excel 报表和分析"创建报表 599
下载"Excel 报表和分析"模板 600
使用"Excel 报表和分析"创建报表 600
使用细分向导 602
关于细分向导中的"目标生成器"工具栏 603
关于细分向导 603
下载细分向导 604
创建细分 604
上载细分 606
导出细分 607

14 报表 609

关于分析中记录的可见性 610
关于预制报表 614
关于 Oracle CRM On Demand Answers 中的定制会计日历 618
管理报表 619
设置报表文件夹 619
设置用户对共享报表文件夹的可见性 621
查看报表数据 623
打印报表 623

运行报表 624
下载报表 626
删除报表 627
重命名报表 627
复制和移动报表 628
Answers 入门（定制报表） 629
关于报表中的限制 630
关于报表中的主题区域 633
更改报表外观 756
第 1 步：定义标准 758
将列添加到报表 759
将定制字段添加到报表 759
将筛选器添加到列 759
编辑列属性 766
设置列公式 775
将操作链接添加到结果 776
对列进行排序和重新排序 779
关于在报表中使用地址 780
使用集运算合并多个报表中的结果 780
第 2 步：创建布局 781
将标题添加到结果 783
将表添加到结果 784
在图表中显示结果 786
在数据透视表中显示结果 798
使用量规视图将结果显示为量规 806
显示应用于结果的筛选器 811
将标记文本添加到结果 812

使用图例视图将图例添加到报表 814
允许用户更改报表中的列 815
允许用户使用"视图选择器"视图选择特定视图 816
用漏斗图显示结果 816
将说明文本添加到结果 818
在滚动条中显示结果 820
警告用户无数据 823
第 3 步：定义提示（可选） 824
添加列筛选器提示 825
添加图像提示 826
第 4 步：查看报表 828
将定制报表公开 828
完成您的分析 829
在分析中使用函数 829
表示字面值 830
聚合函数 831
运行聚合函数 837
字符串函数 841
数学函数 848
日历日期/时间函数 854
转换函数 861
系统函数 862
运算符 863
Case 语句 863
会话变量 866
关于报表性能 868
优化性能 868

15 仪表盘 873

管理仪表盘 874
创建交互仪表盘 875
导航到仪表盘编辑器 876
向交互仪表盘中添加页面 876
在交互仪表盘页面上添加和显示内容 877
控制交互仪表盘页面的外观 878
用条件控制内容在交互仪表盘页面上的显示 879
向交互仪表盘页面中添加引导式导航链接 880
向交互仪表盘页面中添加文本链接和图像链接 880
向交互仪表盘页面中添加介绍目录文件夹的视图 883
向交互仪表盘页面中添加保存在介绍目录中的内容 883
控制用户在交互仪表盘页面中下钻时的结果显示方式 883
编辑交互仪表盘提示和报表的属性 884
对交互仪表盘应用格式 885
重命名仪表盘对象 886
删除仪表盘对象 887
在交互仪表盘中更改 PDF 和打印选项 887
更改交互仪表盘的属性 888
创建交互仪表盘提示 890
更改交互仪表盘的名称或说明 892
查看仪表盘 892
关于交互仪表盘中的引导式导航 893
有关主题区域的使用注释 893

16 管理 Oracle CRM On Demand 895

Oracle CRM On Demand 管理过程 899
在设置过程中使用管理员模板 901
关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪 901
公司管理 902

设置公司概要和全局默认值 903
关于跨站点请求篡改的防护 911
激活语言 911
验证许可证状态和有效用户 912
关于登录和密码策略 912
定义公司密码控制策略 913
关于会计日历 916
定义定制会计日历 917
重置所有密码 919
查看所有用户的登录活动 920
限制为仅供特定 IP 地址使用 920
查看公司的资源使用情况 921
警报 921
在公司范围内发布警告 922
警报字段 922
管理货币 923
利用主审计追踪查看审计追踪更改 926
关于服务配额 927
查看贵公司的服务配额使用量 928
查看历史服务配额使用量 929
为服务配额设置警报 929
查看文件和记录使用情况信息 930
应用产品定制 932
记录类型的"应用产品定制"页面 933
在选项卡中显示外部 Web 页 972
关于定制 Web 小程序 974
创建定制 Web 小程序 975

创建和管理操作栏布局 979
创建全局 Web 小程序 980
设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例 981
上载客户端扩展 983
为公司定制"我的主页" 985
创建新主题 986
在"我的主页"中启用定制报表 989
重命名记录类型 990
更换记录类型的图标 991
添加记录类型 992
关于字段、选择列表和度量 994
关于附件配置 994
关于定制对象的多对多关系 997
用户管理和访问控制 998
用户管理 1000
合作伙伴自我管理 1015
权限配置文件管理 1019
角色管理 1049
工作簿管理 1058
组管理 1082
地区管理 1086
业务流程管理 1087
工作流配置 1088
工作流监视器 1121
数据规则和分配 1126
数据管理工具 1152
导入和导出工具 1152

成批删除队列页面 1313
批量分配工作簿队列页面 1313
关于集成事件 1314
创建集成事件队列 1315
管理集成事件设置 1316
内容管理 1317
设置产品类别 1318
设置公司产品 1319
为 PRM 设置价格表 1320
管理公司的附件 1323
设置评估脚本 1324
生命科学管理 1330
管理智能访问 1330
Expression Builder 1332
关于 Expression Builder 1333
使用 Expression Builder 1334
关于表达式 1336
Expression Builder 中的数据类型 1338
Expression Builder 运算符 1341
Expression Builder 函数 1344
Expression Builder 示例 1390
索引 1393

1 入门操作核对清单

欢迎使用 Oracle CRM On Demand，可通过 Web 访问该智能客户关系管理解决方案。Oracle CRM On Demand 能够帮助您管理公司所有的销售、客户服务和营销信息：

- 如果您是销售专业人员，则使用 Oracle CRM On Demand 可以优化销售效率和成效，因为它能够分析您的销售策略、更准确地进行预测以及在团队中共享重要销售信息。
- 如果您是客户服务代表，则使用 Oracle CRM On Demand 可以最大程度地提高客户满意度和服务绩效，因为它能够跟踪客户、管理服务请求、确定交叉销售和向上销售机会以及为客户查询提供解决方案。
- 如果您是营销代表，则使用 Oracle CRM On Demand 可以使您从营销活动中获利，因为它能够生成更多潜在商机、自动分配潜在商机以及对商业活动的结果进行量化跟踪。
- 如果您是主管，则使用 Oracle CRM On Demand 可以管理业务的方方面面，因为它能够对销售前景进行仔细分析、快速解决关键业务问题以及执行复杂的分析。

在 Oracle CRM On Demand 中，您的信息分组为以下几个主要区域：

日历和活动。跟踪您的活动，其中包括电话通话、事件和待办事项列表。

商业活动。管理营销商业活动，并生成合格的潜在商机和机会。

潜在商机。跟踪新销售机会的潜在商机，并自动进行潜在商机转换过程。

客户。跟踪与您做生意的公司。

联系人。跟踪与您的客户和机会相关的人员。

机会。管理有可能生成收入的机会。

预测。生成预测，以便基于现有机会规划每季度收入。

服务请求。管理客户对产品或服务的请求。

合作伙伴。跟踪外部公司或者销售贵公司产品或提供相关产品服务的公司的联系人 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

合作伙伴计划。跟踪属于贵公司合作伙伴计划一部分的公司的要求和权益 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

解决方案。存储常见问题或服务问题的答案。

通信。通过呼叫中心 (Oracle Contact On Demand) 来管理客户交互。

报表。生成提供超过 250 个独立分析（包括业务数据明确度和销售成效）的多种报表。

仪表盘。显示排列在关键业务区域周围的一系列图表、图形和表格。

此外，专用于行业的解决方案包含以下记录类型：

车辆。跟踪车辆的服务历史记录和销售历史记录（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

经销商。跟踪与经销商的联系（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

资金。管理资金请求、信贷和批准（Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

医学教育。管理医学教育事件和受邀者（Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition）。

证券资产。跟踪证券资产客户（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

家庭。跟踪一组相关联系人的信息（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

您可能还会看到其他记录类型，具体取决于您实施的行业特定的解决方案。

注意： 公司管理员可以重命名标准记录类型，所以您可能会看到不同的选项卡标签。例如，公司管理员可以将"客户"更改为"公司"。公司管理员还可以根据需要添加定制记录类型。

首先做什么

公司管理员可能已导入了客户、联系人、潜在商机等公司范围内的记录。按照以下说明进行操作可以使您轻松入门并快速操作：

- 以新用户身份登录（第 页 27）
- 更新个人详细信息（第 页 544）
- 显示选项卡（第 页 557）
- 导入联系人（请参阅 "导入您的联系人" 第 页 182）
- 创建记录（第 页 38）
- 查找记录（第 页 41）
- 更新记录详细信息（第 页 58）
- 将记录链接到客户（第 页 166）

提示： 单击任何页面中的"帮助"链接可以了解有关专用于所用记录类型的过程、概念和指南的信息。您可以从任何"帮助"窗口中访问帮助内容的 PDF 版本，从而能够打印一系列主题或整个帮助内容。

新用户注意事项：

- 由于大部分报表是在每天夜里更新的，因此在登录之后的最初 24 小时内，您可能在报表中看不到数据。 例如，在最初的这一段时间内，出现在"客户"、"联系人"和"机会"主页上的报表将不会显示数据。
- 您可能也看不到预测，因为每周或每月只生成一次预测记录。 当生成预测记录时，系统会检查记录中的一些字段，以确定预测计算中要包括哪些信息。 因此，只有在经过指定的时期并且存在要包括在预测中的数据时，才会显示预测记录。

关于运行其他应用产品

在后台运行的其他应用产品可能会妨碍 Oracle CRM On Demand。例如，弹出窗口阻止程序可能会使鼠标被锁定。如果您遇到某些不寻常的行为，请确认*没有*运行以下应用产品：

- 病毒检查程序

- 外部 Java Runtime Environments
- 弹出窗口阻止程序
- 外部浏览器工具栏

注意：确保您的浏览器设置允许运行 JavaScript 以及显示弹出对话框。

以新用户身份登录

要以新用户身份登录 Oracle CRM On Demand，您必须拥有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 以及临时密码。Oracle CRM On Demand 会通过电子邮件分两部分向您发送此信息：

- 第一封电子邮件包含您第一次用来访问 Oracle CRM On Demand 的临时 URL。
- 第二封电子邮件包含您的临时密码。

包含临时密码的电子邮件也可能包含您的用户 ID，这具体取决于贵公司的管理员如何设置您的用户帐户。

注意：在第一次登录后，您的用户登录 ID 会显示在 Oracle CRM On Demand 页面上。尽管第一次登录 Oracle CRM On Demand 时不需要用户 ID，但是您必须具有此用户 ID 才能在每次登录之后访问 Oracle CRM On Demand。因此，建议您记录自己的用户登录 ID 以供将来参考。

当您第一次登录时，系统会请您设置几个安全问题。请记下您设置的安全问题及其回答。如果您以后忘记了密码，系统会要求您回答安全问题以重置密码。有关重置密码的详细信息，请参阅检索您的用户登录 ID 或重置密码 (请参阅 "检索用户登录 ID 或重置密码" 第 页 105)。

您可以随时在 Oracle CRM On Demand 中更改安全问题。有关详细信息，请参阅设置安全问题 (请参阅 "设置您的安全问题" 第 页 555)。

以新用户身份登录

1. 单击在电子邮件中收到的 Oracle CRM On Demand URL。
2. 在"登录"页面上，输入在电子邮件中收到的临时密码。
3. 记录在"密码更新"页面上的"用户登录 ID"字段中显示的您的用户登录 ID。
4. 在"密码更新"页面上的"新密码"字段中，输入您精选的新密码，然后在"验证新密码"字段中再次输入新密码。

   提示： 确保记录您的密码，以避免重复此任务。
5. 在"我的安全问题"页面中，选择您想要用作安全问题的问题，并且输入每个问题的答案。

   您必须设置的安全问题数目由贵公司的管理员确定。

   注意：请记下您设置的安全问题和回答。
6. 保存您的安全问题。

   "我的主页"显示您开始使用 Oracle CRM On Demand 所需要的信息。默认情况下看到的选项卡和功能取决于贵公司的管理员为您分配的角色。

注意：在使用 Oracle CRM On Demand 中的“通信”部分时，如果您的状态由于网络连接问题变为离线状态，则在 Oracle CRM On Demand 检测到网络再次可用后，登录会话将自动重新连接到 Oracle Contact On Demand 服务器。

关于界面

Oracle CRM On Demand 是基于 Web 页界面构建的。如果您熟悉此网站，则将熟悉用户界面的外观。

应用产品中的所有页面都具有相同的基本界面结构。

提示：在 Internet Explorer 浏览器中，如果取消选中“不将加密的页面存入硬盘”选项的复选框，则性能更佳。如果选择此选项，则不会缓存 JavaScript 代码，并且每次都必须下载该代码。在 Internet Explorer 6 版本和更高版本中，此选项位于“工具”菜单下面。从“工具”菜单中，选择“Internet 选项”，然后选择“高级”。

操作栏

公司管理员向每个用户角色分配一个操作栏布局。公司管理员还能使操作栏对您的用户角色不可用。

如果操作栏对您的用户角色不可用，则此操作栏会默认显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。您可以根据需要隐藏和显示操作栏。有关更多信息，请参阅显示或隐藏操作栏 (第 页 33)。

操作栏可能包含以下一些或所有部分：

- 按需营销

  如果贵公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Marketing，则操作栏的这一部分会包含您可以单击以启动 Oracle CRM On Demand Marketing 的链接。Oracle CRM On Demand Marketing 是一种用于设计营销计划和使营销计划自动化的集成营销解决方案。它提供了完整的潜在商机培养方案，利用来自 Oracle CRM On Demand 和外部源的潜在商机，与 Web 页集成来培养潜在商机和履行报价。

- 消息中心

  “消息中心”部分中有用户自己的附注，从其他用户收到的通知，以及向所预定的记录中添加的通知。有关消息中心的更多信息，请参阅使用消息中心 (第 页 36)。

  “消息中心”仅会在对公司概要启用消息中心后显示出来。

- 搜索

  “搜索”部分允许您查找现有记录。例如，可以执行搜索以便在创建记录之前确定记录是否存在，从而减少了出现重复记录的情况。有关使用“搜索”部分的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

- 通信工具

  如果公司使用 Oracle Contact On Demand（呼叫中心应用产品），则您可以通过操作栏中的“通信工具”和“语音控件”部分来执行 Oracle Contact On Demand 中的任务。

- 创建

  “创建”部分包含记录类型的链接列表。当您单击某个链接时，将打开一个表单，使您可以迅速添加新记录。该表单的运行独立于主 Web 页，因此不会改变您在应用产品中的位置。

  例如，在更新 Oracle CRM On Demand 页主部分中的客户信息的同时，您可以从操作栏的“创建”部分创建机会。如果单击操作栏的“已创建”部分中的“机会”链接，则会打开一个表单。之后，您可以在表单中输入所需的机会信息，然后保存记录。新机会将保存到数据库中，并且您可以继续更新客户信息。

有关使用“创建”部分的说明，请参阅创建记录 (第 页 38)。

- 最近查看的

  “最近查看的”部分列出了 10 个最近查看、编辑或创建的记录，包括以前的会话记录。追溯到记录的“详细信息”页将导致该记录包括在“最近查看的”部分中。记录名称在列表中以链接的形式出现，一起出现的还有与其记录类型相对应的图标。

  此功能使您可以轻松地访问您的活动记录。如果您删除了某个记录，则也会从“最近查看的”列表中移除该记录。如果另一个用户删除了某个记录，则该记录仍会保留在“最近查看的”列表中，如果您选择该链接，则会显示一条消息，通知您此链接不再存在。

- 收藏记录

  此部分显示您已标记为收藏项的记录。记录名称在列表中以链接形式出现，一起出现的还有与记录类型相对应的图标。此功能使您可以快速地访问您最常使用的记录。操作栏中的“收藏记录”部分一次最多可以显示 10 条记录。您可以单击“显示完整列表”链接，以查看收藏项的完整列表。如果您单击“显示完整列表”链接，将打开“收藏记录”页面，您可以管理您的收藏记录。

- 收藏项列表

  此部分显示您已标记为收藏项的列表。列表名称在列表中以链接形式出现，一起出现的还有与记录类型相对应的图标。此功能使您可以快速地访问您最常使用的列表。操作栏中的“收藏项列表”部分一次最多可以显示 10 个列表。您可以单击“显示完整列表”链接，以查看收藏项的完整列表。如果您单击“显示完整列表”链接，将打开“收藏项列表”页面，您可以管理您的收藏项列表。

  提示：通过单击“管理列表”页面上列表名称旁边以及列表页面本身标题栏中显示的“添加到收藏夹”图标，可以将列表添加到您的收藏项列表。

- 日历

  此部分中有日历，当前日期已突出显示。如果单击日历中的日期，则会显示当天的“日历”页面。默认情况下不会显示“日历”部分，但可以将其添加到个人布局中的操作栏。要编辑个人布局中的操作栏，请单击“我的设置”全局链接 >“个人布局”>“操作栏布局”。

- 定制 Web 小程序

  公司管理员可以创建可添加到操作栏的 Web 小程序，以显示 HTML Web 内容（如投票、视频）和 RSS 源。有关定制 Web 小程序的详细信息，请参阅关于定制 Web 小程序 (第 页 974)。

您可以展开或折叠操作栏中的部分。要折叠某个部分，请单击减号图标 (-)，要展开某个部分，请单击加号图标 (+)。

当您在 Oracle CRM On Demand 中移动时，您的操作栏设置保持不变。如果您隐藏操作栏，那么即使隐藏了操作栏，操作栏中各个部分的设置仍旧保持不变，重新显示操作栏时，设置可用。

如果您的用户角色拥有适当的权限，您可以通过“我的设置”全局链接更改您的操作栏的布局。您可以显示或隐藏任何操作栏部分，包括公司管理员为您的用户角色在操作栏布局中提供的 Web 小程序。有关详细信息，请参阅更改操作栏布局 (第 页 559)。

选项卡

每个页面的顶部都有一些选项卡，对应于记录的主要类型。单击某个选项卡即可转到该记录类型的主页。例如，如果单击“联系人”选项卡，则会转到“联系人主页”。

您看到的选项卡数量取决于浏览器窗口的大小和分辨率以及选项卡布局中的选项卡数量。如果选项卡布局中的选项卡数量超过了浏览器窗口中的页面适合显示的选项卡数量，则会在最右边的选项卡旁边显示一个箭头。单击该箭头可打开一个列表，您可以从中选择选项卡布局中当前不可见的任何选项卡。

注意：如果浏览器窗口的宽度小于 1024 像素，并且某些您可用的选项卡不可见，则会在页面底部显示一个滚动条，使您能够滚动到用于打开可用选项卡列表的箭头。

要了解有关选项卡布局的更多信息，请参阅显示您的选项卡 (请参阅 "显示选项卡" 第 页 557)。

部分

每一页都包含一些称为*部分*的区域。 这些部分将所用记录类型的相关信息组合在一起。

例如，"客户主页"显示"客户列表"、"客户任务"、"最近修改的客户"和"客户分析图表"部分。

一个部分可以包含以下类型的信息：

- **列表。**在行中显示记录。
- **表单。**在表单中显示记录的字段。
- **图表/图形。**在各种图表和图形中显示信息。

在"详细信息"页面上，您可以展开或折叠整个表单和表单中的个别部分。这有助于避免执行多个滚动操作和隐藏您不感兴趣的信息。要折叠某个表单或部分，请单击减号图标 (-)，要展开某个部分或表单，请单击加号图标 (+)。在每个部分中这些按钮都是可见的，即使当部分被折叠时也是如此。展开或折叠状态会在各会话之间保留。

"列表"页面和"编辑"页面没有此展开和折叠功能。

错误消息和屏幕上帮助文本

错误消息（如果显示）通过以下图标指示：

屏幕上帮助文本通过以下图标指示：

全局链接

每个 Oracle CRM On Demand 页面的顶部都有一系列链接。下表说明单击每个链接时执行的操作：

单击 此 链接	执行 此操作
培训和支持	打开"培训和支持主页"，通过该页面可以访问许多培训和支持资源，包括免费的 Oracle CRM On Demand 网上讲座和其他培训课程计划。 从此页面中，您可以创建服务请求。请确保具有以下信息： ■ 窗口中显示的任何错误消息 ■ 问题的描述（包括发生错误时执行的步骤）
管理员	打开管理员可在其中定制应用产品的页面。只有获分配具有管理权限的角色的用户才能看到

单击 此 链接	执行 此操作
	该链接。
我的设置	打开“个人主页”，您可以在其中更新个人概要和编辑页面布局。
删除的项目	打开“删除的项目”页面，可以在其中查看和恢复最多 30 天以内删除的项目。
帮助	打开显示顶级主题的联机帮助，显示目录，并显示“搜索”选项卡以查找帮助文件中的信息。您可以从任何帮助窗口中访问帮助内容的 PDF 版本，从而能够打印一定范围的主题或整个帮助内容。
注销	退出 Oracle CRM On Demand。

其他链接

每个页面还包含一些正好出现在页面名称右边的链接。下表描述了单击其中每个链接时将发生的操作：

单击 此 链接	执行此操作
编辑布局	（仅“主页”和“详细信息”页面）。打开“编辑布局”页面，可从中添加、重新排列或隐藏正在查看的页面部分。
帮助	打开专用于该页面或过程的联机帮助主题。
友好打印	打开“打印”页面，您可以在其中打印页面上的数据。可从*除*“编辑”页面之外的所有页面中使用。

Oracle CRM On Demand 逐页概述

Oracle CRM On Demand 为每种记录类型（客户、联系人等等）提供了一些 Web 页。

主页。

大多数主页都用于显示与该页面的相应记录类型有关的任务，例如与客户有关的任务。一般来说，主页还用于显示由公司管理员定义的筛选列表，以及与您工作有关的分析图表。主页中还可包含 Web 小组件、RSS 源和其他 Web 内容，具体情况取决于公司管理员所做的设置。

您可以根据需要从主页追溯到其他页面以管理各种类型的信息。

“列表”页面

“列表”页面根据主页中的所选列表显示部分记录。在“列表”页面中可以：

- 快速查看多个记录。

- 查找要查看、删除或更新的记录。
- 对“列表”页面上的字段进行内嵌更新。
- 创建新记录。
- 将列表添加到操作栏中的“收藏项列表”部分。

此外，您可以使用记录级菜单（在每个记录名称旁）对列出的记录执行各种操作，其中包括以下部分或所有操作：

- 打开记录的“编辑”页面（通过选择“编辑”选项），在此页面中您可以编辑记录上的所有字段。
- 通过复制现有记录来创建新记录。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。
- 删除记录。

“管理列表”页面

“管理列表”页面显示标准的筛选列表，以及您为自己使用而创建的列表，或经理为雇员使用而创建的列表。在“管理列表”页面中可以

- 删除列表。
- 查看筛选列表的完整列表。
- 编辑您或经理创建的列表，或开始创建另一筛选列表。
- 选择要添加到操作栏中“收藏项列表”部分中的列表。

“详细信息”页面

“详细信息”页面显示一条记录的信息。顶部显示该记录的字段，可对这些字段进行内嵌更新（如果启用了内嵌编辑）。“详细信息”页面的底部是链接记录部分，可从中执行以下操作：

- 创建链接到所选记录的其他记录，如附注或活动。
- 查看已链接的记录。
- 编辑链接到主记录的记录上的某些字段（如果启用了内嵌编辑）。

在浏览器窗口底部可能提供了直观显示栏。*直观显示栏*是连接到页面的相关信息部分（例如，链接的记录部分）的链接列表。要使直观显示栏可见，必须启用直观显示栏功能。

注意：每个用户或公司管理员都可以启用或禁用直观显示栏功能。您的个人设置将覆盖公司设置。有关更改直观显示栏设置的信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。直观显示栏中的颜色由您使用的主题确定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题 (第 页 551)。

当直观显示栏可见时，您可以通过单击此显示栏中的链接转至相关信息部分，而不必向下滚动页面。单击显示栏中的减号 (-) 可以折叠直观显示栏。要重新展开显示栏，请单击加号 (+)。在您再次更改之前，系统会为所有记录保持直观显示栏中的这些设置，即使当您注销 Oracle CRM On Demand 之后重新登录时亦如此。

您也可以通过在个人概要中关闭该功能，从“详细信息”页面中完全移除直观显示栏。

在“详细信息”页面上，您还可执行以下操作：

- 通过复制现有记录来创建新记录（适合大多数记录类型）。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。
- 您可以根据需要展开和折叠“详细信息”页面中的部分。在您再次更改之前，这些设置会一直保留，即使当您注销 Oracle CRM On Demand 之后重新登录时亦如此。

- 单击"详细信息"页面中的图标，以便将记录添加到操作栏中的"收藏记录"部分。
- 单击"附注"图标以添加附注，或查看其他用户的附注。
- 通过将指针移到另一用户的名称上，向该用户发送通知，请参阅向其他用户发送附注 (第 页 85)。

"详细信息"页面还可包含公司管理员设置的定制 Web 小程序。这些小程序用于将 Web 小组件、RSS 源和其他 Web 内容嵌入页面。有关更多信息，请参阅关于定制 Web 小程序 (第 页 974)。

"编辑"页面

"编辑"页面显示了一个记录的可编辑格式的字段。 您可以使用这些页面更新记录信息。 "编辑"页面上的记录字段与"详细信息"页面的上面部分是相同的。

"编辑"页面和"详细信息"页面都可以包含定制 Web 链接字段。对于特定 Web 链接，管理员可以指定该链接是显示在"编辑"页面上还是"详细信息"页面上，或者两个页面上都显示，如设置 Web 链接 (第 页 946)中所述。

显示或隐藏操作栏

如果操作栏对您的用户角色不可用，则每次登录到 Oracle CRM On Demand 时此操作栏显示在 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。在 Oracle CRM On Demand 中的会话期间，您可以根据需要隐藏和显示操作栏。

注意：公司管理员会向每个用户角色分配一个操作栏布局。公司管理员还能使操作栏对您的用户角色不可用。如果操作栏对您的用户角色不可用，则无法显示操作栏。

以下过程说明如何隐藏或显示操作栏。

隐藏操作栏

- 单击操作栏与页面主部分之间的空白区域。

  提示：当指针停留在操作栏与页面主部分之间的空白区域时，空白区域的颜色发生变化，此时出现"隐藏操作栏"的工具提示。

显示操作栏

- 单击页面左侧的空白区域。

  提示：当指针停留在页面左侧的空白区域时，空白区域的颜色发生变化，此时出现"显示操作栏"的工具提示。

我的主页

从"我的主页"中，您可以查看您的工作日的信息。您可以：

- 在"今天的日历"部分中检查预约的时间表。
- 在"警报"部分中查看通知您最后期限（如提交预测）的时间敏感警报。警报由公司管理员设置。

- 在“未完成任务”部分中，扫描未完成任务的列表，按到期日和优先级（向上箭头表示“1-高”、无箭头表示“2-中等”，向下箭头表示“3-低”）排序。

  注意：如果公司管理员更改了“优先级”字段的默认值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

- 查看最近创建或最近修改的记录。

  在标准应用产品中，“最近创建的潜在商机”部分显示最近创建的潜在商机。您或贵公司的管理员可以定制“我的主页”，以显示其他类型的记录。

- 查看与您有关的分析。

  “我的主页”上可能会显示一个或多个报表部分，具体取决于公司管理员配置“我的主页”的方式。在标准应用产品中，“我的主页”显示当前季度您的机会的质量分析（当前季度的业务数据质量）。

- 查看 Web 小组件、RSS 源和其他 Web 内容。

  可查看嵌入“我的主页”中的 Web 内容，具体情况取决于公司管理员所做的设置，以及页面布局中的内容。这种 Web 内容可包括 Web 小组件，如 Google 地图或公司视频，以及 RSS 源。有关如何设置外部 Web 内容的更多信息，请参阅关于定制 Web 小程序 (第 页 974)。

公司管理员可以定制“我的主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加或移除部分。

下表提供了您可以从“我的主页”执行的典型任务的说明。

要执行此任务	执行以下步骤
警报	
查看所有警报	在“警报”部分中，单击“显示完整列表”链接。即会打开“警报”页面。
查看警报	在“警报”部分中，单击该警报的链接。即会打开包含有关该警报的附加信息的“警报”页面。
预约	
创建预约	在“今天的日历”部分中，单击“新建”。在“编辑预约”页面上，填写所需的信息并保存记录。
查看预约记录	在“今天的日历”部分中，单击要查看的预约的“主题”链接。将出现“预约详细信息”页面。
查看本月的预约	在“今天的日历”标题栏中，单击 31 图标。即会打开包含该月时间表的日历。
查看本周的预约	在“今天的日历”标题栏中，单击 7 图标。即会打开包含该周时间表的日历。
查看今天的预约	在“今天的日历”部分中，单击“查看日历”链接或 1 图标。即会打开包含今天的预约的日历。
布局	
更改“我的主页”的布局	要更改“我的主页”上两个部分中显示的信息，请单击“编辑布局”，然后单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
记录	
注意：在标准应用产品中，“最近创建的潜在商机”部分显示最近创建的潜在商机。您或贵公司的管理员可以定制“我的主页”，以显示其他类型的记录，例如最近修改的客户。	

要执行此任务	执行以下步骤
创建记录	在记录显示部分的标题栏中，单击“新建”。在“编辑”页面上，填写必需的信息，然后保存记录。
查看记录	在显示记录的部分中，单击要查看的记录的链接。将打开记录的“详细信息”页面。
查看记录列表	在显示记录的部分中，单击“显示完整列表”。将打开记录的“列表”页面。
报表	
按另一类别将图表切片	根据出现的分析，您可能能够单击下拉列表并更改选择内容。图表和表格即会显示按所选项目分类的数据。 在标准应用产品中，您可以对“当前季度的业务数据质量”执行这一操作。
查看由图表或表格中的某个分段组成的记录	根据出现的分析，您可能能够追溯某一细分或链接来查看构成该类别的记录。 在标准应用产品中，您可以对“当前季度的业务数据质量”部分执行这一操作。
任务	
创建任务	在“未完成任务”部分中，单击“新建”。在“编辑任务”页面上，填写所需的信息并保存记录。
查看任务记录	在“未完成任务”部分中，单击要查看的任务的“主题”链接。将出现“任务详细信息”页面。

查看警报

公司范围内的警报出现在“我的主页”上。公司管理员可以使用警报在公司范围内广播信息，如会议通知和政策变化。如果您是一位销售代表，并且您的信息包括在公司的销售预测中，则当生成了预测时，您也将收到警报。

查看警报

7 单击“主页”选项卡。

8 在“警报”部分中，您可以：

- 单击想要查看的警报的链接（如果该警报当前出现在“我的主页”上。）

  此时将打开“警报”页面，其中包含有关该警报的附加警报信息。

- 单击“显示完整列表”链接。

此时将打开允许在其中选择警报的“警报(列表)”页面，从下拉列表中选择选项以限制所看到的警报记录的类型，或者创建自己的警报筛选列表。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 警报字段 (第 页 922)
- 使用列表 (第 页 66)

使用消息中心

通过操作栏中的“消息中心”，可有效地集中管理自己的附注、其他用户的附注以及有关记录的附注。因此，“消息中心”可在 Oracle CRM On Demand 中促进更有效的交流和协作。

“消息中心”可包含：

- **为自己创建的附注。**您可以在“消息中心”为自己创建附注。借此可记录以后要遵循的操作，或记录以后要参考的信息。这些私人附注由带有钥匙的图标表示。
- **有关所预定的记录的附注。**对于支持附注功能的记录类型，通过导航到“详细信息”页面，然后预定所有对特定记录添加的新附注，可跟踪有关该记录的对话。然后您将会在“消息中心”内收到所有此类附注的副本，还可在“消息中心”内回复该记录。您仅会收到对该记录添加的新附注的副本；不会收到有关对该记录所做的其他更改的附注。
- **其他用户向您发送的附注。**另一用户可在此应用产品中单击页面中您姓名旁边的附注图标，然后向您发送附注。以此方式向您发送的附注均由带有两个人的图标表示。

“消息中心”中有附注（图钉）图标，新消息的数量显示在附注图标旁边。

如果单击“消息中心”内的附注图标，则会显示附注列表。对于各项附注，会显示创建附注的用户的名称和附注的主题，如果没有主题，则会显示附注文本的前半部分。还会显示附注的日期，如果附注于当天发出，则会显示时间。

可在附注列表中执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
查看附注	向下滚动到所需的附注。如果该附注已链接到所预定的记录，则可通过附注中的链接追溯该记录。
新建附注	单击“新建附注”。按需在第一行中键入主题，键入附注，然后单击“保存”。主题是可选内容；如果不提供主题，则会将附注文本中的前几个字符复制到主题行中。
回复附注	向下滚动到所需的附注，单击“回复”，然后键入附注。单击“保存”时，会将回复发送到发送该附注的用户的“消息中心”内。如果选择“公布”，则会将回复公布到相关“详细信息”页面上，还会发送给预定该记录的所有用户。
删除附注	向下滚动到所需的附注，然后单击“删除”。此操作可从“消息中心”内删除附注副本，但不会删除记录“详细信息”页面上的实际附注。

要执行此任务	执行以下步骤
查看发送附注的用户的详细信息	向下滚动到所需的附注，然后单击其用户名。将显示该用户的“用户详细信息”页面。

可将消息中心作为 Web 小组件嵌入其他应用产品。有关更多信息，请参阅嵌入消息中心小组件 (第 页 562)。

如果已将消息中心作为 Web 小组件嵌入，则可单击“刷新”按钮，用 Oracle CRM On Demand 中的最新消息更新消息中心。

使用 RSS 源小程序

在 Oracle CRM On Demand 中，可用 RSS 源小程序预定所关注的常更新的内容，如博客文章、新闻头条或播客。例如，这种内容可用所预定的新闻提供商的信息补充 CRM 信息。可在主页上显示普通市场新闻，在“联系人”详细信息页面上显示专用于客户雇主的新闻和信息。

Oracle CRM On Demand 在应用程序中内置了源阅读器，用于集合内容，使用户无须退出本应用程序来执行其他操作。例如，用户不必为查看市场新闻而访问其他网站，可以在 Oracle CRM On Demand 中传递这些信息。除了集合内容之外，该源阅读器还可接受用户和记录字段参数。

RSS 源小程序是一种定制 Web 小程序，由公司管理员创建，已从中指定 RSS 源的 URL。因此，RSS 源小程序可显示在以下位置：

- 我的主页
- 记录类型主页
- 记录类型“详细信息”页面
- 操作栏

有关定制 Web 小程序的更多信息，请参阅关于定制 Web 小程序 (第 页 974)。

如果小程序未显示在主页布局、详细信息页面布局，或操作栏布局中，则必须将其添加到这些页面或操作栏中。

公司管理员可将 RSS 源小程序指定为可配置。如果情况如此，则会与小程序一同显示“配置”链接，可更改小程序的名称，以及与小程序相关联的 URL，以便显示其他 RSS 源。如果不能配置 RSS 源小程序，则不会显示“配置”链接。

公司管理员只会使少数 RSS 源小程序可配置。

如果公司管理员删除某个 RSS 源小程序，则还会从此应用程序中删除定制版小程序。例如，如果用户的主页上有 CNN 新闻源小程序，并且另一用户已在主页上配置 NBC 新闻源小程序，则在删掉原始 RSS 源小程序后，两个用户都将无法访问小程序源。

配置 RSS 源小程序

1. 单击“配置”链接。
2. 在“名称”字段中，键入相应的小程序名称。
3. 在“URL”字段中，按需编辑 URL。
4. 单击“保存”。

   将用来自所配置的 URL 的数据刷新源。

注意：可单击“使用默认值”，按公司管理员的定义还原 URL。

使用记录

这部分描述处理大部分记录的一般过程。 单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- 创建记录 (第 页 38)
- 查找记录 (第 页 41)
- 预览记录 (第 页 57)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 通过主记录更新链接的记录 (第 页 65)
- 使用列表 (第 页 66)
- 创建和调整列表 (第 页 70)
- 导出列表中的记录 (第 页 76)
- 转让记录的所有权 (请参阅 "转移记录的所有权" 第 页 78)
- 更新记录组 (第 页 81)
- 合并记录 (第 页 82)
- 添加附注 (第 页 82)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 打印页面上显示的信息 (第 页 103)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入和导出工具 (第 页 1152)

创建记录

可以从应用产品内的不同区域中创建记录。您选择的区域取决于要执行以下哪种操作：

- 在独立于所处理记录的弹出窗口中创建记录。将保留您在应用产品的主要区域中所处的位置。
- 通过在主页、“列表”页面或“详细信息”页面上单击“新建”按钮创建记录。其中每个页面都会打开与其他方法相同的表单，但它会将焦点从当前页面切换到“编辑”页面。您将需要使用“返回”链接返回到之前所在的页面。
- 为自动链接到当前所处理记录的其他记录类型创建记录。

您也可以采用以下方法创建新记录：

- 通过导入记录：
  - 使用导入助手从外部的逗号分隔值 (CSV) 文件导入记录（如果您的用户角色具有"个人导入"权限）
  - 使用 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序
  - 使用 Web 服务将数据与其他应用产品同步

  您可以导入的记录类型取决于为您的用户角色分配的权限。有关如何从外部 CSV 文件和其他外部源导入记录的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。
- 通过转换潜在商机记录。根据您在"转换潜在商机"页面上选择的选项，您可以通过转换潜在商机记录来创建以下一种或多种记录：
  - 客户记录
  - 联系人记录
  - 机会记录

  有关转换潜在商机的更多信息，请参阅将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)。
- 通过转换交易注册记录。根据您在"转换交易注册"页面上选择的选项，您可以通过转换交易注册记录来创建以下一种或多种记录：
  - 客户记录
  - 联系人记录
  - 机会记录

  有关转换交易注册的更多信息，请参阅将交易注册转换为客户、联系人或机会 (第 页 314)

提示： 要防止记录重复，请在创建新记录之前搜索记录，请参阅 查找记录 (第 页 41)。

注意：字段名称旁边的星号 (*) 表示是必填字段。

使用"创建"部分创建记录

1. 从任何页面中，转到操作栏中的"创建"部分。
2. 从列表中单击记录类型的链接。
3. 在"新建记录"表单中，填写记录信息。
4. 保存记录。

从主页、"列表"页面或"详细信息"页面中创建记录

1. 从任何这些页面中，单击标题栏中的"新建"按钮。
2. 在"编辑"页面上，填写记录信息。
3. 保存记录。

创建链接到选定记录的记录

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在记录的"详细信息"页面上，向下滚动到相应的部分。

3 在该部分的标题栏上，单击"新建"或"添加"按钮。

4 在"编辑"页面上，填写记录信息。

5 保存记录。

在记录中输入信息

在创建记录时，您可以将信息直接输入到某些字段中，或者从下拉列表中选择值。此外，对于某些字段，您可以单击字段右边的图标以显示可从中选择值或输入值的窗口。您可单击的图标包括：

- **电话图标**。允许输入电话号码的详细信息。
- **日历图标**。允许选择日期。
- **货币图标**。允许搜索和选择货币。
- **查找图标（放大镜）**。允许搜索和选择将与要创建的记录关联的一个或多个记录。"查找"图标也可以用于为多选选择列表字段选择值。

关于多选选择列表

多选选择列表是可从中选择多个值的选择列表。为多选选择列表单击"查找"图标时，将出现一个弹出窗口，要选择所需的值，请将值从"可用"列表移动到"选定"列表中。您也可以对"选定"列表中的值进行排序。

以下记录类型支持多选选择列表：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 定制对象 01
- 定制对象 02
- 潜在商机
- 机会
- 合作伙伴
- 服务请求

关于电话号码字段

电话字段的旁边有一个电话图标。单击该图标将打开一个电话验证窗口，您可以在该窗口中执行以下操作：

- 选择此电话号码的国家/地区。
- 输入城市代码/区号。
- 输入本地号码。
- 输入分机号码（如果存在）。

当您保存电话号码时，Oracle CRM On Demand 会在您输入的电话号码前面添加以下两项：

- 加号 (+)，表示用于拨打您所在国家/地区境外电话的国际接入码。

  例如，如果您用户记录上的“区域设置”设定为“英语 - 美国”，加号表示 011 国际接入码。如果您用户记录上的“区域设置”设定为“法文 - 法国”，则加号表示 00 国际接入码。

- 所选电话号码归属国家/地区的国家呼叫代码。

  例如，如果您选择西班牙作为该电话号码的归属国家/地区，Oracle CRM On Demand 除了会在电话号码前面添加加号之外，还会添加 34。

提示：如果想要确定某个国家/地区的国家/地区呼叫代码，您可以单击电话图标，选择该国家/地区，然后保存信息。该国家/地区的国家/地区代码将显示在“电话”字段中。

关于地址字段

对于地址，应用产品将显示不同的字段，以便适应专用于国家/地区的信息。例如，如果您选择日本作为客户开票地址的国家/地区，则其他地址字段将更改为日本地址所需的那些字段，如“丁目”、“区”和“市/郡”。

通常，地址与特定的记录类型一起存储。不过，在您将一个记录与另一个记录相链接时，某些地址会被转入。例如，如果您输入某一客户的开票地址和发运地址，则在您将该客户与联系人相链接时，该开票地址将出现在“联系人详细信息”页面上。

如果公司管理员已将“地址”部分添加到您的应用产品中，则您可以将此类记录的附加地址作为客户和联系人进行跟踪。在跟踪联系人的地址时，主要地址始终是您在“备选地址”部分中输入的地址。

查找记录

可用下列任一方法查找特定记录，如客户、联系人或机会：

- **操作栏中的“搜索”部分**

  位于左上角的“搜索”部分是查找已存在记录的快速方法。您可以使用“搜索”部分搜索大多数记录类型。在创建新客户、联系人等之前，最好先确定它是否已存在。

- **记录类型的列表页面上的字母搜索或快速筛选器**

  所有记录类型都具有列表页面，您可以在该页面中查看记录的子集或对记录进行排序。

- **某些字段的“查找”窗口**

  在输入记录信息时，您可能会看到字段旁边的“查找”图标。这表示您可以选择现有记录来填写字段，而不用键入信息。在“查找”窗口中，记录显示为列表，您可以在适用的地方使用字母搜索或快速筛选器。

使用"搜索"部分查找记录

在操作栏"搜索"部分的第一个字段中，您可以选择想要搜索的记录类型。您可以选择"全部"以搜索所有记录类型，或者可以选择个别记录类型。您可以为"搜索"部分设置默认记录类型。有关更多信息，请参阅设置您的默认搜索记录类型 (请参阅 "设置默认搜索记录类型" 第 页 550)。

如果只搜索一种记录类型，则搜索结果将显示在"列表"页面中，然后您可以使用记录列表。列表中显示的字段（栏）数由贵公司管理员为您的角色和记录类型定义的搜索布局确定。您可以使用 Oracle CRM On Demand 的列表管理功能进一步调整列表，并可以将搜索结果另存为新列表。有关管理记录列表的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

如果搜索所有记录类型，则将显示"搜索结果"页面，在该页面中，搜索到的每种记录类型都对应一个不同的部分。

如果使用基于文本的搜索字段，则搜索不区分大小写，除非输入字段中显示*区分大小写*灰色文本。单击字段时此灰色文本将消失。

操作栏中的"搜索"部分还包含至"高级搜索"页面的链接，这使您能够同时搜索多种记录类型和使用日期字段进行搜索。高级搜索还提供更好的筛选功能。有关更多信息，请参阅使用高级搜索 (第 页 45)。

Oracle CRM On Demand 支持两种搜索：目标搜索和关键字搜索。贵公司管理员确定搜索类型。通常，目标搜索的查询效果更好。

注意：（仅限于目标搜索）操作栏的"搜索"部分可能会显示工作簿选择器。您可以使用工作簿选择器缩小搜索范围，以便仅搜索属于特定用户工作簿（通常称为用户）或定制工作簿（通常称为工作簿）的记录。有关更多信息，请参阅使用工作簿选择器 (第 页 56)。

关于目标搜索

如果贵公司管理员选择目标搜索作为公司的默认搜索类型，则您将在操作栏的"搜索"部分看到多个搜索字段。您看到的字段由记录类型选择列表中所选记录类型以及贵公司管理员为各种记录类型设置的搜索布局确定。目标搜索将返回您在搜索字段中指定的值与所选记录类型的记录中的对应值相匹配的记录。它仅显示为您输入的每个值都找到匹配项的那些记录，这相当于在搜索字段之间使用"与"条件。如果将搜索字段留空，则在搜索过程中不考虑该字段。

注意：您不能在操作栏的搜索字段中指定空值。要指定一个空值，您必须使用高级搜索。有关更多信息，请参阅使用高级搜索 (第 页 45)。

关于目标搜索中的通配符

默认情况下，在目标搜索字段中输入的每个搜索值都附加有星号 (*)，因此您不需要向搜索字符串添加通配符。您可以在搜索值前面添加通配符，或者可以在搜索值之间使用通配符。您不能在预定了值的选择列表中使用通配符。

例如，对客户记录进行目标搜索时，默认搜索布局允许您为"客户名称"字段和"位置"字段输入搜索字符串。这两个字段都不区分大小写。如果您在"客户名称"字段中输入 *C*，在"位置"字段中输入*总部*，则目标搜索表达式按如下方式解释：

显示客户名称类似"C*"以及位置类似"总部*"的所有客户。

搜索将返回客户名称以字母 *C* （大写和小写字母）开头且"位置"字段中的值为*总部*（大小写字母任意混合）的所有客户。

注意：使用通配符会影响搜索性能，如果搜索值前面添加有通配符，搜索最慢。

当您如以下部分所述搜索准确匹配时，通配符的使用受到限制。

搜索准确匹配

如果您知道您要搜索的记录中的某个字段的准确值，则可以通过在搜索字符串前面添加等号 (=) 来搜索准确匹配。如果您在搜索字符串前面添加了等号，则目标搜索表现如下：

- 通配符没有附加到搜索字符串的结尾。

如果搜索字段区分大小写，则搜索将针对搜索字符串返回准确匹配项。如果搜索字段不区分大小写，则搜索将返回包括大小写混合匹配的匹配项。

例如，如果您在"客户名称"字段中输入 *=Acme* 作为搜索值，则搜索将返回客户名称为 *Acme* 或 *ACME* 或其他大小写混合变体的所有客户记录，因为"客户名称"字段区分大小写。搜索不会返回客户名称中包含单词 *Acme*，以及包含 *Acme Inc*、*Acme Incorporated* 或 *Acme SuperStore* 等其他字符的任何记录。

- 如果您在搜索字符串中明确使用通配符，则通配符将被视为文本。

  例如，假设有两个客户记录，客户名称为 *Acme** 和 *Acme Super Store*。如果您在"客户名称"搜索字段中输入 *=Acme**，则搜索将返回客户名称为 *Acme** 的记录。不会返回客户名称为 *Acme Super Store* 的记录。

- 如果某个记录中的字段值以等号开头，则只有您在搜索字段中输入的第二个等号才被视为搜索字符串的一部分。

  例如，假设有两个客户记录，客户名称为 *=Acme Super Store* 和 *Acme Super Store*。如果您在"客户名称"字段中输入 *==Acme Super Store*，则搜索将返回客户名称为 *=Acme Super Store* 的记录。不会返回客户名称为 *Acme Super Store* 的记录。

以下限制适用于使用等号作为前缀的情况：

- "电话"字段类型的搜索字段不支持前缀等号。
- 您不能在选择列表搜索字段中的值前面添加等号。

关于关键字搜索

如果贵公司管理员选择关键字搜索作为公司的搜索类型，您将在操作栏中的"搜索"部分只看到一个搜索字段。关键字搜索会搜索某些字段，以查找与您在搜索字段中输入的文本相匹配的记录。它会显示在任何搜索的字段中找到了您输入的文本字符串的所有记录，这相当于对默认字段使用了"或"条件。

例如，在服务请求记录的关键字搜索中，会搜索"服务编号"字段和"主题"字段。如果您在操作栏的搜索字段中输入值 *1234*，显示的记录将包括：

- "服务编号"字段中的值包括字符串 *1234* 的所有记录，如服务请求编号 12345 和 01234。
- "主题"字段中的文本包括字符串 *1234* 的所有记录，如 *客户使用产品编号 1234 报告了问题*。

有些记录类型不支持关键字搜索。有关支持关键字搜索的记录类型的列表，以及搜索用于针对每种记录类型进行关键字搜索的字段，请参阅关键字搜索的默认搜索字段 (第 页 48)。

以下过程说明如何使用操作栏的"搜索"部分查找记录。

使用"搜索"部分查找记录

1. 从任何页面中，转到左上角中的"搜索"部分。
2. 搜索所有记录类型或将搜索范围缩小到仅一种记录类型：
   a. 从下拉列表中选择"全部"（查询速度较慢）或某种记录类型（查询速度较快）。
   b. 取决于您的设置，您可以在单个或多个文本字段中输入要搜索的值。
   c. 单击"执行"。

注意：如果在记录类型下拉列表中选择"全部"选项，则"定制对象 01"、"定制对象 02"和"定制对象 03"记录类型将包括在搜索中，但其他"定制对象"记录类型不包括在搜索中。

提示：如果显示一则消息指示您的搜索请求已超时，则您可以使用高级搜索进一步细化您的标准。有关更多信息，请参阅使用高级搜索 (第 页 45)。您还可以在培训和支持网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。要访问培训和支持网站，请单击 Oracle CRM On Demand 页面顶部的"培训和支持"链接。

3 单击要使用的记录中的链接。

这将打开该记录的"详细信息"页面。

从"列表"页面中查找记录

使用以下过程在列表页面中查找记录。有关在列表页面中查找记录的更多信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。

在"列表"页面中查找记录

1 单击要查找的记录类型的选项卡。

2 在记录主页上，选择将包括尝试查找的记录的筛选列表。

您也可以从操作栏内的"收藏项列表"部分中访问所需的列表（如果存在）。

3 在"列表"页面上，您可以：

- 使用字母搜索查找记录。
- 使用快速筛选器搜索查找记录。
- 单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。

4 单击要使用的记录中的链接。

显示该记录的"详细信息"页面。

使用"查找"窗口查找记录

输入记录信息时，如果您单击字段旁边的"查找"图标，将出现"查找"窗口，您可以在此窗口中搜索和选择记录。在某些情况下，您只能选择一个记录。在其他情况下，您可以选择多个记录。当您选择记录时，会将该记录与要创建的主记录自动进行关联。在您只能选择一个记录的情况下，此关联是单一关联。在您可以选择多个记录的情况下，此关联是多重关联。在选择记录后，关联记录的名称将显示在字段中。

"查找"窗口的外观取决于是存在单一关联还是存在多重关联。如果存在单一关联，则将显示一个记录列表，您只可以选择一个记录。如果存在多重关联，则将显示两个列表，一个是可用记录列表，一个是选定记录列表。

"查找"窗口的外观还取决于为公司启用的是关键字搜索还是目标搜索（建议的搜索方法）：

- **如果启用关键字搜索**。将会显示单个文本字段，并且可以输入搜索标准，然后按 Enter 或单击"执行"以调整记录列表。
- **如果启用目标搜索**。快速筛选器搜索字段将显示在"显示符合以下条件的结果"标签的右边。您可以输入搜索标准，然后按 Enter 或单击"执行"以调整记录列表。此外，还会显示"高级"链接和工作簿选择器。

在"查找"窗口中可能会显示工作簿选择器，您可以通过它将搜索范围缩小到属于特定用户或工作簿的记录。有关更多信息，请参阅使用工作簿选择器 (第 页 56)。

根据记录类型，窗口的右上角中可能有其他列表。例如，在“编辑任务”页面中，如果选择“客户”字段中的有效值，并且对“主要联系人”字段打开“查找”窗口，则存在包含以下两个值的列表：相关客户的联系人和所有联系人。单击“执行”按钮时，在下拉列表中选择的值将用于调整记录列表。

使用“查找”窗口搜索记录

1 单击字段旁边的“查找”图标。

2 此时将显示“查找”窗口，其中包含可用记录列表。

在“查找”窗口中，您可以：

- 在启用了目标搜索的情况下使用快速筛选器搜索来筛选列表，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
- 在启用了目标搜索的情况下单击“高级”链接来筛选列表，这与使用高级搜索 (第 页 45)相类似。
- 对于某些记录类型，请单击“新建”以创建新记录，新记录将被添加到列表中。
- 单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。

3 单击“选择”链接以选择所需记录并单击“确定”。

如果可以选择多个记录，请单击“选择”以选择需要的每个记录。记录将从“可用记录”列表移到“选定记录”列表。

注意： 在“查找”窗口中单击“清除当前值”，可清除已选定的信息并将字段留空。如果已启用“智能关联”，则不能使用“清除当前值”按钮。

使用高级搜索

您可以使用高级搜索执行以下操作：

- 一次搜索一种或多种记录类型
- 使用日期搜索字段搜索记录
- 使用每个字段的筛选标准进行搜索

“高级搜索”页面中的部分会发生变化，具体取决于为搜索选择的是一种记录类型还是多种记录类型。

关于一种记录类型的高级搜索

一种记录类型的高级搜索类似于操作栏的“搜索”部分中的目标搜索。您可以使用记录类型中的多个字段进行搜索。但是，高级搜索还允许您执行以下操作：

- 选择您的用户角色可看到的任何字段作为搜索字段
- 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）
- 指定要显示在搜索结果中的字段

注意：在一种记录类型的高级搜索中，您不使用等号 (=) 搜索完全匹配项。而是使用“等于”条件搜索完全匹配项。

当使用高级搜索来搜索一种记录类型时，您的用户角色确定您可以搜索哪些字段以及可以查看搜索返回的记录中的哪些字段，如下所示：

- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以搜索所有字段和查看返回记录中的所有字段。

  注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果您的用户角色上未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则仅可以搜索和查看分配给您用户角色的“详细信息”页面布局上为给定记录类型显示的字段。如果公司管理员为您用户角色的记录类型定义了动态页面布局，则可以搜索和查看分配给您用户角色的各种动态页面布局上显示的所有字段。

  注意：*动态布局*是为相同记录类型的不同记录显示不同字段集的页面布局，取决于您在记录的某个字段中选择的选择列表值。

使用高级搜索来搜索一种记录类型时，搜索结果将显示在“列表”页面中，然后您可以使用记录列表。有关管理记录列表的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

关于多种记录类型的高级搜索

多种记录类型的高级搜索是关键字搜索。您可以搜索支持关键字搜索的部分或所有记录类型。使用高级搜索来搜索多种记录类型时，“搜索结果”页面将针对搜索中找到的每种记录类型显示不同的部分。

注意：在要搜索的记录类型列表中选择“所有记录类型”选项时，搜索中仅包括支持关键字搜索的记录类型。要搜索不支持关键字搜索的记录类型，必须一次搜索一种记录类型。

有关关键字搜索的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

执行一种记录类型的高级搜索

1. 在操作栏的“搜索”部分，单击“高级”。
2. 在“高级搜索”页面中，执行以下操作：
   d. 选择“以下记录类型”单选按钮。
   e. 针对要搜索的记录类型选中此复选框。
   f. 确保所有其他记录类型的复选框均未选中。
3. 在“搜索范围”部分中，选择以下选项之一：
   - 记录集
   - 工作簿

   注意：对于没有拥有者的记录类型，如“产品”记录类型和“用户”记录类型，不会显示“搜索范围”部分。仅当贵公司启用“工作簿”功能，“搜索范围”部分中的“工作簿”选项才可用。
4. 在“搜索范围”部分中，如果选择“记录集”选项，则选择以下项之一可指定要搜索的记录集：
   - **我能看到的所有记录。**包括至少对其拥有“查看”权限的记录,查看权限由报告层次结构，角色的访问权限级别，以及共享记录的访问级别定义。
   - **我拥有的所有记录。**
   - **我在团队中的所有记录。**在筛选列表中仅包括满足以下条件之一的记录：

- 您拥有记录。
- 拥有者通过“团队”功能与您共享了记录。
- 通过客户、活动、联系人、家庭、机会和资产组合的组分配功能与您共享了记录。

- **我或我的下属拥有的所有记录。**包括在公司概要中启用“经理可见性”时您的下属拥有的记录。如果在公司概要中未启用“经理可见性”，则此选项仅包括您拥有的记录。
- **所有关于我或我的下属所属团队的记录。**包括在公司概要中启用“经理可见性”时您的下属所属团队的记录。如果在公司概要中未启用“经理可见性”，则此选项仅包括您所属团队的记录。
- **我的默认工作簿**。“工作簿”选择器的默认设置，由贵公司管理员定义。

5 在“搜索范围”部分中，如果您选择“工作簿”选项，则在“工作簿”选择器中选择工作簿、用户或代表。

有关更多信息，请参阅使用工作簿选择器 (第 页 56)。

6 在“选择区分大小写”部分中，如果需要，请选中“不区分大小写”复选框。

如果选中此复选框，则在“输入搜索标准”部分中搜索不区分大小写的字段将显示为蓝色。

7 在“输入搜索标准”部分中执行以下操作：

a 从“字段”列表中选择一个字段。

系统会采用记录类型的目标搜索字段预填充这些字段。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在搜索字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果搜索标准包括未进行搜索优化的字段，则您的搜索可能会较慢。

b 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）。

有关使用筛选器条件的信息，请参阅关于筛选器条件 (第 页 50)。

警告： 输入筛选器值时，要进行检查以确保遵循关于筛选器值 (第 页 55)中说明的规则。否则，可能无法找到所需的记录。

示例

客户：如果要创建年收入高于 $100,000,000.00 的加拿大客户的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
年收入	大于	100000000	AND
国家/地区	等于	加拿大	

潜在商机：如果要创建潜在收入高于 $100,000.00 且等级为 A 或 B 的潜在商机的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
潜在收入	大于	100000	AND
等级	小于	C	

8 单击“执行”。

执行多种记录类型的高级搜索

1 在操作栏的“搜索”部分，单击“高级”。

2 在“高级搜索”页面中，选择想要的选项，如下所示：

- 选择“所有记录类型”选项可搜索支持关键字搜索的所有记录类型。此查询较慢。
- 选择“以下记录类型”选项，然后针对要搜索的每个记录类型选中此复选框。

3 在“关键字”字段中输入要搜索的值，或将“关键字”字段留空，以仅根据提供的日期进行搜索。

注意： 在“关键字”字段中，不必使用通配符 (*) 来表示单词的一部分，因为通配符将自动添加到用户输入的开头和末尾。不支持使用等号 (=) 搜索完全匹配项。

4 如果需要，输入日期范围（年使用四位数，如 2010）：

- 对于预约，日期适用于开始时间（日期）。
- 对于任务，日期适用于到期日。
- 对于机会，日期适用于结束日期。
- 对于所有其他记录类型，日期适用于创建日期。

5 单击“执行”。

将显示各记录类型的结果。

提示： 如果消息指明您的搜索请求已超时，则进一步调整您的搜索标准，然后重试。您还可以在培训和支持网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。要访问培训和支持网站，请单击 Oracle CRM On Demand 页面顶部的“培训和支持”链接。

关键字搜索的默认搜索字段

Oracle CRM On Demand 在操作栏的“搜索”部分中支持两种类型的搜索，即目标搜索和关键字搜索。贵公司管理员确定哪种搜索类型可用于贵公司操作栏的“搜索”部分。

在 Oracle CRM On Demand 的“高级搜索”页面中，搜索类型取决于您选择的选项，具体如下：

- 如果搜索多种记录类型，则搜索是关键字搜索。
- 如果搜索一种记录类型，则搜索类似于操作栏“搜索”部分中的目标搜索。

有关关键字搜索和目标搜索的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。有关高级搜索的更多信息，请参阅使用高级搜索 (第 页 45)。

所有记录类型均支持目标搜索，但部分记录类型不支持关键字搜索。下表列出了支持关键字搜索的记录类型。对于每种记录类型，该表显示了 Oracle CRM On Demand 在关键字搜索中搜索的字段。

对于此记录类型	搜索以下字段
客户	客户名称、地点
预约	主题
商业活动	来源代码、商业活动名称

对于此记录类型	搜索以下字段
联系人	姓氏、名字、电子邮件
定制对象 01	名称、快速搜索 1、快速搜索 2
定制对象 02	名称、快速搜索 1、快速搜索 2
定制对象 03	名称、快速搜索 1、快速搜索 2
潜在商机	姓氏、名字
机会	机会名称
产品	产品名称、产品类别、状态
服务请求	服务请求编号、主题
解决方案	解决方案 ID、标题
任务	主题
用户	姓氏、名字、电子邮件
专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
资金	资金名称、状态
资金请求	资金请求名称、状态
专用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
合作伙伴	合作伙伴名称、位置
专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
经销商	名称、地点
车辆	车辆识别号
专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
医学教育事件	名称、地点
专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
家庭	家庭名称
资产组合	客户编号

关于筛选器条件

取决于搜索字段的数据类型，可以使用不同的筛选器条件进行搜索，如下表所示。

数据类型	可用筛选器条件
数字、整数、百分比、币种	■ 介于 ■ 等于 ■ 大于 ■ 小于 ■ 为 NULL ■ 不为 NULL ■ 不等于 ■ 不在两者之间

数据类型	可用筛选器条件
日期、时间	■ 介于 ■ 等于 ■ 前 90 天内 ■ 后 90 天内 ■ 处于 ■ 等于或迟于 ■ 等于或早于 ■ 今天 * ■ 昨天 * ■ 明天 * ■ 在最后的 ? 天 ■ 在下个 ? 天 ■ 上周 * ■ 下周 * ■ 本周 * ■ 上个月 * ■ 下个月 * ■ 本月 * ■ 本季度 * ■ 上季度 * ■ 下季度 * ■ 本年度 * ■ 下一年 * ■ 去年 * ■ 为 NULL * ■ 不为 NULL * ■ 不等于 ■ 不在两者之间 对于标有星号 (*) 的条件，选择该条件时值字段被禁用。 对于“在最后的 ? 天”和“在下个 ? 天”这两个条件，变量 ? 将被替换为筛选器值字段中选定的天

数据类型	可用筛选器条件
	数。
复选框	■ 选中 ■ 未选中
选择列表	■ 包含所有值 ■ 包含至少一个值 ■ 不包含任何这些值 ■ 等于 ■ 为 NULL ■ 不为 NULL

数据类型	可用筛选器条件
	■ 不等于
文本	■ 介于 ■ 包含所有值 ■ 包含至少一个值 ■ 不包含任何这些值 ■ 等于 ■ 大于 ■ 小于 ■ 为 NULL ■ 不为 NULL ■ 不等于 ■ 开头是 ■ 开头不是 ■ 类似 ■ 不类似 ■ 不在两者之间
电话	■ 开头是 ■ 介于 ■ 包含所有值 ■ 包含至少一个值 ■ 不包含任何这些值 ■ 等于 ■ 大于 ■ 小于 ■ 不等于

如何使用筛选器条件

下表显示如何使用各种筛选器条件和运算符：

使用	用于	以匹配	获得这些结果
介于	数字或日期	由逗号分隔的两个值	显示值介于 A 和 B（不包括 A 和 B）之间的记录。

使用	用于	以匹配	获得这些结果
包含所有值（等于）	文本、数字或日期	单一值或用逗号隔开的多个值	显示匹配准确值的记录。 应用程序不检索值的子字符串，也不检索具有不同大小写（大写或小写）的相同值。
包含至少一个值	仅限文本	单一值或用逗号隔开的多个值	显示部分匹配这些值的记录（允许匹配的子字符串）。例如，如果输入 *Brown*，则会检索出包含 *Browns Trucking*、*Browning Equipment* 和 *Lester Brown Car Wash* 的记录。 **注意：**此行为仅适用于筛选列表，而不适用于 Oracle CRM On Demand 中使用"至少包含一个值"条件的其他区域。 同时，使用此条件将影响检索记录的速度，原因是 Oracle CRM On Demand 将查找部分匹配项。
不包含任何这些值（不等于）	文本、数字或日期	单一值或用逗号隔开的多个值	显示与这些值*不*匹配的记录。这与*包含所有值*相反。
等于	文本、数字或日期	每一行的单一值。 要添加值，请使用运算符"OR"并添加另一行。	显示与这些值匹配的值。
大于	数字或日期	单一值	检索所包含的值大于输入值的记录。
小于	数字或日期	单一值	检索所包含的值小于输入值的记录
运算符			
AND	文本、数字或日期	两个以上条件	显示满足所有给定条件的记录。 例如，输入"结束日期 > 10/01/2003 AND 收入 > 500000"将返回*同时匹配两个*标准的记录。
OR	文本、数字或日期	任何条件	显示至少满足一个条件的记录。 例如，输入"行业 = 能源 OR 开票的省/自治区 = 江苏"将返回满足其中*任一*标准的记录。

关于筛选器值

根据所选筛选器条件搜索记录时，必须输入筛选器值。

为搜索输入筛选器值时，请确保遵循以下准则：

- 对于以下任何条件，使用逗号分隔值列表中的值：
  - 包含所有值
  - 包含至少一个值
  - 不包含任何这些值
- 对于以下任何条件，不要在值中使用逗号：
  - 包含所有值
  - 包含至少一个值
  - 不包含任何这些值

  逗号被视为是值列表的分隔符，因此不能用在值本身中。如果筛选器的值包含逗号，请使用其他条件的组合来创建所要的筛选器。
- 对于数字值，不要使用逗号作为值的千位分隔符。
- 您可以通过"包含至少一个值"条件使用不完整的单词。然而，将不完整的单词与其他条件一起使用，不会检索到您需要的记录。

  注意： 此行为适用于使用"包含至少一个值"条件的筛选列表，而不适用于 Oracle CRM On Demand 中的其他区域。
- 对于日期，可以按贵公司使用的格式输入，但是对于年，要包括 4 个数字，例如 2003。
- 对于货币，请省略逗号和诸如美元符号 ($) 等符号。

将通配符与筛选器值一起使用

您可以使用通配符（* 和 ?）来搜索文本和电话字段，但只有当筛选器条件为"开始于"时才可使用通配符。

警告：如果对大量数据使用星号字符 (*)，则可能会使性能降低。

您可以在以下类型的搜索中使用通配符：

- 高级搜索中的"搜索标准"部分
- "创建列表"和"调整列表"页面中的"搜索标准"部分
- "列表"页面上的字母搜索
- "列表"页面上的快速搜索
- 操作栏中的"搜索"部分

例如，对于电话号码字段，您可以搜索某个区号的所有电话号码。为此，请单击电话图标，在弹出的"电话号码"输入区中输入区号，然后在"本地号码"字段中输入星号 (*) 通配符。

关于在多选选择列表中搜索

您可以搜索和查询多选选择列表的所有值。*多选选择列表*是在输入记录信息时您可以从中选择多个值的选择列表。

所支持的多选选择列表字段在目标搜索结果和目标搜索筛选标准中以列的形式出现。

以下列表显示了筛选标准和筛选器条件中的多选选择列表值如何确定在搜索中所找到的记录：

- **包含所有值**。 如果所有指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值匹配，则找到记录。
- **至少包含一个值**。如果任何一个指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值匹配，则表示找到记录。
- **不包含任何这些值**。 如果指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值都不匹配，则找到记录。

使用工作簿选择器

"工作簿"选择器允许您将搜索范围缩小到特定用户工作簿或定制工作簿。在"工作簿"选择器上下文中，定制工作簿也称为工作簿。

"工作簿"选择器显示在：

- 操作栏中的"搜索"部分
- "查找"窗口
- 高级搜索中的"搜索范围"部分
- "列表"页面
- "报表"选项卡和"仪表盘"选项卡

只有同时满足以下两个条件时，才会显示"工作簿"选择器：

- 在公司概要中启用了"显示工作簿选择器"选项。
- 工作簿支持该记录类型。

  有关工作簿支持哪些记录类型的信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

"工作簿"选择器允许您将搜索范围限制到特定用户或工作簿。因此，"工作簿"选择器将显示用户层次结构和工作簿层次结构，"全部"位于层次结构顶部。您可以展开和折叠层次结构中的每一层。多数雇员只看到用户层次结构，因为默认情况下未启用定制工作簿功能。

对于报表和仪表盘，只有在公司概要中的"历史主题区域"设置中选择了"完全可见性"时，才会显示工作簿层次结构。

当选择工作簿时，层次结构中将显示该工作簿的子工作簿，搜索中包括所有子工作簿。

警告：为了获得最佳性能，只有在绝对必要时才包括子工作簿。

每个用户都具有一组默认的工作簿。如果选择"全部"，则适用于您以及您的下属（如果有）的所有工作簿都处于选定状态。

在用户层次结构中，可以选择向您或您所在组织中的用户授予访问权限的用户。

在选择工作簿或用户之后，单击"确定"，工作簿或用户的名称会显示在"工作簿"选择器中。加号 (+) 表示层次结构中的子项也处于选定状态。

可以使用"包括子项"复选框控制是否在各自的层次结构中包括子工作簿或下属。

注意：在创建现行的合作伙伴记录时自动创建的工作簿只出现在"合作伙伴"记录类型的"工作簿"选择器中。

复制记录

对于大多数记录类型，您可以通过复制现有记录来创建新记录。在复制记录时，记录中某些字段的值将被复制到新记录。贵公司管理员确定哪些字段值将被复制到新记录。但是，您复制的记录与其他任何记录之间的链接不会被复制到新记录。

当您复制记录时，您可以更改复制到新记录的值，然后在没有从原记录中复制值的字段中添加值。

以下过程说明如何复制记录。

复制记录

1 查找您要复制的记录。

有关查找记录的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在记录类型的"列表"页面中，单击您想要复制的记录的名称链接。

提示：对于许多记录类型，在"列表"页面上都提供了"复制"选项。如果提供了该选项，则选择"列表"页面上的"复制"选项，然后跳至第 4 步。

3 在记录的"详细信息"页面中，单击"复制"。

4 在"编辑"页面中，输入新记录的详细信息。

您可以编辑从原记录中复制的值，然后在空白字段中输入值。

5 保存新记录。

预览记录

如果启用了记录预览功能，则可以通过在 Oracle CRM On Demand 中的许多地方出现的记录链接来预览记录，这些地方包括：

- 我的主页
- 记录主页
- 记录列表页面
- 记录详细信息页面（包括相关记录的列表）
- 操作栏

当将指针停留在记录链接上时，或者当单击预览图标时（此图标在您将指针停留在记录链接上时出现），将会打开预览窗口，具体取决于记录预览设置。预览窗口显示记录的"详细信息"页面的第一个部分。

可以在公司级别上指定记录预览设置，每个用户也可以指定这些设置。个人设置将覆盖公司设置。

有关设置记录预览模式的信息，请参阅设置记录预览模式 (第 页 551)。有关在公司级别设置记录预览模式的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

预览记录

- 将指针停留在记录链接上。
  - 如果将记录预览选项设置为“在链接上悬停”，则预览窗口会自动打开。
  - 如果将记录预览选项设置为“单击预览图标”，则当将指针停留在链接上时会出现一个图标。单击该图标可打开预览窗口。

注意：在预览窗口打开时，无法使用内嵌编辑功能或消息中心。

关闭记录预览窗口

- 单击预览窗口上的“X”图标，或者单击预览窗口后面的页面。

注意：如果将指针移到任何 UI 元素（除预览窗口、记录链接或预览图标外）上，预览窗口会在 2 秒后自动关闭。

更新记录详细信息

通常，如果您拥有记录、管理记录的拥有者或者拥有者授予您对记录的编辑权限，则可以更新记录信息。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大您对记录的访问权限。

此外，对于解决方案记录，您的用户角色必须具有“发布解决方案”权限。

您可以用以下方法更新记录：

- 通过在“列表”和“详细信息”页面上对字段进行内嵌编辑。

  贵公司的管理员可以在公司概要中启用或禁用内嵌编辑。默认情况下，启用内嵌编辑。

  注意：有时，在对字段进行内嵌编辑时，可能会提示您导航到“编辑”页面以完成编辑。如果存在更多必须编辑的字段，或者存在与要进行内嵌编辑的字段关联的业务流程，则可能会显示此提示。

- 通过在“编辑”页面中更新记录。

  通过单击“列表”页面中记录的“编辑”链接，或者单击“详细信息”页面中记录的“编辑”按钮，可以访问“编辑”页面。

- 通过导入记录：
  - 使用导入助手从外部逗号分隔值 (CSV) 文件导入记录数据（如果您的用户角色具有“个人导入”权限）
  - 使用 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序
  - 使用 Web 服务将数据与其他应用产品同步

  您可以导入的记录类型取决于为您的用户角色分配的权限。有关如何从外部 CSV 文件和其他外部源导入记录的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。

还可以在主记录的“详细信息”页面上编辑链接记录中的字段（如果启用了内嵌编辑）。有关更新链接记录中字段的更多信息，请参阅通过主记录更新链接的记录 (第 页 65)。

注意：在以下情况下无法使用内嵌编辑功能：预览窗口处于打开状态，或者正在使用消息中心。

下面的过程描述如何在“列表”页面、“相关信息”部分以及“记录详细信息”页面中对字段进行内嵌更新。要能够对字段进行内嵌更新，必须启用内嵌编辑。

内嵌更新字段

1 在记录的完整“列表”页面上，或在记录的“详细信息”页面上，将指针移到要更新的字段上

编辑图标将出现在字段的右侧。所出现的图标取决于字段类型。在“详细信息”页面上，如果某字段是只读的，则将鼠标放在该字段上时，不会显示任何信息。单击该字段以后不会出现任何情况。在“完整列表”页面上，如果某字段是只读的，则在将指针暂停在该字段上时，将显示信息。另外，当单击只读字段时，将显示只读内嵌编辑器。

2 单击编辑图标或单击相应字段，以启用内嵌编辑的“编辑”模式。

对于某些字段，单击字段与单击编辑图标的作用不同。例如，如果单击“电话”字段，则该字段将显示文本编辑器并允许您直接输入电话号码。如果单击编辑图标，则该字段将显示电话编辑器并允许用户分别指定国家/地区、区号、电话号码和分机。

3 更新字段的值。

4 单击绿色的复选标记图标或按 Enter 以保存所做的更改。

要取消所做的更改，请单击红色 X 图标或按 Esc。

下面的过程描述如何在“编辑”页面中更新记录详细信息。

在“编辑”页面中更新记录详细信息

1 在记录的“列表”页面上，单击记录的“编辑”链接，或者从“详细信息”页面中，单击标题栏中的“编辑”按钮。

2 在记录的“编辑”页面上，更新所需的信息。

3 保存记录：

- 要保存此记录并随后打开记录的“详细信息”页面（可在其中将信息链接到此记录），请单击“保存”。
- 要保存此记录并随后打开“编辑”页面（可在其中创建另一记录），请单击“保存并新建”。

将记录链接到所选记录

在 Oracle CRM On Demand 中，可以将一个记录链接到另一个记录。通过链接记录，可以从正在查看的记录中访问所有相关信息。例如，通过将联系人、机会和活动链接到客户记录，可以查看完整的客户信息。在 Oracle CRM On Demand 中，链接记录操作称为 *智能关联*。

链接操作会将记录相互关联，以便您和其他具有记录访问权限的用户能够完整地查看信息。

关于单个和多个关联

记录之间可以存在单个或多个关联。例如，如果贵公司的管理员启用了多个关联，则在您创建或编辑任务时，可以将多个联系人与一个任务链接在一起。在“编辑任务”屏幕上，当您单击“联系人”字段上的“查找”图标时，“查找”窗口中将预先填充与为任务指定的客户关联的联系人。然后，您可以在此“查找”窗口中选择一个或多个联系人，以将这些联系人与任务关联。此功能不能用于所有关联，只有某些配置的关联控件才具有此功能。例如，“任务”记录中的“客户”字段具有有效值，并且您单击了机会的“查找”图标，则窗口不会预先填充记录，但您可以从下拉列表中选择一系列机会。

自动解析字段值

当您搜索记录时，如果存在单一关联，则可以键入关联记录的名称，应用产品将自动尝试解析关联。例如，在创建任务时，可以在"客户名称"字段中键入内容。当保存此字段时，应用产品将自动搜索匹配的客户。如果找到唯一的匹配项，则使用相应的客户。如果未找到匹配项，或者找到了多个可能的匹配项，则将会呈现"查找"窗口，您可以在该窗口中执行附加搜索并选择相应的客户。

从"详细信息"页面中链接记录

从记录的"详细信息"页面中，通过使用应用产品可以执行以下操作之一：

- 链接（关联）一个或多个现有记录。
- 创建自动链接到主记录的新记录。

新记录在链接到选定记录的同时也将被添加到数据库中。例如，从"潜在商机详细信息"页面中创建的活动将被链接到此潜在商机，并随后出现在"活动"页面上。

注意：还可以通过主记录的"详细信息"页面编辑链接记录上的某些字段（如果启用了内嵌编辑）。有关通过主记录编辑链接记录的信息，请参阅通过主记录更新链接的记录 (第 页 65)。

将现有记录链接到选定记录

1. 选择主记录（您要将新记录链接到的记录）。

   有关选择记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在记录的"详细信息"页面上，向下滚动到相应的部分，然后单击"添加"。

3. 单击字段旁边的"查找"图标。

4. 此时将显示"查找"窗口，其中包含可用记录列表。

5. 在"查找"窗口中，您可以：
   - 使用快速筛选器搜索来筛选列表，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
   - 单击"高级"链接以筛选列表，这与使用高级搜索 (第 页 45)相类似。
   - 单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
   - 单击"新建"以创建一个将添加到列表中的新记录。

6. 单击"选择"链接以选择所需记录，并单击"确定"。

   如果可以选择多个记录，请单击"选择"以选择需要的每个记录。记录将从"可用记录"列表移到"选定记录"列表。

   选定的一个或多个记录将出现在"详细信息"页面中。

创建新记录并将其链接到选定记录

1. 选择主记录（您要将新记录链接到的记录）。

   有关选择记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分，然后单击“新建”。

3 在“编辑”页面中，创建链接到该主记录的新记录。

移除或删除链接的记录

1 选择主记录。

有关选择记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分。

3 在您想要移除或删除其链接的行中，从记录级菜单中选择以下选项之一：

- **移除**。此选项将在不删除任一记录的情况下取消记录的关联。
- **删除**。此选项将删除链接的记录。删除的记录将移到“删除的项目”页面，并在 30 天后从数据库中永远移除。

链接到其他记录类型的记录类型示例

下表显示您可以在 Oracle CRM On Demand 中链接到其他记录的记录类型的一些示例。“信息”列中提供了有关如何从主记录的“详细信息”页面链接记录类型的说明。

可链接到选定记录的记录类型取决于您正在处理的记录类型以及您或您的经理对 Oracle CRM On Demand 进行的定制。此外，如果您在特定版本的 Oracle CRM On Demand（如 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本）中工作，您还可以链接附加记录类型。

记录类型	信息
客户	**在标准应用程序中，联系人记录的“详细信息”页面上提供了“客户”部分。您可能需要将该部分添加到您的布局：** 要链接现有客户并跟踪其相对于联系人所扮演的角色，请单击“添加”。在“添加客户”页面上，选择一个客户，接着选择其相对于此联系人所扮演的角色，然后单击“保存”。如果要添加的客户不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅客户字段 (第 页 177)。 如果客户拥有多个角色，请在相应的行中单击“编辑角色”，选择角色并保存记录。
客户合作伙伴	**在标准应用程序中，“客户合作伙伴”部分出现在客户记录的“详细信息”页面上。您可能需要将该部分添加到您的布局：** 对于此记录，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)。
客户关系	请参阅跟踪客户之间的关系 (第 页 172)。
客户团队	请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。

记录类型	信息
商业活动	**仅从联系人记录：** 要链接某一商业活动，请单击“添加”，选择该商业活动，然后保存记录。有关字段说明，请参阅商业活动字段 (第 页 141)。
竞争者	**在标准应用产品中，“竞争者”部分出现在客户和商机记录的“详细信息”页面上：** 对于此记录，要链接某个客户并将其作为竞争者进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)。
联系人	**在标准应用产品中，“联系人”部分可用于活动记录（任务和预约）。您可能需要将其添加到布局中：** 要链接“主要联系人”，请单击“编辑”并链接联系人。要将其他联系人链接到活动，请向下滚动到“联系人”部分，单击“添加”，然后链接到联系人记录。 **在标准应用产品中，“联系人”部分出现在客户记录的“详细信息”页面上：** 要链接新的联系人，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。 要链接现有联系人，请单击“添加”。在“联系人列表”页面中，选择一个联系人，然后单击“保存”。如果要添加的联系人不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅联系人字段 (第 页 190)。 **在标准应用产品中，“联系人”部分出现在机会记录的“详细信息”页面上：** 要将现有联系人链接到您的机会记录，请单击“添加”。在“联系人列表”表单中，选择一个联系人，定义联系人的“购买角色”，然后单击“保存”。如果要添加的联系人不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅联系人字段 (第 页 190)。 必须选择“购买角色”来阐明联系人在公司内的职责，以及联系人对采购决策的影响。对于关键角色分析和了解销售行政环境而言，“购买角色”至关重要。 **注意：** 您可以将同一位联系人链接到多个机会或将多个联系人链接到同一个机会。
联系人关系	请参阅跟踪联系人之间的关系 (第 页 186)。
联系人团队	**仅从联系人记录：** 要允许其他员工看到联系人记录，请单击“添加用户”。在“联系人团队添加用户”窗口中，为记录选择用户的名称和用户的访问权限（在“联系人访问”字段中），然后保存您的更改。有关共享记录的更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。

记录类型	信息
潜在商机	**在标准应用产品中，"潜在商机"部分出现在商业活动记录的"详细信息"页面上：** 要链接新的潜在商机，请单击"新建"，在"编辑潜在商机"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅潜在商机字段 (第 页 156)。
附注	**在标准应用产品中，"附注"部分会出现在支持"附注"功能的记录类型的"详细信息"页面上：** 要链接新的附注，请单击"新建"，在记录的"附注"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅添加附注 (第 页 82)。
未完成活动	**在标准应用产品中，此部分出现在大部分记录的"详细信息"页面上：** 要链接新的预约或任务，请在标题栏单击"新建预约"或"新建任务"。然后在"编辑"表单中输入所需的信息，并保存记录。有关字段说明，请参阅活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)。 可以将多个活动链接到所选记录。如果活动具有相关的时间，则活动将出现在"活动"列表和"日历"中。 能够查看所选记录的用户同样能够查看链接到记录的活动，其中包括由其他用户拥有或分配给其他用户的那些活动。有关使用活动列表的信息，请参阅使用活动列表 (第 页 113)。
机会	要链接新机会，请单击"新建"，在"编辑机会"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅机会字段。 (请参阅 "机会字段" 第 页 207) **注意：** 要将机会链接到潜在商机，请将商业活动所关联的潜在商机转换为机会。有关更多信息，请参阅将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)。
机会合作伙伴	**在标准应用产品中，"机会合作伙伴"部分出现在机会记录的"详细信息"页面上：** 对于此记录，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击"添加"。然后在"编辑"表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪机会的合作伙伴和竞争者 (第 页 197)。
被推介人	请参阅添加被推介人 (第 页 188)。

记录类型	信息
相关解决方案	**在标准应用产品中，"相关解决方案"部分出现在解决方案记录的"详细信息"页面上：** 要添加解决方案，请单击"添加解决方案"，并在"查找"窗口中选择一个现有解决方案。您可以根据需要添加任意多个解决方案。如果解决方案共享相关的信息或者它们的主题相关，您可能需要将解决方案相互链接。要创建新的解决方案，请单击"新建"，填写所需的信息，然后保存记录。 **注意：** 您可以从"解决方案详细信息"页面查看链接的服务请求，但是必须从"服务请求详细信息"页面链接它们。
服务请求	**在标准应用产品中，"服务请求"部分出现在客户和联系人记录的"详细信息"页面上：** 要链接新的服务请求，请单击"新建"，在"编辑服务请求"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅服务请求字段 (第 页 251)。
解决方案	**在标准应用程序中，"解决方案"部分出现在服务请求记录的"详细信息"页面上：** 要链接解决方案，请单击"添加"。在"查找"窗口中，可以单击"解决方案 ID"链接来链接现有解决方案，或单击"新建"创建新的解决方案。有关字段说明，请参阅解决方案字段 (第 页 259)。 **提示：** 在创建新的解决方案之前，请检查"解决方案列表"页面，以确保该解决方案不是等待经理发布的解决方案。"查找"窗口只会显示标记为"已发布"并且状态为"已批准"的解决方案。
团队	**默认情况下，"团队"部分不会出现在标准应用产品中的任何记录详细信息页面上，但是公司管理员可以将"团队"部分添加到某些记录类型：** 要允许其他雇员查看此记录，请单击"添加用户"。在"团队 - 添加用户"窗口中，选择用户的名称。 **注意：** 如果记录拥有者是组的成员（由公司管理员定义），组成员自动出现在"团队相关信息"部分中。 有关更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
用户	**默认情况下，"用户"部分不会出现在标准应用产品中的任何记录详细信息页面上，但是贵公司管理员可以将"用户"部分添加到某些记录类型：** 要跟踪任务中涉及的另一员工，请在"任务详细信息"页面的"用户"部分单击"添加"。在"查找"窗口中，选择用户。 **注意：** 与"团队"功能不同，如果记录拥有者是组的成员（由公司管理员定义），组成员不自动出现在"用户相关信息"部分中。"用户"列表不影响记录的可见性；它严格用于跟踪。

通过主记录更新链接的记录

可以通过主记录更新链接的记录中的字段，具体如下所示：

- 在主记录的"详细信息"页面上的链接记录上编辑字段（如果启用内嵌编辑功能）。

  在大多数情况下，均可通过主记录的"详细信息"页面编辑链接的记录中的字段。但是，无法通过主记录的"详细信息"页面编辑链接的记录中属于以下类型的字段：

  - 在链接的记录本身的"详细信息"页面中没有显示的字段
  - 计算所得的字段，例如"全名"
  - 在链接的记录的"编辑"页面上为只读的字段

  此外，如果多条主记录下可能出现相同的链接的记录，则可以编辑作为此关系一部分的字段。但是，无法编辑属于链接的记录本身的字段。例如，在针对客户记录的"客户团队"相关列表中，可以编辑"团队角色"字段，因为此字段是客户与团队成员之间关系的一部分。但是，无法编辑"姓氏"和"名字"字段，因为它们属于团队成员的用户记录。

- 通过主记录的"详细信息"页面打开链接的记录的"编辑"页面，然后在该页面上更新字段。

以下过程说明如何在主记录的"详细信息"页面上更新链接的记录。

在主记录的"详细信息"页面上更新链接的记录

- 在主记录的"详细信息"页面上，向下滚动到相应的部分，然后根据需要编辑字段。

  注意：如果要编辑的记录未显示在页面上，则单击"显示完整列表"链接，以查看该类型的所有链接的记录，然后在"列表"页面中编辑记录字段。

  有关以内嵌方式编辑字段的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

以下过程说明如何通过主记录的"详细信息"页面打开链接的记录。

通过主记录的"详细信息"页面打开链接的记录

1. 在主记录的"详细信息"页面上，向下滚动到相应的部分。
2. 单击记录的"编辑"链接（如果提供了此链接），或者单击链接的记录的名称链接。

   注意：如果要编辑的记录未显示在页面上，则单击"显示完整列表"链接，以查看该类型的所有链接的记录。

3. 在链接的记录的"编辑"或"详细信息"页面打开时，更新记录详细信息。

   有关更新记录详细信息的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

"收藏记录"页面

"收藏记录"页面显示您的收藏记录。可以通过在操作栏的"收藏记录"部分单击"显示完整列表"来访问"收藏记录"页面。从"收藏记录"页面，可以执行下表显示的任务。

要执行此任务	执行以下步骤

要执行此任务	执行以下步骤
更改记录的顺序	在“收藏记录”标题栏中，单击“管理收藏项”按钮。 在“管理收藏项”页面上，更改记录的顺序，直到您需要的顺序出现为止。 此后，记录将在操作栏和“收藏记录”页面上按新的顺序显示。
删除收藏项列表中的记录	在要删除的记录的行中，单击“删除”链接。
显示记录的详细信息	单击记录的名称以显示该记录的“详细信息”页面。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。

使用列表

可以通过创建许多记录类型的筛选列表来限制您看到的记录。筛选列表显示记录的子集，这些记录满足组成列表的标准。

Oracle CRM On Demand 为许多记录类型提供标准筛选列表，这些列表出现在记录的主页上。您或您的经理创建的定制列表将添加到该“列表”部分。

当您选择一个筛选列表时，将会在记录的“列表”页面中打开符合该列表标准的记录的列表。您可以选择一次在该页面中显示前 25、50、75 或 100 条记录。您选择的选项会在所有记录类型的“列表”页面中保持，直到您再次更改选项。当您浏览列表时，将通过背景颜色的变化来突出显示您的指针停留在上面的记录。

如果列表中的记录数多于一个页面中可显示的记录数，则将发生以下情况：

- 您可以单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
- 列表中的最后一页将显示记录的完整页面，且列表中最后一页显示的记录数由您选择显示在列表页面中的记录数确定。因此，显示在列表中最后一页的某些记录可能还会显示在倒数第二页。

  例如，假定列表共有 40 条记录，且您选择在列表页面中显示 25 条记录。这些记录将显示在两个列表页面上。列表的第一页显示前 25 条记录，而列表的最后一页显示列表中的后 25 条记录。在此示例中，列表中的 10 条记录既显示在列表的第一页，也显示在列表的最后一页。

从“列表”页面中可以执行以下操作：

- 对记录排序。
- 快速查看多个记录。
- 查找要查看、删除或更新的记录。
- 对“列表”页面上的字段进行内嵌更新。
- 创建新记录。

注意：出于性能原因，某些定制字段不可用来对列表排序。

此外，您可以使用记录级菜单（在每个记录名称旁）对列出的记录执行各种操作，其中包括以下部分或所有操作：

- 打开记录的“编辑”页面（通过选择“编辑”选项），在此页面中您可以编辑记录上的所有字段。
- 通过复制现有记录来创建新记录。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。

- 删除记录。

如果页面上的记录太多，您可以进一步筛选列表。有关筛选列表的快速方法的更多信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。通过单击"收藏夹"图标，您也可以将列表添加到操作栏中的收藏项列表中。

每个筛选列表都专用于记录类型，如"机会"或"客户"。所有雇员都可以创建供他们自己使用的筛选列表，但需要为您分配适当的角色才能创建可供所有雇员使用的公共列表。

注意： 您或您的经理创建的列表只会显示为创建时的语言。如果切换语言，该列表将不会添加到以应用产品支持的其他语言显示的列表中。只有默认筛选列表才会显示为所有语言。例如，如果某位意大利经理创建了一个新列表，而她的某些团队成员使用西班牙语版本的产品，那么，他们将看不到新创建的列表。

关于为列表页面创建书签

在大部分列表中，列表中的页面共享相同的 URL。因此，为列表中的页面创建书签时，书签始终在首次访问列表时打开的页面（通常是列表中的第一页）打开列表。同样，从页面的地址字段复制 URL，然后将 URL 粘贴到浏览器地址字段时，列表将在首次访问列表时打开的页面中打开。

例如，从"客户主页"中的列表链接打开列表时，列表将在第一页打开。如果您导航到列表中的第三页并为该页创建书签，则新书签将在第一页（即首次访问列表时打开的页面）打开列表。

注意： 如果在 Oracle CRM On Demand 第 18 版或更低版本为列表中的特定页面创建书签，则该书签将在原来创建书签的页面中打开列表。例如，如果在 Oracle CRM On Demand 第 18 版为列表中的第五页创建书签，则该书签将在第五页打开列表。但是，如果您接着导航到列表中的第六页，并为该页创建新书签，则新书签将在第五页（首次从在 Oracle CRM On Demand 第 18 版中创建的书签访问列表时打开的页面）打开列表。

列表管理选项

在大多数记录类型的"列表"页面中，具有一个包含以下某些或所有选项的"菜单"按钮：

- **成批删除**。从列表中删除所有记录，请参阅删除和恢复记录 (第 页 94)。
- **批量分配工作簿**。向工作簿添加记录或从工作簿中移除记录，请参阅为工作簿分配记录 (请参阅 "对工作簿分配记录" 第 页 1078)。
- **导出列表**。导出列表以保存在您的计算机上，请参阅导出列表中的记录 (第 页 76)。
- **批量更新**。同时更新许多记录，请参阅更新记录组 (第 页 81)。
- **批量访问计划**。为一个或多个客户创建计划访问，请参阅批量访问计划 (第 页 123)。
- **记录数量。**计算列表中的记录，请参阅计算列表中的记录 (第 页 76)。
- **调整列表**。调整筛选列表，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。
- **显示列表筛选器**。显示列表关键信息，请参阅"查看列表"页面 (第 页 75)。也可以在"管理列表"页面中单击"查看"来访问此页面。
- **管理列表**。管理记录类型列表，请参阅"管理列表"页面 (第 页 75)。
- **创建新列表**。创建新的筛选列表，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。
- **保存列表**。保存列表。当单击"保存列表"时，将直接进入一个具有"保存"选项的页面。

访问列表管理选项

导航到列表管理选项的方法因记录类型而异，如下表所示：

记录类型	步骤
主记录类型（在选项卡上）	1 单击页面顶部的记录选项卡。 2 在“列表”部分中，单击列表。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。 您也可以用以下方法访问“新建列表”页面： 1 单击页面顶部的记录选项卡。 2 在“列表”标题栏中，单击“新建”按钮。 **注意：** 通信列表列出了特定类型的活动。因此，请使用“活动列表”页面创建其他通信列表。仅当贵公司使用呼叫中心时，才可以使用通信列表。
活动	1 单击“日历”选项卡。 2 在“未完成任务”部分中，单击“显示完整列表”链接。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
警报	1 单击“主页”选项卡。 2 在“我的主页”上“警报”部分的底部，单击“显示完整列表”链接。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。 **注意：**如果没有警报，将不出现“显示完整列表”链接。
附件	仅当您的角色包含“管理附件”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“管理附件”链接。 4 在“管理附件”页面上，单击“创建新列表”按钮。

记录类型	步骤
用户	仅当您的角色包含“管理用户和访问”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“用户管理和访问控制”链接。 3 单击“用户管理”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
产品类别	仅当您的角色包含“管理内容”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“产品类别”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
产品	仅当您的角色包含“管理内容”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“产品”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。

标准筛选列表

有关标准筛选列表的说明，请参阅每个记录类型的“使用*记录类型*主页”主题；例如：

- 使用潜在商机主页 (第 页 147)
- 使用客户主页 (第 页 163)
- 使用联系人主页 (第 页 180)
- 使用机会主页 (第 页 195)
- 使用服务请求主页 (第 页 247)

打开列表

1 单击“记录”选项卡。

注意： 有关活动列表，请单击“日历”选项卡，然后单击“未完成任务”部分中的“显示完整列表”。有关使用活动列表的信息，请参阅使用活动列表 (第 页 113)。

2 从记录主页上的“列表”部分中，选择要使用的列表。

更改列表在主页上的出现顺序

您可以使用以下过程，或者从“列表”页面中单击“菜单”并选择“管理列表”来使用“列表顺序”按钮。

更改列表在主页上的出现顺序

1 单击“记录”选项卡。

2 在记录的“列表”部分的底部，单击“管理列表”链接。

3 单击“列表顺序”按钮。

4 在“要出现在主页上的列表”列表中，声控用箭头更改列表顺序。

5 单击“保存”。

列表将按照您所设置的顺序出现在记录主页上。（只有前 10 个列表出现在“主页”上。）

创建和调整列表

在创建或调整记录列表时，您的用户角色决定您可以搜索哪些字段以及可以在列表中显示哪些字段，如下所示：

- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以搜索所有字段和显示返回记录上的所有字段。

  注意： 建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则仅可以搜索和显示分配给您用户角色的“详细信息”页面布局上为给定记录类型显示的字段。如果公司管理员为您用户角色的记录类型定义了动态页面布局，则可以搜索和显示分配给您用户角色的各种动态页面布局上显示的所有字段。（*动态布局*是为相同记录类型的不同记录显示不同字段集的页面布局，取决于您在记录的某个字段中选择的选择列表值。）

  但是，当您调整 Oracle CRM On Demand 第 18 版之前的版本创建的列表时，您可以搜索和显示列表中已包括的任何字段，以及分配给您用户角色的“详细信息”页面布局上显示的字段。

开始之前。在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要先转到记录的“编辑”页面，并准确地记下在 Oracle CRM On Demand 中所使用的字段名称和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的“详细信息”页面以获得准确的字段名称。但是，打印输出并不能获得下拉列表的字段值。

设置列表

1 创建新列表或导航至现有列表的“调整列表”页面。

在大多数记录类型的"列表"页面，有一个"菜单"按钮包括创建新列表或调整现有列表的选项。有关访问列表管理选项的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

2 在"新建列表"页面或"调整列表"页面的"搜索范围"部分，选择以下选项之一：

- 记录集
- 工作簿

注意：对于没有拥有者的记录类型，如"产品"记录类型和"用户"记录类型，不会显示"搜索范围"部分。仅当贵公司启用"工作簿"功能，"搜索范围"部分中的"工作簿"选项才可用。

3 如果选择"记录集"选项，则从"记录集"字段的列表中选择以下项之一：

- **我能看到的所有记录**。包括至少对其拥有"查看"权限的记录,查看权限由报告层次结构，角色的访问权限级别，以及共享记录的访问级别定义。
- **我拥有的所有记录。**
- **我在团队中的所有记录**。在筛选列表中仅包括满足以下条件之一的记录：
  - 您拥有记录。
  - 拥有者通过"团队"功能与您共享了记录。
  - 通过客户、活动、联系人、家庭、机会和资产组合的组分配功能与您共享了记录。
- **我或我的下属拥有的所有记录**。
- **所有关于我或我的下属所属团队的记录**
- **我的默认工作簿**。"工作簿"选择器的默认设置，由贵公司管理员定义。

4 如果选择"工作簿"选项，则在"工作簿"选择器中选择工作簿、用户或代表。

有关更多信息，请参阅使用工作簿选择器 (第 页 56)。

5 在"选择区分大小写"部分中，如果需要，请选择"不区分大小写"复选框。

如果选中此复选框，则在"输入搜索标准"部分中搜索不区分大小写的字段将显示为蓝色。

6 在"输入搜索标准"部分中执行以下操作：

a 从"字段"列表中选择一个字段。

系统会采用记录类型的目标搜索字段预填充这些字段。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在搜索字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果搜索标准包括未进行搜索优化的字段，则您的搜索可能会较慢。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中或关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)所示的对应地址字段。

注意：此表中列出的字段可能不适用于所有国家/地区。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	号码/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省/自治区
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

b 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）。

如果您要调整列表，则系统会采用可进一步调整的标准预填充字段。

有关使用筛选器条件的信息，请参阅关于筛选器条件 (第 页 50)。

提示：要创建没有拥有者的服务请求的列表，请选择“拥有者 ID”字段和“等于”筛选器条件，并将此值留空。可以使用这种通用方法创建其他空列表。

警告： 在输入“筛选器值”时，请检查以确保遵循了关于筛选器值 (第 页 55)中描述的规则。否则，列表中可能无法包含正确的记录。

示例

客户：如果要创建年收入高于 $100,000,000.00 的加拿大客户的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
年收入	大于	100000000	AND
国家/地区	等于	加拿大	

潜在商机：如果要创建潜在收入高于 $100,000.00 且等级为 A 或 B 的潜在商机的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
潜在收入	大于	100000	AND
等级	小于	C	

7 对于“显示列和排序顺序”部分：

a 通过将字段从“可用字段”列表移动到“选定字段”列表，选择要以列形式显示在搜索结果中的字段。使用上箭头和下箭头更改选定字段的顺序。

b 在“排序方式”下拉列表中，选择默认排序字段，并单击“升序”或“降序”以选择排序顺序。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在排序字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果选择未经优化的字段作为默认排序字段，您的搜索可能会较慢。

注意： 在这一步骤中您不能选择复选框类型的字段作为排序字段。不过，创建列表后，您可以单击列标题从而根据复选框中的值对字段进行排序。

8 （可选）要在不保存列表的情况下查看搜索标准的结果，请单击“运行”。

此时将会出现“列表”页面，其中显示了符合搜索标准的结果。然后您可以单击标题栏中的“菜单”按钮，并选择“保存列表”或“调整列表”以保存您的列表。

9 单击“保存”，并在“保存选项”部分内的字段中填写内容：

字段	注释
列表名称	键入列表的名称（限制为 50 个字符）。可以在“列表名称”中使用除引号 (“”) 之外的任意符号或标点。 创建的列表按字母顺序排列。因此，请考虑将最相关的单词放在名称的开头。
说明	输入最多包含 251 个字符的说明。
列表可访问性	如果您的用户角色包含“定义公共列表”权限，请选择以下选项之一： ■ **私人。**只允许您查看筛选列表。 ■ **公共。**使列表可供所有雇员使用。公共列表出现在公司和所有雇员的记录主页上。 ■ **特定于角色的。**使列表只能被具有特定角色的用户使用。

1 单击“保存并运行”。

您创建的筛选列表显示在此页面标题栏中的下拉列表中，以及记录主页的“列表”部分中。

提示：如果显示的消息指明您的列表请求已超时，则进一步调整您的列表标准，然后重试。您可以在培训和支持中心网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。通过在 Oracle CRM On Demand 中单击每个页面顶部的“培训和支持”链接可访问该网站。

筛选列表

在“列表”页面中，您可以用两种方法快速筛选列表中的记录：

- 使用字母搜索控件在特定列上进行筛选
- 使用快速筛选器搜索

默认情况下，列表页面显示了“字母搜索”控件，但您可以单击筛选器切换图标以显示“快速筛选器”控件。要切换回“字母搜索”控件，您可以单击 ABC 图标。所显示的搜索控件将在不同的会话中保留。

您也可以单击标题栏中的“菜单”按钮并单击“调整列表”来筛选列表，从而进行更高级的筛选。

您也可以从“工作簿”选择器中选择工作簿或用户来限制搜索的记录。有关更多信息，请参阅使用工作簿选择器 (第 页 56)。

字母搜索

通过使用字母搜索，您可以：

- 单击字母栏中的字母以仅显示以该字母开头记录。
- 在文本字段中输入字符并单击“执行”，以查找以这些字符开头的记录。您可以使用通配符，请参阅关于筛选器值 (第 页 55)。
- 单击列标题，以基于该列对记录进行排序。列标题旁边的箭头指出了排序所基于的列以及是按升序还是按降序进行排序。默认情况下，使用最左边的列作为搜索关键字来搜索记录。

字母搜索不区分大小写，并且不会影响“调整列表”搜索标准。

有时，字母栏无效，即它的字符不是超链接，这是因为默认排序顺序在不适用字母栏的列上。例如，“删除的项目”页面的默认排序顺序在无法进行排序的“类型”列上。因此，字母栏无效。但是，如果您单击“名称”列标题，则会对数据进行排序，于是字母栏被激活。

快速筛选器搜索

通过使用快速筛选器搜索，您可以筛选列表，以显示选定字段满足特定筛选标准的记录。

在页面的“显示符合以下条件的结果”部分，您可以选择或在字段中从左至右输入值以分别指定搜索字段、筛选器条件和筛选器值（如果筛选器条件需要值）。筛选器条件列表中可用的值因您选择的搜索字段而各异。有关可用筛选器条件的信息，请参阅关于筛选器条件 (第 页 50)。

搜索字段列表中的可用字段是为快速查找优化的字段以及公司管理员指定的所有附加字段。

筛选器值字段将发生变化，以与字段类型匹配。例如，当您要选择日期时将显示日历图标，要指定电话号码时将显示电话图标。如果筛选器条件不需要值，则将隐藏筛选器值字段。对于文本和电话字段，您可以使用通配符，请参阅关于筛选器值 (第 页 55)。

快速筛选器搜索不区分大小写，并且不会影响“调整列表”搜索标准。

执行快速筛选器搜索

1. 在“显示符合以下条件的结果”标签右边的下拉列表中选择字段。
2. 从筛选器条件下拉列表中选择一个条件。
3. 如果需要，请在筛选器值下拉列表中输入值。
4. 单击“执行”。

"管理列表"页面

"管理列表"页面显示特定记录类型的筛选列表：您创建的那些列表、管理员创建供您使用的列表以及系统提供的列表。可以通过从列表页面上的"菜单"按钮选择"管理列表"来访问"管理列表"页面。有关访问列表管理选项的更多信息，请参阅使用列表 (第 66 页)。

在此页面上，您可以执行下表中显示的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
向收藏项列表添加列表	在列表的行中，单击"添加到收藏夹"图标。
更改记录的"主页"和下拉列表中前 10 个列表的顺序	在"管理列表"标题栏中，单击"列表顺序"按钮。在"列表显示顺序"页面上，更改这 10 个列表的顺序，直到您需要的顺序出现为止。这些列表将按新顺序出现在记录的"主页"以及"列表"页面上的下拉列表中。 **注意：**保留在"可用"列表中的列表未显示为下拉列表中或主页上的选项。
创建筛选列表	在"管理列表"标题栏中，单击"新建列表"按钮。在"新建列表"页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除列表	在要删除的列表的行中，单击"删除"链接。 您可以只删除您创建的列表。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的"显示的记录数"下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
更新列表	在要更新的列表的行中，单击"编辑"链接。这将打开"调整列表"页面，您可以在此页面中更新列表。 **注意：**在更新功能可用之前，您无法更改随应用产品一起分发的标准筛选列表或保存的筛选列表。
查看列表的关键信息和筛选信息。	在列表行中，单击"查看"链接。这将打开"查看列表"页面。

"查看列表"页面

"查看列表"页面显示以下信息：

- **关键列表信息**。列表的名称和说明以及：
  - **列表可访问性**。列表可见性，用于指定列表是私人列表、公共列表还是特定于用户角色的列表。
  - **搜索范围**。要搜索的部分记录，用于筛选列表。
- **筛选器信息**。用于产生筛选列表的字段、筛选器条件和筛选器值。
- **选定字段**。所选的要在搜索结果中以列的形式显示的字段，以及选作默认搜索字段的字段排序顺序。

可以通过从列表页面上的“菜单”按钮选择“显示列表筛选器”来访问“查看列表”页面。有关访问列表管理选项的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

“收藏项列表”页面

如果您单击操作栏的“收藏项列表”部分中的“显示完整列表”链接，将打开“收藏项列表”页面，其中显示了您的收藏项列表。

下表说明您可以从“收藏项列表”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
更改列表的顺序	在“收藏项列表”标题栏中，单击“管理收藏项”按钮。在“管理收藏项”页面上，更改列表的顺序，直到反映出所需的顺序为止。列表将以新顺序显示在操作栏和“收藏项列表”页面上。
从收藏项列表中删除列表	在要删除的列表的行中，单击“移除”链接。
显示列表	单击列表名称以显示可使用其中的列表的“列表”页面。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。

可将收藏项列表作为 Web 小组件嵌入其他应用产品。有关更多信息，请参阅嵌入收藏项列表小组件 (第 页 562)。

计算列表中的记录

以下过程说明如何计算列表中的记录。

计算列表中的记录

- 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“记录计算”。

注意：如果列表中的记录超过 1000 条，则计算操作将失败，并且会显示一则消息，指示有太多记录与搜索标准相匹配。出现这种情况时，请调整列表以便返回较少的记录。如果计算操作消耗的时间超过 30 秒，则操作将失败。出现这种情况时，请稍后重试，或调整列表以便返回较少的记录。有关调整列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

导出列表中的记录

您可以导出列表中满足所设置的标准的记录。当 Oracle CRM On Demand 导出记录列表后，您可以通过下载文件来保存该记录列表。

注意：Oracle CRM On Demand 将您的导出结果保留 72 小时。此时间过后，您必须重新导出列表。

您可以立即从列表中导出最多 250 条记录。当您选择此选项时，将导出列表中前面的记录（基于列表当前的排序顺序），最多可导出 250 条。或者，当您导出列表中的所有记录时，您的导出请求将被排队，并作为一个批处理工作来执行。

要从列表中导出记录，您的用户角色必须包括“列表 - 导出所有字段”权限或“列表 - 导出显示的字段”权限。当导出记录的列表时，您的用户角色确定您可以导出哪些字段，如下所示：

- 如果您的用户角色上启用了“列表 - 导出所有字段”权限，您可以选择导出记录上的所有字段，或只导出您的列表中显示的字段。
- 如果您的用户角色上启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则只能导出您的列表中显示的字段。

以下过程说明如何在列表中导出多达 250 条记录。

在列表中导出多达 250 条记录

1. 打开要导出的记录列表。
2. 如有必要，请对列表排序，以便您要导出的记录出现在列表顶部。

   提示：要按列对列表排序，请单击列标题。若要按相同列以相反顺序对列表排序，请再次单击列标题。
3. 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。
4. 在“导出列表”页面上：
   - 在“导出类型”部分中，选择“立即导出”选项。
   - 在“要导出的字段”和“字段分隔符”部分中，选择您要使用的选项。

     注意：只有在您的用户角色拥有“列表 - 导出所有字段”权限的情况下，“要导出的字段”才可用。
5. 单击“导出”。
6. 单击“下载”以下载文件。

以下过程说明如何导出列表中的所有记录。

导出列表中的所有记录

1. 打开要导出的记录列表。
2. 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。
3. 在“导出列表”页面上：
   - 在“导出类型”部分中，选择“排队的导出”选项。
   - 在“要导出的字段”和“字段分隔符”部分中，选择您要使用的选项。

     注意：只有在您的用户角色拥有“列表 - 导出所有字段”权限的情况下，“要导出的字段”才可用。
4. 单击“导出”。

   将出现“个人导出请求队列”页面。
5. 如果导出请求位于此页的“待处理的请求”部分，则单击“刷新”以查看您的更新请求是否已完成。

6 当您的导出请求出现在“个人导出请求队列”页面的“完成的请求”部分时，单击“列表”或“记录类型”链接以打开“列出导出请求详细信息”页面。

7 在此页的“导出请求附件”部分中，在包含您要下载的 ZIP 文件的行中，从记录级菜单中选择“下载”。

此 ZIP 文件包含您已导出的每种记录类型的导出概要文本文件和 CSV 文件。

在导出请求完成之后的 72 小时内，可以通过您的“个人导出请求队列”页面访问作为排队的请求导出的列表的 ZIP 文件。以下过程说明如何从您的“个人导出请求队列”页面中访问 ZIP 文件。

从您的“个人导出请求队列”页面中访问 ZIP 文件

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”。

2 单击“数据和集成工具”。

3 单击“导出请求队列”。

将出现“个人导出请求队列”页面，其中显示导出请求的详细信息。

4 在“完成的请求”部分中，单击“导出类型”或“记录类型”链接以打开“列出导出请求详细信息”页面。

5 在此页的“导出请求附件”部分中，在包含 ZIP 文件的行中，您可以执行以下操作：

- 从记录级菜单中选择“下载”以打开或保存 ZIP 文件。

  此 ZIP 文件包含您已导出的每种记录类型的导出概要文本文件和 CSV 文件。

- 单击“删除”以删除此文件。

转移记录的所有权

当您的名称在“拥有者”字段中时，您拥有记录。 通常，您可以查看和编辑您拥有的所有记录。 在以下情况下您将成为拥有者：

- 您创建了记录
- 记录已分配给您
- 您在拥有记录的组中（具有组所有权，但您的姓名可能未出现在“拥有者”字段中）

在以下情况下，您可以转移大多数记录的所有权：

- 您拥有记录
- 您的直属上司拥有记录
- 您的权限和访问级别允许处理记录

注意： 如果记录拥有者向您授予了该记录的完全访问权限，则您也可以转移所有权，这仅适用于客户、联系人和机会记录。

转移记录的所有权

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“详细信息”页面上，单击“编辑”以打开“编辑”页面。

注意：如果为贵公司启用了内嵌编辑功能，则不一定要打开“编辑”页面，而是可以直接在“详细信息”页面上编辑“拥有者”字段。

3 单击“拥有者”字段旁边的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，单击另一个雇员的“姓氏”链接。

5 保存记录。

共享记录（团队）

对于某些记录类型，您可以共享记录以使团队的用户可以查看。团队可以共享以下记录类型：

- 客户
- 鉴定
- 申请
- 业务计划
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 考试
- 家庭
- 潜在商机
- MDF 请求
- 目标
- 机会
- 合作伙伴
- 资产组合
- 服务请求
- 特殊定价请求

通过客户记录，您还可以共享链接到该客户记录的联系人和机会记录。

要共享记录，请首先将这个用户添加到选定记录的“团队”中。然后指定该用户对记录的访问级别。

共享记录

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在记录“详细信息”页面上，向下滚动到“团队”部分，然后单击“添加用户”。

3 在“团队 - 添加用户”窗口中，单击“用户”旁边的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，选择雇员。

5 设置角色和访问级别：

注意：由于记录类型和设置不同，您的应用产品可能不同于这些选项。

a （可选）要说明链接的记录相对于主记录所扮演的角色，请从“团队角色”下拉列表中选择一个选项。

b 要为团队成员设置记录类型的访问权限，请从“访问权限”下拉列表中选择一个选项。默认可用的选项如下所示：

- **只读。**用户可以查看记录，但不能更改记录。
- **编辑。**用户可以更新记录。
- **全部。**用户可以更新或删除记录。

贵公司管理员可以使其他权限配置文件供团队使用。

注意：经理对其下属的记录具有拥有者访问权限（只要为公司启用了“经理可见性”），而不管您在此处选择了什么选项。对于任何用户，其访问级别都是由在应用程序中的任何点设置的最自由的访问权确定的。有关访问权限配置文件的更多信息，请参阅访问权限配置文件管理 (请参阅 "权限配置文件管理" 第 页 1019)。

6 单击“保存”。

7 （仅限机会团队）要将机会的部分或所有收入分配给某个团队成员，请执行以下操作：

a 在“机会详细信息”页面中的“机会团队”部分中，单击“编辑用户”。

b 在“机会团队”部分的“编辑用户”页面中，在“拆分百分比”字段中输入要分配给该团队成员的值所占的百分比。

“拆分百分比”字段中的值可以是 0（零）到 100 之间的任何值。

注意：“拆分收入”字段是根据机会团队记录上的“拆分百分比”字段和机会记录上的“收入”字段计算的只读字段。

c 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解机会团队的相关信息：

- 关于机会团队 (第 页 207)

更新记录组

对于以下记录类型，您可以同时为记录列表更新字段中的值：

- 客户
- 活动（任务、预约）
- 联系人
- 机会
- 潜在商机
- 服务请求

例如，您可能要将一批记录的所有者更改为另一位雇员。您可以通过更新记录组来执行此操作。

您一次可以更新多达 50 条所选记录中的值。如果列表中的记录超过 50 条，您可以重复执行该任务，直到更新了所有记录。或者，您可以进一步调整列表，以便列表中只显示您要更新的记录。

开始之前。执行以下操作：

- 必要时，请创建一个列表来捕获要更新的记录。有关创建和使用列表的信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。
- 要更新记录组，您的用户角色必须包括"批量更新"权限。

以下过程说明如何更新列表中选定的记录。

更新列表中选定的记录

1. 打开要更新的记录列表。
2. 如有必要，请对列表排序，以便您要更新的记录出现在列表顶部。

   提示：要按列对列表排序，请单击列标题。若要按相同列以相反顺序对列表排序，请再次单击列标题。
3. 在记录的"列表"页面上，单击"菜单"，然后选择"批量更新"。
4. 在第 1 步中，清除您不想更新的记录的复选框，然后单击"下一步"。
5. 在第 2 步中，选择您要更新的字段，然后输入这些字段的新值。

   您最多可以选择 5 个字段以更新为新值。要从字段中移除现有值，请在第 2 步中将"值"列留空。
6. 单击"完成"。

合并记录

对于某些记录类型（包括客户、联系人、潜在商机、服务请求、家庭和资产组合帐户），如果有重复记录，可以将两个记录合并为一个记录。

在合并两个记录时，请指定想要保留在所保留记录（称为*主记录*）中的两条记录中的字段值。被删除的记录称为*重复记录*。

在合并记录时，请注意以下事项：

- 如果字段在主记录和重复记录中具有相同值，则在合并操作期间，不能更改该字段中的值。
- 在由系统更新的字段中，值默认值为合并操作期间从主记录得出的值，该值不能更改。
- 不会合并客户团队和联系人团队。将保留主记录中的团队。
- 链接到重复记录的任何记录将链接到主记录。
- 不会对相关记录进行重复检查。 要去掉重复相关记录，您必须删除它们。
- 在合并客户时，会将重复客户记录的拥有者添加到客户团队中，并为其授予对主记录的完全访问权限。

开始之前：

- 要执行此过程，您的用户角色必须包括“合并记录”权限。
- 主要记录和重复记录的访问级别必须均允许您删除记录。如果主要记录的访问级别不允许您删除记录，则“合并”按钮在该记录上不可用。
- 记下记录名称，以便能够在合并过程中选择它们。

合并两条记录

1. 选择想要保留作为主记录的记录。

   有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在记录的“详细信息”页面上，单击“合并”按钮。
3. 在第 1 步中，单击“查找”图标，然后选择重复记录。
4. 在第 2 步中，查看每条记录的值，并选择要随记录一起保存的值。

   “要保存的值”列默认情况下显示主记录中的值。

5. 单击“完成”。

添加附注

对于支持附注功能的记录类型，您可以用两种方法添加附注：

- 通过单击记录的“详细信息”页面右上角的附注图标。如果已对贵公司启用消息中心，则可采用这种方式。通过这种方法，可向记录的附注列表中添加附注，以及预定对记录添加的附注。
- 通过单击“附注”部分中的“新建”。

通常情况下，如果公司管理员已启用附注图标，则"附注"部分将不可用。但是，如果有"附注"部分，则还会向"附注"部分中添加向附注列表中添加的附注。

有关"消息中心"的更多信息，请参阅使用"消息中心"（请参阅 "使用消息中心" 第 页 36）。有关使用附注列表的更多信息，请参阅使用附注列表（第 页 84）。

用于创建附注的方法不影响附注的访问权限。

用附注图标添加附注

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录（第 页 41）。

2 在"详细信息"页面上，单击附注图标。

3 单击"新建附注"。

4 在附注的第一行中填写主题。

5 要防止其他人查看附注，请选择"私人"。

如果不选择"私人"，具有此记录访问权限的其他人将能够查看附注。

6 单击"保存"。

向"附注"部分中添加附注

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录（第 页 41）。

2 在"详细信息"页面上，向下滚动到"附注"部分，然后在"附注"标题栏中单击"新建"。

3 在"编辑附注"页面上，填写"主题"。

4 要防止其他人查看附注，请选择"私人"。

如果不选择"私人"，具有此记录访问权限的其他人将能够查看附注。

5 保存记录。

"编辑附注"页面

利用"编辑附注"页面可以将附注添加到记录，或更新现有附注中的信息。它显示附注记录字段的完全集合。

字段	说明
主题	必填文本字段，您可以在其中输入附注的内容或用途的简要说明。

字段	说明
私人	如果您选中此复选框，则其他用户不能查看该附注。如果未选中此复选框，对此记录拥有访问权限的任何人都可以查看该附注。
说明	附注的内容。允许的最大字符数为 16,350。 **注意：**在将附注导入 Oracle CRM On Demand 时，会应用不同的限制（请参阅附注字段：导入准备 (第 页 1261)）。

"附注"页面（列表）

"附注"页面显示链接到记录的所有附注。下表描述了可以从"附注"页面中执行的操作：

要执行此任务	执行以下步骤
创建附注	在"附注"标题栏中，单击"新建附注"按钮。在"编辑附注"页面上，填写必需的信息并保存记录。
删除附注	在要删除的记录的行中，单击"删除"链接。在删除之后的最多 30 天内，您可以恢复删除的项目。
查找附注	单击"主题"列标题，对数据进行排序。然后单击字母栏中的一个字母。对于以数字开头的附注，请单击 0-9。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的"显示的记录数"下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
更新附注	在要更新的记录的行中，单击"编辑"链接。在"编辑附注"页面上，更新信息并保存记录。您也可以对"附注"页面上显示的字段进行内嵌编辑。
查看附注详细信息	在要更新的记录的行中，单击"编辑"链接。在"编辑附注"页面上，查看附注详细信息。

使用附注列表

如果已对贵司启用此功能，则记录"详细信息"页面的右上角中会有一个附注图标。附注图标旁边的数字用于显示对记录附加的附注数量。

如果单击附注图标，则会显示附注列表。对于各项附注，会显示创建附注的用户的名称和附注的主题，如果没有主题，则会显示附注文本的前半部分。还会显示附注的日期，如果附注于当天发出，则会显示时间。

可在附注列表中执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
查看附注	向下滚动到所需的附注。

要执行此任务	执行以下步骤
新建附注	单击“新建附注”。在第一行中键入主题，键入附注，然后单击“保存”。会将附注发送到已预定该记录的所有用户的消息中心。在“消息中心”内，用户可单击附注上的链接，以导航到该记录。
预定记录的附注	单击“预定”。有关更多信息，请参阅预定附注 (第 页 85)。
删除附注	向下滚动到所需的附注，然后单击“删除”。通过此操作可从“消息中心”和记录“详细信息”页面中删除附注。
查看发送附注的用户的详细信息	向下滚动到所需的附注，然后单击其用户名。将显示该用户的“用户详细信息”页面。

预定附注

可预定对记录添加的附注，以便在某人对记录添加附注时，将附注发送到您的消息中心。可预定所有有权访问的记录的附注。

在“消息中心”内，可单击某个记录的附注中的链接，以导航到该记录。

有关消息中心的更多信息，请参阅使用消息中心 (第 页 36)。

预定记录的附注

1. 选择记录。

   有关选择记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“详细信息”页面上，单击附注图标。

3. 单击“预定”按钮。

   按钮标签将变成“取消定购”。通过单击“取消定购”按钮可取消定购。

向其他用户发送附注

在此应用程序中，通过单击显示在用户名称旁边的附注图标，可向其他用户发送附注。会将附注发送到该用户的消息中心。

可一同使用此功能和与用户名称相关联的字段，如“名字”、“所有者”、“创建者”和“修改者”。这些字段显示在此应用程序中的“详细信息”页面、列表和其他位置。

可在“消息中心”内回复其他用户的附注。

可将用户记录添加到操作栏中的“收藏记录”部分。借此可迅速访问常向其发送消息的用户。

有关使用消息中心的更多信息，请参阅使用消息中心 (第 页 36)。

向另一用户发送附注

1 将指针移到与用户的名称相关联的字段上，以显示附注图标。

2 单击附注图标

3 键入附注，然后单击“保存”。

使用附件

根据公司管理员配置您的用户角色和访问权限配置文件的情况，您可能能够将文件（某些情况下为 URL）附加到各种记录类型。您可以在下列主题中寻找有关附加文件的说明。

- 有关通过预配置的附件相关项目附加文件和 URL 的说明，请参阅将文件和 URL 附加到记录 (请参阅 "对记录附加文件和 URL" 第 页 88)。
- 有关将文件附加到支持附件字段的记录的说明，请参阅通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)。

有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表以及支持附件字段的记录类型列表，请参阅关于附件 (第 页 86)。

相关主题

有关附件的更多信息，请参阅下列主题：

- 关于附件 (第 页 86)
- 附件相关项目 (第 页 90)
- “附件列表”页面 (第 页 91)

关于附件

根据记录类型和公司管理对 Oracle CRM On Demand 进行的配置情况，您可以用以下方法将文件附加到一些记录：

- 通过父记录中的附件相关项目
- 通过附件字段

关于附件相关项目

对于某些记录类型，公司管理员可以给您的记录页面布局添加预配置的附件相关项目。您然后可以将多个附件链接到父记录。用这种方法链接到父记录的附件可以包含文件或 URL。

以下记录类型支持预配置的附件相关项目：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人

- 定制对象 01、02 和 03
- 经销商
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 机会
- 合作伙伴
- 成员身份 - 会员
- 服务请求
- 解决方案

附件还可以链接到警报记录和销售阶段记录。

注意：如果删除通过这种方式链接附件的父记录，链接的附件也将从 Oracle CRM On Demand 数据库中被删除。

有关通过预配置的附件相关项目将文件和 URL 附加到记录的信息，请参阅下列主题：

- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 附件相关项目 (第 页 90)
- "附件列表"页面 (第 页 91)

关于附件字段

对于以下记录类型，您可以通过附件字段将单个文件附加到记录。根据公司管理员对您的页面布局进行配置的情况，以下记录类型可能提供附件字段：

- 定制对象 01、02、03、04 及以上

  注意：公司管理员还可以将"定制对象"记录类型配置为其他记录类型上的相关项目。如果相关的"定制对象"记录类型上提供附件字段，您可以对每个相关的记录附加一个文件。这样的配置允许您将多个文件链接到父记录。有关更多信息，请参阅关于附件配置 (第 页 994)。

  但是，删除父记录时，不会从 Oracle CRM On Demand 数据库中删除链接的"定制对象"记录和附加的文件。

- 库存审计报表
- 样品事务处理

以下记录类型也支持附件字段。但是，这些记录类型仅可用作相关项目，具体如下：

- 鉴定附件

  "鉴定附件"记录类型仅可用作"鉴定"记录类型上的相关项目。

- 申请附件

  "申请附件"记录类型仅可用作"申请"记录类型上的相关项目。

- 证书附件

"证书附件"记录类型仅可用作"证书"记录类型上的相关项目。

- 课程附件

  "课程附件"记录类型仅可用作"课程"记录类型上的相关项目。

- 测验附件

  "测验附件"记录类型仅可用作"测验"记录类型上的相关项目。

- MDF 请求附件

  "MDF 请求附件"记录类型仅可用作"MDF 请求"记录类型上的相关项目。

- 合作伙伴计划附件

  "合作伙伴计划附件"记录类型仅可用作"合作伙伴计划"记录类型上的相关项目。

- 保险单附件

  "保险单附件"记录类型仅可用作"保险单"记录类型上的相关项目。

- 特殊定价请求附件

  "特殊定价请求附件"记录类型仅可用作"特殊定价请求"记录类型上的相关项目。

注意：当您删除父记录时，不会从 Oracle CRM On Demand 数据库中删除链接的记录和附加的文件。例如，当您删除"MDF 请求"记录时，不会从数据库中删除任何链接的"MDF 请求附件"记录以及附加到那些记录的文件。

某些记录类型专用于行业或特定于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，因此可能不适用于您的 Oracle CRM On Demand 版本。

有关通过附件字段将文件附加到记录的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)。

对记录附加文件和 URL

注意：本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅关于附件 (第 页 86)。

对于支持预配置的附件相关项目的记录类型，您可以将文件和 URL 附加到父记录。在将文件或 URL 附加到记录后，您可以：

- 查看附件
- 选择其他附件
- 对于文件附件，请更新文件内容并使用经过修订的附件替换以前的附件

将文件附加到记录时，请注意以下事项：

- 可以上载压缩文件，包括 .zip 文件。
- 为了保护数据和确保安全，Oracle CRM On Demand 不允许您附加文件扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件。

  注意：当用户单击扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件时，会给用户提供运行文件或保存它的选项。为防止用户无意中以这种方式从 Oracle CRM On Demand 运行可执行文件，Oracle CRM On Demand 不允许您给记录附加具有这类文件扩展名的文件。但是，可以通过在上载文件之前为文件提供另一种文件扩展名来解决此问题。如果给文件加上 .txt 之类的文件扩展名，则单击该文件的用户便无法运行该文件。用户必须将文件保存到本地计算机，将文件扩展名更改为合适的可执行文件扩展名，然后运行可执行文件。

- 您试图上载的每个文件都会经过病毒扫描。如果在文件中发现病毒，则不会上载该文件，并显示一条消息。

- 上载的文件必须小于 20 MB。如果要上载的文件较大，不妨考虑以下操作：
  - 对文件进行压缩。
  - 将文件拆分成多个小文件（如有必要，进行压缩）。
  - 将文件放在公共服务器上并指明其路径和文件名，而不将文件附加到记录。

将文件或 URL 附加到记录

1. 选择要附加文件或 URL 的记录。

   有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在标题栏中单击“添加附件”或“添加 URL”。

   注意： 如果您想要将用户发送到公共服务器以访问文件，请单击“添加 URL”而不是“添加附件”，并按照添加 URL 附件的过程而不是添加文件附件的过程进行操作。

3. 在“编辑附件”页面上，执行以下操作：
   - 对于文件附件，请单击“文件”字段旁边的“浏览”按钮，并选择文件。在“附件名称”字段中填入用于标识文件附件的显示名称。
   - 对于 URL 附件，请在 URL 字段中填入 URL 地址（例如：www.crmondemand.com），在“附件名称”字段中填入用于标识 URL 的显示名称。URL 地址的最大允许长度为 200 个字符。

     注意： 如果已将文件附件放在公共服务器上，请使用路径和文件名（例如：\\scdept\attachments\products.xls）填写 URL 字段。

4. 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

查看附件

1. 选择附加了文件或 URL 的记录。

   有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在相应的行中单击“查看”。

选择其他附件

1. 选择附加了文件或 URL 的记录。

   有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后单击要替换的附件的“附件名称”链接。

3. 在“编辑附件”页面上，执行以下操作：
   - 对于文件附件，请单击“浏览”按钮并选择新文件。并在必要时更新“附件名称”字段。
   - 对于 URL 附件，使用新的 URL 地址填写“URL”字段，并在必要时更新“附件名称”字段。

4 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

提示： 要验证是否输入了正确的附件信息，请单击“返回”链接，直至返回到原始记录的“详细信息”页面。在“附件”部分中，查看新的附件记录。

更新文件附件

1 从附件的原始位置而非 Oracle CRM On Demand 内打开附件。

2 编辑文件，并以本地方式将其保存（例如，保存到硬盘驱动器）。

3 登录到 Oracle CRM On Demand。

4 选择要附加更新文件的记录。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

5 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在文件附件所在的行中单击“替换”。

6 在“替换附件”窗口中，选择更新的文件并单击“保存”。

附件相关项目

注意：本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅关于附件 (第 页 86)。

下表描述了您附加作为记录上的相关项目的文件或 URL 的字段信息。一些字段出现在您为其附加文件的记录类型的“详细信息”页面上；另一些字段出现在“编辑附件”页面上。

查看下表中的信息，以确保您的文件满足文件大小和文件类型要求：

字段	说明
文件	对于文件附件，此字段显示所附加文件的路径和文件名。
附件名称	想要用于标识文件或 URL 的名称。
大小（字节）	对于文件附件，就是指文件大小。文件大小必须小于 9 MB。如果附件是 URL，则“大小”字段默认显示的值为 2 KB。
类型	对于文件附件，此字段显示文件类型。例如，对于 Microsoft Word 文档，将会显示 .doc。为了保护数据和确保安全，应用程序不允许附加带有 .exe 文件扩展名的文件。 对于 URL 附件，它显示 URL。
URL	对于 URL 附件，此字段包含完整的 URL 地址。URL 地址允许的最大长度为 200 个字符。
创建者	第一个将文件附加到记录的人员的别名。此字段中的值由系统生成。
修改者	更新记录的人员的姓名，后跟更新记录的日期和时间。此字段中的值由系统生成。

"附件列表"页面

注意：本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅关于附件 (第 页 86)。

"附件列表"页面显示链接到记录的所有文件和 URL。可以通过单击主记录的附件部分中的"显示完整列表"来访问"附件列表"页面。

下表说明可以从"附件列表"页面执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
将文件附加到记录	在"附件"标题栏中，单击"添加附件"按钮。在"编辑附件"页面上，填写必需的信息并保存记录。
将 URL 附加到记录	在"附件"标题栏中，单击"添加 URL"按钮。在"编辑附件"页面上，填写必需的信息并保存记录。
删除附件	在要删除的记录的行中，单击"删除"链接。在删除之后的最多 30 天内，您可以恢复删除的项目。
查找附件	单击"附件名称"列标题，对数据进行排序，然后单击字母表栏中的一个字母。对于以数字开头的附件名称，请单击 0-9。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
选择另一个附件来替换当前的附件。	在想要更改的记录行中，单击"替换链接"。在"编辑附件"页面上，选择另一个文件并保存记录。
显示更多/更少记录	在页面底部的"显示的记录数"下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
对附件列表排序	单击想要按其排序的带下划线列标题。如果列标题没有下划线，则无法按该字段排序。
查看附件	在想要查看的记录行中，单击"查看链接"。这会打开文件或转到 URL。

通过附件字段将文件附加到记录

附件字段在"定制对象"记录类型以及某些行业特定或专用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的记录类型上受支持。附件字段允许您将单个文件附加到记录。有关支持附件字段的记录类型的列表，请参阅关于附件 (第 页 86)。

公司管理员决定您用户角色的页面布局上是否提供附件字段。

将文件附加到记录时，请注意以下事项：

- 可以上载压缩文件，包括 .zip 文件。

- 为了保护数据和确保安全，Oracle CRM On Demand 不允许您附加文件扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件。

  注意：当用户单击扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件时，会给用户提供运行文件或保存它的选项。为防止用户无意中以这种方式从 Oracle CRM On Demand 运行可执行文件，Oracle CRM On Demand 不允许您给记录附加具有这类文件扩展名的文件。但是，可以通过在上载文件之前为文件提供另一种文件扩展名来解决此问题。如果给文件加上 .txt 之类的文件扩展名，则单击该文件的用户便无法运行该文件。用户必须将文件保存到本地计算机，将文件扩展名更改为合适的可执行文件扩展名，然后运行可执行文件。

- 您试图上载的每个文件都会经过病毒扫描。如果在文件中发现病毒，则不会上载该文件，并显示一条消息。
- 上载的文件必须小于 20 MB。如果要上载的文件较大，不妨考虑以下操作：
  - 对文件进行压缩。
  - 将文件拆分成多个小文件（如有必要，进行压缩）。
  - 将文件放在公共服务器上并指明其路径和文件名，而不将文件附加到记录。

以下过程描述了如何通过附件字段将文件附加到记录。

通过附件字段将文件附加到记录

1 在想要对其附加文件的记录的“编辑”页面上，在“附件”字段中，单击回形针图标。

2 浏览到想要添加的文件并选择它。

3 保存所做的更改。

注意：根据公司管理员对页面布局进行配置的情况，您可能在页面上看到“附件：文件名”字段和“附件：大小（以字节为单位）”字段。如果存在这些字段，当您保存记录时，系统会自动用文件名和文件大小填充它们。这些字段不可编辑。

您可以从记录中删除附加的文件。但是，这样做会使附加的文件从 Oracle CRM On Demand 数据库中被删除，且无法从 Oracle CRM On Demand 中恢复。

提示：从记录删除文件之前，请将要删除的文件下载到本地计算机或另一台服务器并进行保存。

以下过程描述了如何从记录中删除文件

从记录中删除文件

1 在“编辑记录”页面上，单击“附件”字段旁边的 X 图标。

2 确认想要从记录中删除的文件。

使用评估脚本

如果公司管理员设置了评估脚本，则您可以访问这些脚本以收集有关客户或销售机会的信息。然后可以将信息映射到父记录，并在以后用于报告和分析中。

应用程序允许您从以下记录类型中访问脚本：

- 潜在商机（潜在商机资格验证脚本）
- 联系人（满意度调查）
- 服务请求（访问脚本和满意度调查）
- 机会（机会评估）
- 活动（销售访问、任务或预约的活动评估）

贵公司管理员可以设置筛选器，以帮助您查找对某项任务的相应评估。例如，可能会使用以下筛选器设置潜在商机资格验证评估脚本：

- 客户层级 = 黄金
- 细分 = 大型
- 区域 = 西部

因此，当使用相应的筛选器字段值从潜在商机记录中启动评估脚本时，将会列出合适的潜在商机资格验证脚本。评估完成后，公司管理员后来在模板脚本中更改的数据未反映在完成的评估记录中。答案部分是此规则的唯一例外。公司管理员可以随时更改答案部分中的数据，所做的更改将在您回答完模板问题时反映在评估详细信息页面中。

开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅关于评估脚本 (第 1324)。

使用评估脚本

1. 选择记录。

   有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 41)。

2. 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到脚本部分并单击“添加”。

3. 如有必要，从“查找”窗口选择脚本。

   如果只有一个脚本满足公司管理员定义的标准，该脚本将自动打开。否则，您需要在“查找”窗口中选择适当的脚本。

   提示：要查找适当的脚本，请从下拉列表中选择一个选项，然后单击“执行”。

4. 在脚本页面上，向客户询问问题并填写信息。

5. 单击“保存”。

   取决于公司管理员设置此脚本的方式，可能会发生以下事件：

   - 计算出一个分数，并将其与阈值进行比较。
   - 视分数高于阈值还是低于阈值而定，计算出一个结果。
   - 将分数、问题答案和结果映射回父记录。
   - 还会填写最终评估日期。

删除和恢复记录

您可以删除记录（如果您对该记录所具有的访问级别允许这样做）。您可以删除记录列表（如果您的角色包含"成批删除"权限的话）。

当您删除某条记录或记录列表后，这些记录将在"删除的项目"区域中存储 30 天。您可以在该期间恢复记录。但是，30 天过后，删除的项目将被永久性清除并且无法恢复。

注意： 警报记录及其附件的删除行为与正常删除行为有所不同。系统会立即将它们从系统中清除（而不是存储 30 天），并且无法恢复。

如果删除记录，则会自动删除与所删除记录链接的某些记录。例如，如果删除客户，则还会删除任何链接的附注。

当您单击"删除的项目"全局链接时，将出现"所有删除的项目"页面，其中包含已经删除的所有项目。如果您的用户角色包括"恢复所有记录"权限，则将看到公司的所有删除的项。

父记录出现在删除的项目列表中，但链接的记录则不会。只有在删除父记录*之前* 删除链接的记录时，链接的记录才会以独立记录的形式出现。

例如，如果删除具有三个链接活动的客户，则只有客户记录才会出现在删除的项目列表中。但是，如果在删除客户本身之前已删除了这些链接的活动之一，则该活动将以独立记录的形式出现在列表中。

在恢复记录时，在删除时链接到该记录的所有记录也会被恢复，并且关系保持不变。请始终先恢复父记录；如果试图先恢复子记录，系统将显示一条错误消息。

可以使用"所有删除的项目"页面上的列表帮助您查找已删除的记录。从该列表中选择一种记录类型时，显示的记录包括该类型的记录的所有已删除附注和附件，以及该类型的所有已删除的记录。但是，针对链接的记录的规则仍然适用。该列表中不会显示已随父记录一起删除的附注和附件。例如，如果在该列表中选择"全部客户"，则会显示与其父记录分开删除的所有客户附注和客户附件，以及所有已删除的客户记录。

注意： 公司可存储的数据量有限。存储在"删除的项目"中的记录不会记入公司的总磁盘存储量限制。

从记录详细信息页面删除记录

- 在记录的"详细信息"页面上，单击"删除"。

  注意： 如果您从"列表"页面或从父记录上的相关记录列表中向下追溯访问记录的"详细信息"页面，则在您删除记录后，Oracle CRM On Demand 将返回到您开始向下追溯的页面。

删除记录列表中的某个记录

- 在您要删除的记录的行中，从记录级菜单中选择"删除"。

删除记录列表

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有"成批删除"权限。

1. 在记录主页上，单击要删除的记录列表。

   提示： 在删除列表前导出列表。通过导出列表，如果错误地删除了某些记录，您能够将数据导入到 Oracle CRM On Demand 中。

   您可以删除客户、联系人、机会、潜在商机、服务请求或活动的列表。

2 在记录的"列表"页面上，单击"菜单"按钮并选择"成批删除"。

3 单击"确定"确认您想要继续。

4 在"成批删除队列"页面上，单击"现行请求"部分中的"继续"。

注意：如果不单击"继续"，则不会进行删除。您可以在"管理主页"上单击"管理"全局链接，然后单击"成批删除队列"链接，以返回到"成批删除队列"。

5 要查看删除的日志文件，请在"已处理的请求"部分中单击"日志"。

恢复记录

1 单击"删除的项目"全局链接。

2 在记录行中单击"恢复"。

注意： 如果您的角色包括"恢复所有记录"权限，则可以恢复公司的任何人所删除的记录。

下表提供有关删除记录的进一步信息。

注意：此表中引用的附件记录是通过预配置的附件相关项目链接到父记录的附件记录。文件还可以通过附件字段附加到"定制对象"记录类型以及某些行业特定或特定于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的记录类型。如果这种记录类型配置为另一种记录类型上的相关记录，则在删除父记录时，不会从 Oracle CRM On Demand 数据库删除链接的记录和附加的文件。有关附件相关项目和附件字段的更多信息，请参阅关于附件 (第 页 86)。

如果删除此项	应该知道
客户	如果客户链接到"销售阶段"为"已完成/赢得"的机会，则无法删除该客户。 在删除客户时，以下链接的记录也会被删除： ■ 潜在商机 ■ 机会 ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件 不会删除以下链接的记录： ■ 联系人
活动	在删除活动时，以下链接的记录也会被删除： ■ 附件 如果您要删除通信活动，您的角色必须已启用"管理公司"和"成批删除"权限。
警报	警报记录及其附件的删除行为与正常删除行为有所不同。警报记录及其附件会被立即从系统中清除（而不是存储 30 天），并且无法恢复。

如果删除此项	应该知道
商业活动	在删除商业活动时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 *不会*删除以下链接的记录： ■ 潜在商机 ■ 机会
联系人	在删除联系人时，以下链接的记录也会被删除： ■ 潜在商机 ■ 附注 ■ 附件 *不会*删除以下链接的记录： ■ 客户 ■ 活动 ■ 机会
经销商	在删除经销商时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件
筛选列表	无法编辑筛选列表。要更改筛选列表，请将其删除，然后创建一个新的筛选列表。
资金	在删除资金时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件
组	当您删除某个组时，系统将会从该组的记录中移除对该组的引用，而且记录所有权还原为"拥有者"字段中的雇员。如果该过程涉及大量记录，可能要花费一些时间才能完成。系统在该期间不允许组成员创建记录。
家庭	在删除家庭时不会删除任何子记录。

如果删除此项	应该知道
潜在商机	在删除潜在商机时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件 *不会*删除以下链接的记录： ■ 机会
医学事件	在删除医学事件时，以下链接的记录*不* 被删除： ■ 受邀者（联系人） **注意：**无法删除"状态"为"已完成"的事件。
机会	无法删除"销售阶段"为"已完成"的机会，因为此信息用于历史报表。在删除机会时，以下链接的记录也会被删除： ■ 潜在商机 ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件 *不会*删除以下链接的记录： ■ 联系人 ■ 客户
资产组合帐户	在删除资产组合时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附件 *不会*删除以下链接的记录： ■ 联系人
产品	无法删除产品。要从雇员可链接到机会（作为产品）或客户（作为资产）的可用产品列表中去除产品，请清除"编辑产品"页面上的"可订购"复选框。
产品类别	角色包括"管理内容"权限的用户可以删除产品类别。在删除类别时，产品和类别之间的关联将断开，但产品会被保留。

如果删除此项	应该知道
角色	其角色包括“管理用户和访问”权限的用户可以删除角色。 删除的角色会被立即从系统中清除（而不是存储 30 天），并且无法恢复。 在删除角色之前，分配给该角色的所有用户必须分配给另一个角色。否则，应用产品不允许您删除角色。
解决方案	在删除解决方案时，以下链接的记录也会被删除： ■ 解决方案历史记录 *不会*删除以下链接的记录： ■ 服务请求 ■ 解决方案 **提示：** 如果认为解决方案不再有用，但它曾经链接到服务请求，请将状态更改为“过时”，而不是将其删除。这样，公司可以防止客户服务代表继续使用该解决方案，但会保存该解决方案以作为历史参考。（要确定是否已使用了解决方案，请转到“解决方案详细信息”页面，并检查“服务请求”部分中的链接记录。）
地区	其角色包括“管理地区”权限的用户可以删除地区。无论地区是否与其他地区、客户、机会等相关联，都可以删除地区。 “地区详细信息”页面向公司管理员显示该地区是否具有任何子级。公司管理员可以使用条件（地区 = <要删除的地区>）来查询客户、机会等，从而确定该地区是否具有任何关联的客户、机会等。
车辆	在删除车辆时，以下链接的记录也会被删除： ■ 活动（以及链接到此活动的任何附件） ■ 附注 ■ 附件

注意：有关所链接记录的详细信息，请参阅将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)。

查看记录的审计追踪

对于支持审计追踪的记录类型，您可以查看跟踪对记录中审计字段所做的更改的审计追踪。

根据公司管理员针对记录类型配置审计追踪的方式，审计追踪还可以显示以下内容：

- 关于创建记录的条目
- 关于删除或恢复记录的条目（如果这些操作已执行）

  注意：如果某个记录已删除但未恢复，则此记录本身不可访问，因此您无法在相关的审计追踪信息中查看删除操作的详细信息。但是在公司级“主审计追踪”中会存在一个关于删除操作的条目。如果稍后恢复了记录，则在公司级“主审计追踪”和记录上的审计追踪信息中会存在一个关于删除操作的条目和一个关于恢复操作的条目。要查看公司级“主审计追踪”，您的用户角色中必须拥有“访问主审计追踪”权限。

关于对记录所做的更改，审计追踪显示字段中的旧值和新值，以及时间戳和对该字段进行更改的用户的名称。公司管理员确定要审计哪些字段（如果有）。有关支持审计追踪的记录类型，以及默认情况下会审计的字段的列表的信息，请参阅定制审计追踪 (第 966)。

开始之前。为了让您能够查看记录类型的审计追踪，公司管理员必须确保您角色的页面布局配置为包括父记录类型的"详细信息"页面布局上的"审计追踪"相关项目。公司管理员还必须为您提供父记录类型上的"审计追踪"相关项目的只读访问权限。如果在公司管理员已完成配置之后您的记录"详细信息"页面上仍看不到"审计追踪"相关项目，请在记录"详细信息"页面上单击"编辑布局"链接，并添加"审计追踪"作为相关信息部分。有关编辑"详细信息"页面布局的更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 557)。

查看记录的审计追踪

- 在记录的"详细信息"页面上，向下滚动到"审计追踪"相关信息部分。

  每一行都显示记录的更新日期和更新者。还显示已更改的审计字段中的新值和旧值。

  注意：变化的每个审计追踪记录仅显示对一个字段的一次更改的详细信息。仅为审计的字段显示更改的审计追踪记录。因此，如果用户在更改两个字段之后保存记录，但只审计了其中一个字段，则只为对审计的字段的更改显示审计追踪记录。不会显示对另一字段的更改的详细信息。

关于创建记录时的重复情况

对于许多记录类型，当您创建记录时，如果该记录已存在，Oracle CRM On Demand 会向您发出警告。现有记录可能存在于当前的公司记录中。如果收到重复项错误消息，请取消创建记录，查找现有记录，并更新该记录。

对于以下记录类型，当您通过用户界面创建新记录时，Oracle CRM On Demand 不检查重复记录。

- 活动
- 客户收入
- 评估
- 联系人
- 联系人收入
- 定制对象 01、02、03、04 及更高
- 交易注册产品收入
- 家庭
- 潜在商机
- 附注
- 商机产品收入
- 特殊定价产品

注意：在添加新记录之前，请搜索记录列表以确保该记录尚未存在。

下表列出了在通过用户界面创建记录时用于确定记录是否重复的字段。

注意：有关导入记录时什么情况会造成记录重复的信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 1171)。

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
客户	客户名称和位置
客户竞争者	竞争者名称
客户合作伙伴	合作伙伴名称
预约联系人	联系人姓名
预约用户	用户名
附件	文件名
业务计划	计划名称、类型、状态和期间
商业活动	来源代码
商业活动收件人	联系人
目标	目标名称、类型、状态和期间
机会	机会名称和客户
机会竞争者	竞争者名称
机会合作伙伴	合作伙伴名称
计划客户	客户和业务计划
计划联系人	联系人和业务计划名称
计划商机	业务计划和机会
产品	产品名称
产品类别	类别名称
服务请求	服务编号 **注意：**服务编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。进行重复检查时，不考虑其他字段。
解决方案	标题
任务联系人	联系人姓名
任务用户	用户名
团队	用户名
用户	用户 ID 和公司登录 ID
合作伙伴关系管理	
鉴定	鉴定名称
鉴定请求	鉴定名称、合作伙伴名称和请求日期

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
申请	申请 ID **注意：**申请 ID 由 Oracle CRM On Demand 自动生成。进行重复检查时，不考虑其他字段。
证书	证书名称
证书请求	证书名称、联系人姓名和请求日期
课程	课程名称
课程注册	课程名称、报名者姓名和注册日期
交易注册	名称和高级合作伙伴
考试	考试名称
考试报名	考试名称、报名者姓名、拥有者和考试日期
资金	资金 ID **注意：**Oracle CRM On Demand 自动将“资金 ID”字段设置为记录的行 ID。进行重复检查时，不考虑其他字段。
资金请求	请求名称和请求日期
MDF 请求	请求名称和请求日期
合作伙伴	合作伙伴名称和地点
合作伙伴计划	合作伙伴计划名称
价格表	价格表名称和类型
价格表行项目	价格表、产品和类型
特殊定价请求	请求名称和请求日期
生命科学	
分配	分配类型、停止采样、样品和拥有者
联系人最佳时间	日数、开始时间、结束时间、地址和联系人全名
联系人的省/自治区执照	执照编号和联系人全名
库存审计报表	类型、状态、原因、完成日期、库存期间和拥有者用户登录 ID
库存期间	开始日期、活动、已调节和拥有者
医学教育事件	结束日期和名称
消息响应	响应、结束时间、开始时间、序号、跟进和解决方案 ID
消息计划	名称、强制性披露、锁定序列、启用跟进、状态、类型、产品名称和拥有者
消息计划项目	披露消息、序号、类型、父消息计划和解决方案名称

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
消息计划项目关系	类型、父 MP 项目和解决方案名称
产品详细信息	指示和产品
已发放促销项目	数量和产品
样品免责声明	免责声明文本和状态
已发放样品	数量和产品
样品库存	期初余额、库存期间和样品
样品批次	批号、到期日期、可订购和样品 **注意：**"可订购"字段位于与样品关联的产品上。
样品事务处理	名称、日期和类型
签名	签名控制和活动
事务处理项	数量、行号、交易编号和样品
财富管理	
财务帐户	财务帐户
财务帐户持有者	业务帐户、财务帐户持有者姓名、财务帐户和角色
财务帐户产品	财务帐户、金融产品和财务帐户产品的名称
金融计划	财务帐户、金融计划名称和类型
金融产品	金融产品名称
金融交易	财务帐户、金融产品和交易 ID
资产组合	帐号和产品
保险	
代理概要	合作伙伴、代理概要年份和代理概要名称。
索赔	索赔编号和保险单
保险范围	保险范围名称、保险范围和保险单
损坏	索赔编号、投保财产和损坏名称
投保财产	类型、保险单和序号
当事人	索赔编号、联系人和角色
保险单	保险单编号
投保人	保险单、角色
汽车	

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
经销商	名称
财务信息	财务详细信息编号 **注意：**财务详细信息编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。进行重复检查时，不考虑其他字段。
型号	型号
销售历史记录	销售编号 **注意：**销售历史记录编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。进行重复检查时，不考虑其他字段。
销售小时数	日期和打开时间
服务历史记录	服务历史记录编号 **注意：**服务历史记录编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。进行重复检查时，不考虑其他字段。
服务小时数	日期和打开时间
地区	名称
车辆	车辆识别号
车辆联系人	用户名

打印页面上显示的信息

从除"编辑"页面之外的所有页面，您可以打印该页面上显示的信息。当您打印页面时，会排除所有无关的元素和链接。

打印页面上出现的信息

1. 单击"友好打印"链接。
2. 在窗口中，单击"打印"链接。
3. 在"打印"窗口中，调整打印机的首选项以确保按"横向"模式打印页面。

   使用"横向"模式优化打印页面上数据的外观。
4. 按照屏幕上的说明打印报表。

查看 Oracle CRM On Demand 服务信息

"服务信息"页面提供关于 Oracle CRM On Demand 生产环境和临时环境的已计划维护会话和最近维护会话的信息。*生产环境*是贵公司在 Oracle CRM On Demand 中执行其工作的环境。*临时环境*通常是生产环境的副本，用于测试用途；例如对要应用到生产环境的配置更改进行测试，或对要应用到生产环境的修补程序进行测试。

"服务信息"页面还提供有关过去数月 Oracle CRM On Demand 生产环境可用性的信息。

以下过程说明如何查看 Oracle CRM On Demand 服务信息。

查看 Oracle CRM On Demand 服务信息

- 在 Oracle CRM On Demand 中滚动至任何页面的底部，然后单击"服务信息"以打开"服务信息"页面。

在"服务信息"页面中，"版本信息"部分将显示应用于您当前登录到的 Oracle CRM On Demand 环境的版本级别、修补程序等详细信息。此信息由 Oracle 用于进行疑难解答。当您联系 Oracle 以获取帮助时，可能会要求您提供此信息。

下表说明此页的"产品可用性信息"部分中显示的信息。

字段	说明
月份	提供了可用性信息的日历月份。
可用性 (%)	在指定月份内 Oracle CRM On Demand 生产环境可用的时间所占的百分比。 **注意：**大约在月中提供上一个历月的可用性信息。在极少情况下，能够在先提供可用性信息之后更改可用性信息。

在"服务信息"页面中，生产环境和临时环境的维护计划信息将显示在两个不同的部分中。

下表说明在页面的维护计划部分中显示的信息。

字段	说明
维护日期	维护会话的日期。将来的日期表示计划的维护会话，它们有可能被更改。
估计开始时间	会话将开始的估计时间。显示的时间是您当地时区的时间。
估计持续时间（小时）	会话将耗费的估计时间长度，以小时为单位。
维护类型	已执行或将要执行的维护的类型，例如，标准维护或修补程序安装。 **注意：**如果维护会话的日期是将来日期，则维护类型信息有可能被更改。
最后更新日期	最后更新维护会话的信息的日期。

注意：在"服务信息"页面中，"诊断"链接将提供对诊断信息的访问。出于安全考虑，将对信息加密。如果您联系 Oracle 获取帮助，可能会要求您单击"诊断"链接，并将加密的信息发送给 Oracle CRM On Demand Customer Care。

检索用户登录 ID 或重置密码

如果忘记您的用户登录 ID，可以从 Oracle CRM On Demand 登录页面提交请求以将信息发送到您的电子邮件。如果忘记您的密码且您的用户角色拥有"重置个人密码"权限，也可以从 Oracle CRM On Demand 登录页面提交请求以重置您的密码。

如果同时忘记您的用户登录 ID 和密码，可以检索您的用户登录 ID，然后使用该信息以及您在 Oracle CRM On Demand 中设置的安全问题来重置您的密码。

在检索您的用户登录 ID 或重置密码时，请注意以下几点：

- 要检索您的用户登录 ID，您必须知道 Oracle CRM On Demand 中您的用户记录上存储的主要电子邮件地址。如果在检索您的用户登录 ID 时遇到问题，请与公司管理员联系以验证主要电子邮件地址。
- 要重置您的密码，您必须知道您的用户登录 ID。因此，如果您同时忘记您的密码和用户登录 ID，请先检索您的用户登录 ID，然后使用该信息来重置您的密码。
- 要重置您的密码，您必须知道对您在 Oracle CRM On Demand 中设置的安全问题的回答。
- 系统每次将您的用户登录 ID 发送给您时，都会在您的用户记录上的审计追踪中创建一个条目。
- 系统每次重置您的密码时，都会在您的用户记录上的审计追踪中创建一个条目。

检索您的用户登录 ID

1. 在 Oracle CRM On Demand 登录页面上，单击"是否无法访问您的帐户？"链接。
2. 在"请选择一个选项"页面上，单击"我忘记了用户登录 ID"链接。
3. 输入在 Oracle CRM On Demand 中您的用户记录上存储的主要电子邮件地址，然后单击"执行"。

   根据您输入的电子邮件地址，会出现以下情况：

   - 如果您输入的电子邮件地址在语法上正确，将出现确认消息；否则，将出现错误消息。
   - 如果您输入的电子邮件地址是您的用户记录上的正确主要地址，则会将一封包含您的用户登录 ID 的电子邮件发送到该电子邮件地址。
   - 如果您输入的电子邮件地址在语法上正确，但不是您的用户记录上的正确主要电子邮件地址，则系统不会向您发送电子邮件。那样的话，请与公司管理员联系以验证正确的主要电子邮件地址。

   注意：如果您在 Oracle CRM On Demand 中有多个帐户，则电子邮件中会包括每个帐户的活动用户登录 ID，除非该帐户配置为仅用于单一登录。如果您不知道您的帐户是否配置为仅用于单一登录，请与公司管理员联系以查明。

   如果收到包含您的用户登录 ID 的电子邮件且知道您的密码，可以返回到登录页面并象往常一样登录到 Oracle CRM On Demand。

注意：在 24 小时里，您最多可以请求三次将您的用户登录 ID 发送给您。

如果您忘记了密码，可以按照以下所述的步骤重置密码。

重置密码

1. 在 Oracle CRM On Demand 登录页面上，单击"是否无法访问您的帐户？"链接。
2. 在"请选择一个选项"页面上，单击"我忘记了密码"链接。

3 在“忘记您的密码”页面上，输入您的用户登录 ID，然后单击“执行”。

如果您输入了正确的用户登录 ID，将会出现确认消息，您将会收到一封包含指向 Oracle CRM On Demand 的临时链接的电子邮件。

4 要访问 Oracle CRM On Demand，请单击电子邮件中的临时链接。

注意：公司管理员决定临时链接的有效期以及您可以使用临时链接尝试登录的次数。

5 在“重置密码”页面上，输入您的安全问题的回答，然后单击“提交”。

6 在“密码更新”页面上的“新密码”字段中，输入新密码，然后在“验证新密码”字段中再次输入相同的新密码。

7 单击“保存”以保存您的新密码。

注意：公司管理员决定您可以在给定期间重置密码的次数。

关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间

公司管理员可以指定公司的 Oracle CRM On Demand 活动会话的最长持续时间。如果公司管理员将最长持续时间设置为 0（零），在活动会话的持续时间没有限制。

如果您的交互用户会话达到指定的最长持续时间，则下次在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，您将返回登录页面，且您必须重新登录才能返回之前尝试访问的页面。使用 Web 服务时，如果活动会话超时，则 Web 服务客户端必须重新验证身份以继续使用 Web 服务。

关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话

公司管理员可以指定是否允许并发会话。使用相同的用户凭据从不同的浏览器同时多次登录到 Oracle CRM On Demand 时会出现*并发会话*。仅计算交互的用户会话。计算并发会话时，不考虑通过 Web 服务或桌面客户端连接到 Oracle CRM On Demand。

公司管理员指定是否允许并发会话。下表显示了尝试使用已用于至少一个现有会话的用户凭据登录到 Oracle CRM On Demand 时用户看到的行为，具体取决于公司管理员选择的选项。

选项	行为
允许，带通知	允许新会话。用户登录到新会话时，会出现以下情况： ■ 在新会话中，Oracle CRM On Demand 页面上会显示一则指示至少存在另一个并发会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。 ■ 在每个现有的并发会话中，下次用户在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，Oracle CRM On Demand 页面会显示一则指示已启动一个并发会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。
允许，不带通知	允许新会话。新会话或任何现有会话不提供任何指示正在进行并发会话的通知。

选项	行为
阻止和终止现有会话	允许新会话，但会终止现有会话。用户登录到新会话时，会出现以下情况： ■ 在新会话中，Oracle CRM On Demand 页面上会出现一则指示将终止具有相同凭据的其他会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。 ■ 在原始会话中，下次用户在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，用户将返回登录页面，其中显示一则指示会话已终止，因为其他用户使用相同凭据进行登录的消息。

Oracle CRM On Demand 系统要求

您可以在 Oracle CRM On Demand 网站 http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html上查找 Oracle CRM On Demand 系统要求的详细信息。

Oracle CRM On Demand 版本附注

Oracle CRM On Demand 的每个版本都提供了一组版本附注。版本附注概括了对 Oracle CRM On Demand 的小改动，这些改动可能改变系统的现有行为或用户界面。在培训和支持中心网站上提供了版本附注，您可以在 Oracle CRM On Demand 中通过单击每个页面顶部的"培训和支持"链接访问该网站。

联系 Oracle

Oracle 提供了多种服务，并欢迎您提供有关此应用程序的建议。 使用下面的资源可以：

- 在 https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/ 提出产品、服务或流程的改进建议
- 在 http://www.crmondemand.com/ 请求有关新产品和促销的销售市场材料或信息
- 通过向 siebeldoc_ww@oracle.com 发送电子邮件提出联机帮助的改进建议

退出 Oracle CRM On Demand

警告： 在退出 Oracle CRM On Demand 之前，请明确地保存所有信息，并关闭所有打开的窗口（例如用于创建新记录的表单）。如果正在使用 Oracle Contact On Demand（呼叫中心应用程序），请在注销之前将您的工作状态更改为"不可用"。

退出 Oracle CRM On Demand

- 在 Oracle CRM On Demand 页面的右上角，单击“注销”。

如果通过关闭浏览器窗口来退出 Oracle CRM On Demand，则您的会话将保持打开状态，直到其超时为止。超时间隔通常被配置为 10-15 分钟。

注意： 要以其他用户身份登录，请单击右上角的“注销”链接。如果不明确注销，浏览器实例将不会关闭，并且所有视图和数据都会假设第一位用户仍然处于登录状态。

2 日历和活动

使用"日历"页面来查看、创建和更新您的活动，并查看和更新您的计划访问。

*活动*由您需要在某一日期之前完成的任务以及您想要安排在某一具体时间的预约组成。任务和预约可以是会议、通话、演示或事件。任务和预约的不同之处在于：任务出现在任务列表中，并具有到期日期和状态，而预约则安排在日历上，带有具体日期和时间。

*计划访问*是一个创建为"已计划"状态的生命科学特定访问，以便暂时拥有对医生、医院或诊所进行销售访问的等待席位。要区分计划访问和您日历上的其他预约、活动或预定访问，请使用以下颜色编码：

- 预约、活动和预定访问将以蓝色字体显示在您的日历上。
- 计划访问，即，状态为"已计划"的访问，以红色字体显示在您的日历上。

默认情况下，计划访问在您的日历上不可见。要查看日历上的计划访问，您的用户角色必须具有生命科学权限访问：日历计划访问。

使用"日历"页面

"日历"页面提供了用于管理活动的主要区域。默认页面是"日历"页面，该页面包含"日历"部分、"日历视图"部分、"未完成任务"部分和"计划访问"部分。

要查看"日历"页面上的"计划访问"部分，您的用户角色必须包括"访问：日历计划访问"权限。"计划访问"部分按时间先后顺序为销售代表列出了长达两周的计划访问，并为每个计划访问显示以下信息：访问日期和开始时间、一天中的时间、主题、要访问的联系人以及其他联系人地址信息。"日历"页面上的"访问计划"部分中所用的颜色编码如下所示：

- 开始时间已经过去的过期计划访问以红色字体显示。
- 开始时间还在将来的临近计划访问以蓝色字体显示。

有关创建计划访问的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)、在销售访问期间发放样品 (第 页 425)和批量访问计划 (第 页 123)。

注意： 如果您的角色包括"共享日历"权限，则您的"日历"页面可能会提供比默认页面上所列功能更多的其他功能。有关其他功能的更多信息，请参阅"日历设置"页面 (第 页 130)。

下表描述了可以从"日历"或"周历"中执行的操作。

注意： 通过 Oracle Contact On Demand 生成的通信活动属于特定活动子类型。因此，它们未显示在"日历"页面或"活动"列表中。

要执行此任务	执行以下步骤

要执行此任务	执行以下步骤
创建任务	在“未结任务”标题栏中单击“新建”。在“编辑任务”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除任务	单击要删除的任务的链接。在“任务详细信息”页面中，单击“删除”。
创建预约	在“日历”标题栏中，单击“新建约会”。在“编辑约会”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除预约	单击要删除的预约的链接。在“预约详细信息”页面上，单击“删除”。
转到特定日期	单击“日历视图”部分中的日期链接。
转到特定月份	单击“日历视图”部分中的箭头。
将任务标记为已完成	在“未完成任务”部分，单击“显示完整列表”链接。在“活动列表”页面上，单击想要标记为已完成的任务的“主题”链接。在“任务详细信息”页面上，单击“标记为已完成”。
在日历中逐日翻页	单击“日历”部分中的箭头。
更新活动	单击要更新的活动（预约、任务或计划访问）的链接。在“预约详细信息”、“任务详细信息”或“访问详细信息”页面中，对字段进行内嵌编辑，或单击“编辑”打开“编辑预约”、“编辑任务”或“编辑访问”页面。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。
查看预约、任务（未完成、已完成或全部）、活动或计划访问的列表	在“未完成任务”部分中，单击“显示完整列表”链接。在“活动列表”页面上，单击下拉列表并更改所选项目。
查看日期的预约	单击日历中的 1 图标。
查看活动的详细信息	单击要查看的活动（预约、任务或计划访问）的链接。
查看整个月份的预约	单击日历中的 31 图标。
查看整周的预约	单击日历中的 7 图标。

管理日历和活动

有关管理日历和活动的详细步骤信息，请参阅以下内容：

- 查看活动 (第 页 111)
- 创建活动 (第 页 112)

- 更新活动 (第 页 113)
- 限制显示的活动记录数 (第 页 115)
- 将任务标记为"已完成" (请参阅 "将任务标记为"完成"" 第 页 116)
- 将活动分配给另一雇员 (请参阅 "将活动分配给其他雇员" 第 页 116)
- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)

  附注： Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 调整消息响应 (第 页 126)
- 安排与他人的预约 (第 页 127)
- 批量访问计划 (第 页 123)
- 使用活动评估脚本 (第 页 132)
- 查看活动的建议消息计划 (第 页 451)

如果您的用户角色包括"共享日历"权限，则您还可以执行以下过程：

- 查看其他用户的日历 (第 页 128)
- 共享日历 (请参阅 "共享您的日历" 第 页 130)
- 设置默认日历视图 (第 页 130)
- 添加定制日历视图 (第 页 131)

如果您的用户角色包括"共享日历"权限并且公司使用默认组分配选项，则您还可以执行查看组任务列表 (第 页 132)过程。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

查看活动

Oracle CRM On Demand 通过在以下几个页面上显示您的活动，从而将它们保持在最显著的位置：

- 我的主页

  "我的主页"包含预约和任务的多个独立列表，这些列表按日期进行排序。
- 日历

"日历"页面以预约显示在预约簿（翻开到今天的时间表）中的形式显示预约。通过使用右边的月历或单击预约上方的 1、7 和 31 图标打开所需日历视图，您可以查看其他日期。

"日历"和"周历"页面还显示一个任务列表，该列表默认情况下按到期日排序。

- 记录类型的"详细信息"页面，如"客户"、"联系人"等。

  "详细信息"页面包含若干部分，显示链接到特定记录的未完成活动和已完成活动。

注意： 还可以使用 Oracle PIM Sync On Demand 使您的活动记录与 Oracle Offline On Demand (Offline client) 以及 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 同步。有关更多信息，请参阅使用其他应用产品 (请参阅 "使用其它应用产品" 第 页 565)。

关于管理任务

管理任务的一种方式是：按重要性或紧急程度确定它们的优先级。可以通过为任务分配一个级别（如"1-高"、"2-中等"或"3-低"）来确定其优先级。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。您可以在"编辑任务"页面上更改任务的优先级。任务的默认优先级为"3-低"。

提示： 显示为红色的任务的到期日已过。

注意： 如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。

有关为使用"组"功能的公司所提供的"组任务列表"选项卡的信息，请参阅查看"组任务列表" (请参阅 "查看组任务列表" 第 页 132)。

创建活动

创建活动（任务或预约）的方式始终是在表单中输入信息。可以从应用产品内的不同区域中访问此表单，具体取决于所进行的工作和需要执行的操作。

本节说明用于创建活动的一种方法，该方法允许您在应用产品的主区域中继续工作的同时添加记录。有关所有方法的说明，请参阅创建记录 (第 页 38)。

要使用操作栏的"创建"部分创建活动，请执行以下操作：

1. 在操作栏的"创建"部分，单击"预约"或"任务"。
2. 在表单中输入活动信息。

   有关活动记录中字段的信息，请参阅活动字段 (请参阅 "'活动'字段" 第 页 132)。
3. 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- "活动"字段 (第 页 132)

- 使用"日历"页面 (第 页 109)
- 使用 Offline Client (第 页 566)
- 与 PIM 同步 (第 页 574)
- 从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 (第 页 588)

更新活动

如果您有记录的编辑访问权限，则可以更新活动记录中的信息，包括将记录状态更改为已完成。

更新活动信息

1 选择任务或约会。

有关选择活动的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"约会详细信息"或"任务详细信息"页面上对字段进行内嵌编辑，或单击"编辑"打开"编辑约会"或"编辑任务"页面。 有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

使用活动列表

您在"活动列表"页面中看到的记录列表取决于您访问页面的方式，具体如下：

- 如果直接从"日历"页面访问"活动列表"页面，此列表将显示分配给您的所有未完成活动。
- 如果您从记录的"详细信息"页面访问"活动列表"页面，该列表将显示与该记录链接的未完成活动或已完成活动。

  从记录的"详细信息"页面访问的"未完成活动"列表中显示的活动包括：

  - 您可看到且完成日期和时间晚于当前日期和时间的所有链接预约。
  - 您可看到且完成日期为空的所有链接任务。

  默认情况下，"未完成活动"列表中的记录按"完成日期"字段排序。"完成日期"字段为空的记录显示在"未完成活动"列表底部。因此，未完成任务显示在"未完成活动"列表底部，在所有未完成预约之后。默认情况下，"完成日期"字段未显示在您从记录的"详细信息"页面访问的"未完成活动"列表中，但贵公司管理员可以将该字段添加到该列表。

  从记录的"详细信息"页面访问的"已完成活动"列表中显示的活动包括：

  - 您可看到且预约的完成日期和时间早于当前日期和时间的所有链接预约
  - 您可看到且完成日期和时间早于当前日期和时间的所有链接任务

注意： "活动列表"页面中的可见性仅限于您的姓名出现在"拥有者"字段、"委派者"字段或用户列表中的那些记录。

从"活动列表"页面中，您可以创建新活动或快速查看多个活动。您可以对"活动列表"页面上的字段进行内嵌编辑， 也可以选择要查看、更新或删除的活动。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

如果通过"日历"页面访问"活动列表"页面，您可以使用下拉菜单切换到另一个活动列表。下拉菜单既包含随应用产品一起分发的标准列表，也包含公司的定制列表。

注意： 如果贵公司管理员将您添加到某个组，您的"日历"页面上将出现"组任务"选项卡。

下表描述了您可从"活动列表"页面中执行的操作。

注意：如果通过记录的"详细信息"页面访问"活动列表"页面，则这些功能中的某些功能可能不可用。

要执行此任务	执行以下步骤
将活动添加到工作簿中或从工作簿中删除活动	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，并选择"批量分配工作簿"。完成对工作簿分配记录 (第 页 1078)中描述的步骤。
创建一个新的活动列表	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，然后选择"创建新列表"。完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。
创建任务	在"活动列表"标题栏上，单击"新建任务"。在"编辑任务"页面上，输入所需的信息并保存记录。
创建预约	在"活动列表"标题栏上，单击"新建预约"。在"编辑预约"页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除列表中的所有记录	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，并选择"成批删除"。完成删除和恢复记录 (第 页 94)中描述的步骤。
导出列表	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，并选择"导出列表"。完成导出列表中的记录 (第 页 76)中描述的步骤。
查找活动（任务或预约）	单击"主题"列标题对数据进行排序。然后单击字母表栏中的一个字母。对于以数字开头的活动，请单击 0-9。
管理所有活动列表	在"活动列表"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"管理列表"。完成"管理列表"页面 (第 页 75)中描述的必需任务的步骤。
调整列表的搜索标准	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，并选择"调整列表"。完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。
显示更多/更少记录	在页面底部的"显示的记录数"下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
同时更新一组活动记录	在"活动列表"标题栏上，单击"菜单"，然后选择"批量更新"。完成更新记录组 (第 页 81)中描述的步骤。
更新活动	对"活动列表"页面上的字段进行内嵌编辑，或选择活动以打开"详细信息"页面。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。
查看活动（任务或预约）的子集	在"活动列表"标题栏上，单击下拉列表，并更改所选项目（"完成的任务"、"未完成任务"、"我的任务"或"我的预约"）。
查看所有活动（任务和预约）	在"活动列表"标题栏上，单击下拉列表，并选择"所有活动"。

标准活动列表

下表说明标准列表。

活动列表	筛选器
完成的任务	完成日期在过去的任务
委派的任务 -- 已完成	您创建并分配给其他用户且完成日期在过去的任务
委派的任务 -- 未完成	您创建并分配给其他用户且完成日期为空或在将来的任务
委派的任务 -- 过期	您创建并分配给其他用户且过期的任务
我的活动	您的所有活动，包括任务和预约
我的预约	您的所有预约
我每天的电话	今天要打的推介电话、回顾电话或生日祝贺电话
我的未完成的任务	"已完成"复选框未选中并将在未来 90 天后完成的您的任务
我的任务	您的所有任务
我每周的电话	本周要打的推介电话、回顾电话或生日祝贺电话
未完成活动	组合列表： ■ 分配给您且完成日期为空或在将来的任务 ■ 分配给您的将来的预约
未完成任务	"已完成"复选框未选中并将在未来 90 天后完成的任务
计划访问	您的计划访问 **注意：**此列表专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

限制显示的活动记录数

可以通过选择筛选列表来限制您看到的活动数。列表将显示满足列表内所保存标准的活动的子集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

开始之前。在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要转到"编辑任务"或"编辑预约"页面，并准确地记下在应用产品中所使用的字段名和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的"详细信息"页面以获得准确的字段名称；不过，打印输出并不能获得下拉列表的所有可用字段值。

打开活动的筛选列表

1 单击"日历"选项卡。

2 在“日历”页面上的“未完成任务”部分，单击“显示完整列表”。

3 在“活动列表”页面上，在下拉列表中更改所选项目。

为活动创建筛选列表

1 单击“日历”选项卡。

2 在“日历”页面上的“未完成任务”部分，单击“显示完整列表”。

3 在“活动列表”页面上，单击“菜单”并选择“管理列表”。

4 在“管理列表”页面上，单击“新建列表”按钮。

5 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。

将任务标记为“完成”

您可以将任务标记为“完成”。 完成的任务保留在某些列表中，比如“所有活动”或“我的活动”。 但是，完成的任务不会保留的“我的主页”上。

如果完成的任务链接到记录，它们会从该记录的“详细信息”页面上的“未结活动”列表移到“完成的活动”列表。

将任务标记为“完成”

1 选择任务。

有关选择任务的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“任务详细信息”页面上，单击“标记为‘完成’”按钮。

将活动分配给其他雇员

如果您具有记录的编辑访问权限，则可以将活动分配给其他雇员。通常，如果您拥有记录或记录的拥有者是您的下属，您就可以编辑记录。不过，可以调整访问级别来限制用户的访问权限。

将活动分配给其他雇员之后，活动自动出现在新用户的“我的活动”或“我的任务”列表中。分配后，您的名称会出现在活动的“委派者”字段中，记录对您保持可见。分配的活动还会保留该活动之前的所有关联。您可以使用“活动列表”页面的下拉列表中的“委派的任务”列表跟踪您已分配给其他人的任务。

将活动分配给其他雇员

1 选择活动。

有关选择活动的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“预约详细信息”页面上，将光标定位在“拥有者”字段中并单击“查找”图标。

3 在“查找”窗口中，单击新拥有者姓名旁边的“选择”链接。

新拥有者的姓名会出现在“预约详细信息”页面上的“拥有者”字段中。

跟踪对客户的访问（销售访问）

注意： 仅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中提供此功能。

您可以在“访问详细信息”页面上执行以下操作：

- 跟踪对客户的访问（销售访问），同时记录您讨论的产品、您留下的样品、促销项或教育项目、您讨论的解决方案以及相关联系人等信息。
- 将该信息保存为一个名为*智能访问*的模板。当您出于同一目的（比如招收临床研究者）访问多个客户时，“智能访问”模板将很有帮助。您可以将模板保留为私人，或将其提供给其他人使用（公共）。

  当您将“智能访问”模板应用到新访问时，智能访问中的大多数信息会自动填充新记录，其中包括与访问相关的产品详细信息、已发放的促销项目和已发放样品的信息。但是，其他字段（例如，已发放样品的“批号”）不会保存为模板的一部分。

  将“智能访问”模板应用到访问后，您可以随后更新其余字段以跟踪此访问的详细信息。

  如果公司管理员在“编辑客户”或“编辑联系人”页面上包括了“上次访问日期”字段，则会在链接的客户和所有链接的联系人上自动更新该字段。当您将访问记录的状态更改为“完成”并保存记录时，将进行该更新。该字段反映访问的开始时间和日期。

  有关智能访问的更多信息，请参阅管理智能访问 (第 页 1330)。
- 提交该访问信息，以便在库存期间的调节过程中使用。

  一旦提交了访问详细信息，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 就会执行以下操作：

  - 将访问活动状态设置为“已提交”。
  - 锁定状态设置为“已提交”的所有“访问详细信息”记录，以防止这些记录被更改或删除。有关访问活动记录的记录锁定的信息，请参阅 Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
  - 创建在库存期间的调节过程中使用的支付交易。有关更多信息，请参阅调节库存期间 (第 页 408)、库存调节流程 (第 页 412)、查看支付交易 (第 页 424)。

跟踪对客户的访问（销售访问）

1 转至帐户主页或联系人主页。

2 为访问选择客户或联系人。

有关选择记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

注意：通过使用 Oracle CRM On Demand 中的批量访问计划功能，您一次最多可以为 25 个客户计划访问（销售访问）。有关为多个客户创建计划访问的更多信息，请参阅批量访问计划 (第 页 123)。

3 在“客户详细信息”或“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“访问”部分，然后单击“新访问”或“自动访问”以创建新的访问记录。

注意：如果“详细信息”页面上看不到“访问”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“访问”部分添加到您的页面。如果该部分不能添加到您的页面，请与公司管理员联系。

- 单击“新访问”将进入“编辑访问”页面，您必须在其中手动为新访问记录输入大多数信息。

  确保您在“类型”字段中指定了“访问”。否则，将不会向您显示以下相关项目：“已发放样品”、“促销项目”、“产品详细信息”。

- 单击“自动访问”将进入“访问详细信息”页面，在其中会为新访问记录自动填写以下字段数据：
  - “状态”字段的值为“已计划”。
  - “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
  - “主题”字段的值为“自动访问”，并显示客户或联系人名称。
  - “类型”字段的值为“访问”。

  警告：Oracle CRM On Demand Life Sciences 客户不能尝试禁用或定制 Type=Call。

4 在“编辑访问”或“访问详细信息”页面上，执行以下操作：

要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击“智能访问”字段旁边的“查找”图标，并选择智能访问。

a 输入或更新信息。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。贵公司管理员定义的定制字段保存在“智能访问”模板中。

字段	说明
关键访问信息	
主题	限制为 100 个字符。“智能访问”模板的名称。
主要联系人	自动填充，并且为只读。 如果此访问同时链接到客户和联系人，则访问记录将同时显示为“客户详细信息”和“联系人详细信息”页面上的相关信息。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
客户	自动填充，并且为只读。 如果此访问同时链接到客户和联系人，则访问记录将同时显示为“客户详细信息”和“联系人详细信息”页面上的相关信息。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
地址	显示从客户或联系人记录的单独地址字段中提取的完整地址。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。

字段	说明
智能访问	如果您的用户角色拥有权限，您可以选择“智能访问”模板。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
状态	访问的状态，其可以是下列其中一项：“已分配”、“完成”、“延期的”、“拨入呼叫”、“聊天中”、“进行中”、“未开始”、“已计划”、“已签署”、“已提交”和“等待其他人”。 当状态为“已计划”时，此访问以红色字体高亮显示在“日历”上，并出现在“日历”页面上的“计划访问”部分中。要查看“日历”上的计划访问以及“日历”页面上的“计划访问”部分，您的用户角色必须包括“访问：日历计划访问”权限。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
活动币种	如果公司管理员设置了此功能，您可以选择另一种货币，以便将价格换算为另一种货币。
目标	限制为 1,500 个字符。
开始时间	访问开始时的日期和时间。默认为当前日期的下午 12:00。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
期间	基于开始时间和结束时间计算得出的字段（以分钟为单位）。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
结束时间	默认为开始时间加 30 分钟。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
类型	“访问”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“会议”、“个人”、“介绍”、“其他”或“待办事项”。 要执行样品管理，您必须选择“访问”。
访问类型	显示“客户访问”、“专业人士访问”或“常规访问”，具体取决于访问类型。只读。 要执行样品管理，访问类型必须是“客户访问”或“专业人士访问”。
参考号	可用于存储相关项目（如已签署文档）的参考号的文本字段。 **注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
附加信息	
成本	**注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
书面签名	**注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
私人	**注意：**当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。
说明	限制为 16,350 个字符。

字段	说明
下次访问	限制为 1,500 个字符。 **注意：** 当您依据智能访问模板创建新访问记录时，不会将此字段复制到新记录。

5 保存记录，如有需要，添加行项目到访问记录。

- 在"编辑访问"页面上，单击"保存"，然后在"访问详细信息"页面上将行项目添加到访问。
- 在"访问详细信息"页面上，将行项目添加到访问，然后单击"另存为私人智能访问"或"另存为公共智能访问"。

有关添加行项目到访问记录以及保存访问信息的更多信息，请参阅以下任务。

以下过程描述如何将产品详细信息链接到访问记录。

将产品详细信息链接到访问记录

1 在"访问详细信息"页面上，向下滚动到"可用产品详细信息"部分或"产品详细信息"部分。

注意：如果"访问详细信息"页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将该部分添加到您的页面。如果该部分不能添加到您的页面，请与公司管理员联系。

a 在"可用产品详细信息"部分，在"指示"、"优先级"（可选）和"问题"（可选）字段中输入必需信息。

只有类别类型为"产品详细信息"、已分配给销售代表且在当前日期活动的产品才能在链接到访问记录的可用产品列表中看到。

b 在"产品详细信息"部分，单击"新建"并在"编辑产品详细信息"页面上输入必需信息。

注意： 当您依据智能访问模板创建新访问记录时，"产品详细信息"字段将复制到新记录。

字段	说明
关键产品详细信息	
产品类别	产品类别，由公司的产品管理员定义。仅供查看。例如，它可能是以下类别之一： ■ 已发放样品 ■ 已发放促销项目 ■ 产品详细信息
产品	与客户讨论或演示给客户的产品的名称（例如，医疗设备）。使用"查找"选择器选择项目。必填。 **注意：**可以链接到访问记录的只能是类别类型为"已发放样品"、"已发放的促销项目"或"产品详细信息"，且已分配给销售代表并存在于其库存中（对于样品和促销项目），而且在当前访问日期有效的产品。 有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)和产品字段 (第 页 434)。
优先级	供客户使用的可选字段。

字段	说明
指示	产品解决的情况。示例包括：过敏反应、哮喘、心律不齐、心力衰竭等。使用下拉列表选择指示。（必填）
问题	供客户使用的可选字段。示例包括：副作用、功效、成本与类属、价格等。使用下拉列表选择问题。

1 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以将更多"产品详细信息"行项目添加到访问记录。

以下过程描述如何将已发放样品信息链接到访问记录。

要将已发放样品信息链接到访问记录，请执行以下操作：

1 在"访问详细信息"页面上，向下滚动到"可供发放样品"部分或"已发放样品"部分。

注意：如果"访问详细信息"页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将该部分添加到您的页面。如果该部分不可用于添加到您的页面，请与公司管理员联系。

a 在"可供发放样品"部分，在"数量"字段输入必需信息。

只有类别类型为"已发放样品"已分配给销售代表且位于销售代表的库存中的产品可在链接到访问记录的可用样品列表中看到。

b 在"已发放样品"部分，单击"新建"并在"编辑已发放样品"页面上输入必需信息。

注意： 当您依据智能访问模板创建新访问记录时，"已发放样品"字段将复制到新记录（"批号"*除外*）。

字段	说明
发放的样品关键信息	
产品类别	产品类别，由公司的产品管理员定义。仅供查看。例如，它可能是以下类别之一： ■ 已发放样品 ■ 已发放促销项目 ■ 产品详细信息
产品	已发放给联系人的产品样品的名称（例如，市场上已推出的新药物）。使用"查找"选择器选择项目。必填。 **注意：**可以链接到访问记录的只能是类别类型为"已发放样品"、"已发放的促销项目"或"产品详细信息"，且已分配给销售代表并存在于其库存中（对于样品和促销项目），而且在当前访问日期有效的产品。 有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)和产品字段 (第 页 434)。
批号	所选产品样品的批号。 **注意：**只有当您使用批号跟踪库存中的样品时才相关。在添加或更新样品发放记录时，只能在此字段中输入选中了"按批次列出的库存"复选框的样品批次。有关更多信息，请

字段	说明
	参阅样品批次 (第 页 440)和样品批次字段 (第 页 442)。
数量	已发放给联系人的样品项目的数量。数量必须为 1 到 9998 之间的数字。

1 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以将更多"已发放样品"行项目添加到访问记录。有关已发放样品的附加信息请参阅在销售访问期间发放样品 (第 页 425)。

以下过程描述如何将促销项目、教育项目或其他营销项目添加到访问记录。

将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到访问记录

1 在"访问详细信息"页面上，向下滚动到"可供发放的促销项目"部分或"促销项目"部分。

注意：如果"访问详细信息"页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将该部分添加到您的页面。如果该部分不可用于添加到您的页面，请与公司管理员联系。

a 在"可供发放的促销项目"部分，在"数量"字段输入必需信息。

只有类别类型为"已发放促销项目"已分配给销售代表且位于销售代表的库存中的产品可在链接到访问记录的可用促销项目列表中看到。

b 在"促销项目"部分，单击"新建"并在"编辑已发放促销项目"页面上输入必需信息。

注意：当您依据智能访问模板创建新访问记录时，"促销项目"字段被复制到新记录。

字段	说明
关键的已发放促销项目信息	
产品	已发放给联系人的促销项目（例如，钢笔或高尔夫球）或教育项目（例如，白皮书或手册）的名称。使用"查找"选择器选择项目。必填。 **注意：**可以链接到访问记录的只能是类别类型为"已发放样品"、"已发放的促销项目"或"产品详细信息"，且已分配给销售代表并存在于其库存中（对于样品和促销项目），而且在当前访问日期有效的产品。 有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)和产品字段 (第 页 434)。
数量	已发放给联系人的促销或教育项目的数量。数量必须为 1 到 9998 之间的数字。
每次分配的最大值	在分配期间允许发放的最大促销项目数量。
产品类别	产品类别，由公司的产品管理员定义。仅供查看。例如，它可能是以下类别之一： ■ 已发放样品 ■ 已发放促销项目 ■ 产品详细信息
访问日期	客户访问的日期。仅供查看。

字段	说明
每次拜访的最大值	一次访问允许发放的最大促销项目数量。仅供查看。
计算得出的数量分配总和	在分配期间（迄今）已发放的促销项目总数量。仅供查看。

1 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以将更多"促销项目"行项目添加到访问记录。

以下过程描述如何将访问信息另存为模板。

将访问信息保存为模板

- 在"访问详细信息"页面上，单击相应的按钮：
  - **另存为私人智能访问。**将模板限制为只能由您使用。
  - **另存为公共智能访问。**将模板添加到列表以供其他人使用。

    注意：每次单击该按钮时，记录都将另存为一个单独的智能访问。应用产品将保持打开并显示此页面。

以下过程描述如何提交访问详细信息以便进行库存跟踪。

提交"访问详细信息"信息以用于库存跟踪

- 在"访问详细信息"页面上输入并保存所有信息之后，单击"提交"（在"访问详细信息"页面顶部）以按样品管理处理时使用的支付交易提交信息。

批量访问计划

您可以通过以下方式为一个或多个客户创建计划访问：

- 从状态为"已计划"的"客户详细信息"或"联系人详细信息"页面创建。

  有关通过"客户详细信息"或"联系人详细信息"页面为某个客户创建计划访问的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

- 使用批量访问计划功能从"客户列表"或"联系人列表"页面创建。

  有关使用批量访问计划功能从"客户列表"或"联系人列表"页面为多个客户创建计划访问的更多信息，请参阅以下过程。

计划访问时，请注意以下几点：

- 当您的访问状态设置为"已计划"时，此访问以红色字体高亮显示在日历上，并出现在"日历"页面上的"计划访问"部分中。

  "日历"页面上的"计划访问"部分按时间先后顺序为销售代表列出了长达两周的计划访问，并为每个计划访问显示以下信息：访问日期和开始时间、一天中的时间、主题、要访问的联系人以及其他联系人地址信息。

  "日历"页面上的"访问计划"部分中所用的颜色编码如下所示：

  - 开始时间已经过去的过期计划访问以红色字体显示。

- 开始时间还在将来的临近计划访问以蓝色字体显示。

注意：要查看“日历”上的计划访问以及“日历”页面上的“计划访问”部分，您的用户角色必须具有“访问：日历计划访问”权限。

- 访问的状态设置为除“已计划”之外的任何值时，此访问将以蓝色字体高亮显示在“日历”中。

您可以使用批量访问计划功能在 Oracle CRM On Demand 中为多达 25 个客户创建计划访问。使用以下过程为多个联系人创建计划访问。

一次为多个联系人创建计划访问

1 转到“联系人主页”。

2 在页面的“联系人列表”部分中选择您想要的联系人列表。

3 在“联系人列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“批量访问计划”。

4 在“计划访问”页面上，为想要纳入您的批量访问计划的每个联系人输入以下信息：

- 输入您计划访问的日期（星期几）。

  有效选项为：“星期天”、“星期一”、“星期二”、“星期三”、“星期四”、“星期五”和“星期六”。

- 输入最佳访问时间。

  有效选项为：“清晨”（上午 7 点至 9 点）、“上午”（上午 9 点至 11 点）、“正午”（上午 11 点至下午 1 点）、“下午初期”（下午 1 点至 3 点）、“下午”（下午 3 点至 5 点）、“傍晚”（下午 5 点至 7 点）、“晚间”（下午 7 至 9 点）和“深夜”（下午 9 点至 11 点）。

5 单击“完成”。

在“日历”页面上，如果您的用户角色拥有“访问：日历计划访问”权限，则所有计划访问当前都以红色字体显示在“日历”上，并显示在页面的“计划访问”部分中。日历上方显示一则指明已创建的计划访问数的信息消息。

6 单击“日历”上的适当链接或“日历”页面的“计划访问”部分中的适当“主题”链接，打开“访问详细信息”页面。

为通过批量访问计划创建的每个新访问记录自动填充以下字段数据。

- “状态”字段的值为“已计划”。
- “开始日期”的值包含星期几和最佳访问时间。
- “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
- 对于从“联系人列表”创建的访问，“主题”字段的值包括“专业人士访问”和“联系人名称”，对于从“客户列表”创建的访问，“主题”字段的值包括“客户访问”和“客户名称”。
- “类型”字段的值为“访问”。

7 根据需要输入或更新“访问详细信息”页面上其余字段中的信息。

例如，要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击“智能访问”字段旁边的“查找”图标，并选择智能访问。

有关“访问详细信息”页面上字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

8 如果需要，将行项目添加到访问记录，然后单击“另存为私人智能访问”或“另存为公共智能访问”。

您可以将产品详细信息、发放样品信息和促销项目链接到访问记录。有关将行项目添加到访问记录的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

使用以下过程为多个客户创建计划访问。

一次为多个客户创建计划访问

1 转到“客户主页”。

2 在页面的“客户列表”部分中选择您想要的客户列表。

3 在“客户列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“批量访问计划”。

4 在“计划访问”页面上，为想要纳入您的批量访问计划的每个客户输入以下信息：

- 输入您计划访问的日期（星期几）。

  有效选项为：“星期天”、“星期一”、“星期二”、“星期三”、“星期四”、“星期五”和“星期六”。

- 输入最佳访问时间。

  有效选项为：“清晨”（上午 7 点至 9 点）、“上午”（上午 9 点至 11 点）、“正午”（上午 11 点至下午 1 点）、“下午初期”（下午 1 点至 3 点）、“下午”（下午 3 点至 5 点）、“傍晚”（下午 5 点至 7 点）、“晚间”（下午 7 至 9 点）和“深夜”（下午 9 点至 11 点）。

5 单击“完成”。

在“日历”页面上，如果您的用户角色拥有“访问：日历计划访问”权限，则所有计划访问当前都以红色字体显示在“日历”上，并显示在页面的“计划访问”部分中。日历上方显示一则指明已创建的计划访问数的信息消息。

6 单击“日历”上的适当链接或“日历”页面的“计划访问”部分中的适当“主题”链接，打开“访问详细信息”页面。

为通过批量访问计划创建的每个新访问记录自动填充以下字段数据。

- “状态”字段的值为“已计划”。
- “开始日期”的值包含星期几和最佳访问时间。
- “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
- 对于从“联系人列表”创建的访问，“主题”字段的值包括“专业人士访问”和“联系人名称”，对于从“客户列表”创建的访问，“主题”字段的值包括“客户访问”和“客户名称”。
- “类型”字段的值为“访问”。

7 根据需要输入或更新“访问详细信息”页面上其余字段中的信息。

例如，要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击“智能访问”字段旁边的“查找”图标，并选择智能访问。

有关“访问详细信息”页面上字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

8 如果需要，将行项目添加到访问记录，然后单击“另存为私人智能访问”或“另存为公共智能访问”。

您可以将产品详细信息、发放样品信息和促销项目链接到访问记录。有关将行项目添加到访问记录的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)
- 在销售访问期间发放样品 (第 页 425)

调整消息响应

*消息响应*是特定期间内演示消息计划时从受众那里获得的反馈。反馈基于介绍者的鼠标点击或触笔点按。在整个消息计划传送过程中连续收集此类反馈，并且按时间和演示的特定消息计划项目跟踪反馈。有关消息计划的更多信息，请参阅消息计划 (第 页 448)。

显示消息响应是从 PCD 传递软件收集和填充的。与过去的交互活动相关的响应必须显示在 Oracle CRM On Demand 中。对这些响应的修改权限必须只授予给有权追溯调整消息计划响应的管理人员。

您的用户角色必须包括"管理'个性化内容传送'"权限，才能使用"消息响应"页面。

注意： 仅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中提供此功能。

调整消息响应

1 在"访问详细信息"页面或"解决方案详细信息"页面中，滚动至"消息响应"相关项目部分，然后单击"新建"。

注意： 如果在"访问详细信息"页面或"解决方案详细信息"页面中未看到"消息响应"部分，则按更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)中的说明添加此部分，或与公司管理员联系。

2 从"编辑消息响应"页面，查看以下字段并根据需要进行调整。

字段	说明
关键消息响应信息	
消息计划	为指定消息响应显示的消息计划。单击"选择器"图标以选择现有消息计划。
序号	与特定响应对应的消息计划项目的序号。必填字段。
消息计划项目	此字段标识随消息计划一起显示的特定消息计划项目。
解决方案	作为响应主题的基本多媒体或图形文件内容。必填字段。
响应	响应的预配置值如下所示："继续讨论"、"需要数据"、"已接受"、"不感兴趣"或"已拒绝"。从下拉列表中选择一个值。必填字段。
附注	有关响应的附加说明性信息。
部分	在介绍者的演示过程中可能激活的演示项目的组成部分（例如，图表）。此组件是指定响应值的主题。

字段	说明
开始时间	收到第一个消息响应时的响应期间的开始时间。要进行调整，请单击日历图标以选择开始日期和时间。（必填字段。）
结束时间	收到最后一个消息响应时的响应期间的结束时间。要进行调整，请单击日历图标以选择结束日期和时间。（必填字段。）
期间	开始时间与结束时间之间的期间（以秒为单位）。
跟进	介绍者在演示消息计划的过程中选中此复选框，指明已经为消息计划的特定细分提交了跟进请求。（跟进请求可能包括发送说明等。）此字段必填，默认情况下未被选中。

3 如果调整了任何字段，请保存记录。

安排与他人的预约

当您要计划预约并向其他人通知此预约时，请遵循以下步骤：

1 创建预约。

2 邀请联系人和用户。

当您计划与其他人的预约时，邀请的人分别为：

- **联系人。**客户、合作伙伴以及那些作为联系人记录列在公司信息中的人。
- **用户。**贵公司的 Oracle CRM On Demand 用户。

3 检查用户的可用性

您可以查看用户的可用性，但不能查看联系人的可用性，因为您无法访问不在应用产品中的日历。

注意： 要执行此步骤，您的用户角色必须具有"共享日历"权限。

4 向所有受邀者发送预约通知。

向预约添加受邀者

1 创建预约；填写预约信息，然后保存记录。

2 在"预约详细信息"页面上，向下滚动到"联系人"部分，然后单击"添加"。

注意： 可能一定要将"联系人"和"用户"部分添加到布局中。有关说明，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3 在"查找"窗口中，选择现有联系人，或单击"新建"来创建新联系人记录。

选定的联系人按字母顺序排列。

4 单击"确定"。

注意： 要更改将哪个联系人显示为主要联系人，请单击“日历”页面上预约旁边的“编辑”链接。在“编辑预约”页面上，但“主要联系人”字段旁边的“查找”图标，选择新的主要联系人，然后单击“保存”。该主要联系人即出现在“日历”摘要中。如果“预约详细信息”页面的“联系人”部分中还没有新的主要联系人，则此新的主要联系人还将添加到其中。

5 在“预约详细信息”页面上，向下滚动到“用户”部分，然后单击“添加”。

6 在“查找”窗口中，选择您要邀请参加预约的用户。

“查找”窗口中显示的列表包含贵公司的所有 Oracle CRM On Demand 用户。

7 单击“保存”。

检查用户的可用性

1 在“预约详细信息”页上，单击“用户可用性”。

只有您的用户角色包括“共享日历”权限，您才能看到“用户可用性”按钮。

合并的日历显示用户及其日历的列表。未与您共享其日历的用户的行将显示为空白栏。

要查看有关日历中显示的忙碌时间信息，请将鼠标旋停在预约上。

2 要查看在其他日期的可用性，您可以：

- 单击日历标题中的箭头，滚动到第二天或前一天
- 单击日历标题中的日历图标

3 如有必要，更新预约日期和时间。

4 保存记录。

警告：如果创建的预约重叠，不会显示任何警告消息。

向受邀者（联系人和用户）发送电子邮件通知

1 在“预约详细信息”页面上，单击“发送电子邮件”。

2 将会打开一封带有以下信息的电子邮件：

- **收件人。**受邀者（联系人和用户）

  如果列表超过 70 位受邀者，电子邮件会发送给余下的受邀者，但是“收件人”行不会显示他们的电子邮件地址。

- **主题。***预约*一词后跟以下字段值：主题、地点、起始日期和时间以及结束日期和时间。

查看其他用户的日历

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“共享日历”权限。

您可以查看：

- 其他用户的日历

  您可以查看组中用户（如果您是组成员）或自己下属的个人日历，以及明确与您共享其日历的其他用户的日历。

- 将组中所有成员的日历合并到一个日历视图中的组日历（如果您是组成员）

  注意：列表按字母顺序显示用户。如果列表超过十个用户，则在列表中滚动以查看其他用户的日历。

  有关组的更多信息，请参阅组管理 (第 页 1082)。

- 合并了其他用户的日历的定制视图

  例如，您可能需要与不同职能部门的许多用户合作一个特殊的短期项目。通过设置一个仅包括这些用户的日历的定制视图，您可以在一个视图中查看这些用户的计划。在设置定制日历视图时，可以将以下用户添加到视图中：

  - 组成员用户（如果您是组成员）
  - 明确与您或您的一个下属共享了他们日历的用户

  有关设置定制日历视图的更多信息，请参阅添加定制日历视图 (第 页 131)。

日历以您的当地时区显示时间，从上午 7 点到晚上 7 点。此外，只有预约的受邀者和拥有者才能查看私人预约的详细信息。

查看其他用户的日历

1. 在“日历”页面上，单击“用户”选项卡（如有必要）。
2. 在标题栏中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中单击用户的“姓氏”。

   用户日历将填充“用户”视图。

   注意： 只能选择与您共享其日历或是您所在组中的成员的用户。

快速返回到您自己的日历

- 在标题栏中单击“我的日历”按钮。

查看所有组成员的合并日历

1. 在“日历”页面上，单击“组”选项卡。
2. 在合并日历上，您可以：
   - 单击用户名转到用户的个人日历。
   - 单击日期转到该天的组视图。

相关主题

请参阅以下主题以了解定制日历视图的相关信息：

添加定制日历视图 (第 页 131)

"日历设置"页面

单击一个主题以查看在"日历设置"页面中执行以下操作的说明：

- 共享日历 (请参阅 "共享您的日历" 第 页 130)
- 设置默认日历视图 (第 页 130)
- 添加定制日历视图 (第 页 131)

注意：该日历仅按照格里历（阳历）来工作。不能针对其他日历系统配置它。

共享您的日历

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有"共享日历"权限。

要使组成员之外的其他用户能够访问您的日历，您需要明确与其共享日历。

共享您的日历

1. 在"日历"页面上单击"日历设置"。
2. 在"日历设置"页面上单击"共享日历"。

   如果您是组的成员，则您组的成员会列出在"默认共享"部分中。
3. 在"我的日历共享列表"部分，单击"添加用户"。
4. 在"共享日历"页面上，选择您想要与其共享日历的用户。
5. 保存所做的更改。

设置默认日历视图

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有"共享日历"权限。

您可以设置每当单击"日历"选项卡时要显示的默认视图。

设置默认日历视图

1. 在"日历"页面上单击"日历设置"。
2. 在"日历设置"页面上单击"默认日历视图"。

3 在"默认日历设置"页面上，选择日历视图。

4 保存所做的更改。

添加定制日历视图

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有"共享日历"权限。

如果您是组成员（并且您的角色具有"共享日历"权限），则可以自动查看将组中所有成员的日历合并成一个日历视图的合并日历。但是，为了满足您的特定需求，可能需要设置不同的合并日历视图。要设置合并日历视图，请添加定制视图。

例如，您可能正在与许多跨职能部门的用户合作一个特殊的短期项目。通过设置一个仅包括这些用户的日历的定制视图，您可以在一个视图中查看这些用户的计划。在设置定制日历视图时，可以将以下用户添加到视图中：

- 组成员用户（如果您是组成员）
- 明确与您共享其日历的用户

注意：定制视图不允许您更改一周的开始日或一天的开始时间。

添加定制日历视图

1 在"日历"页面上单击"日历设置"链接。

2 在"日历设置"页面上单击"管理组视图"。

在"管理视图"页面上，您的组名称显示在"标准视图"部分中。

3 单击"添加"。

4 在"管理视图"页面上输入视图的名称和说明。

注意： 您不能选择整个组以与其共享日历；而是需要将该组的每个成员作为一个用户添加到定制视图。

5 保存记录。

6 在"管理视图"页面上，单击新组的"名称"。

将出现"管理视图详细信息"页面。

7 单击"添加成员"，然后选择用户。

8 保存记录。

在"日历组"选项卡上，新视图将出现在下拉列表中。

查看组任务列表

如果您的公司使用组分配选项，则您可以查看您所在组的成员所拥有的任务的合并列表。有关组的更多信息，请参阅组管理 (第 1082)。

查看组任务列表

1 在"日历"页面上，单击"组任务"选项卡。

2 从下拉列表中选择想要查看的任务的列表。

此任务列表包括您所在组的成员创建的任何任务（除用户已标记为私有的任务外）。

使用活动评估脚本

公司管理员可能已经设置了评估脚本来帮助您收集有关活动的信息和评估活动，如任务、预约和销售访问。*评估脚本*含有一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分、分配权重并将其与指定的阈值进行比较，以确定适当的结果或操作过程。

注意："智能访问"此时没有启用"活动评估"。

开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅关于评估脚本 (第 页 1324)。

使用活动评估脚本

1 选择活动。

有关选择活动的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。有关活动的更多信息，请参阅日历和活动 (第 页 109)。

2 在活动的"详细信息"页面（"访问"、"预约"或"任务详细信息"页面）上，向下滚动到"活动评估"部分，并单击"添加"。

注意：如果没有显示"活动评估"部分，请单击"编辑布局"链接。

3 在"查找"窗口中搜索适当的脚本，并单击"选择"。您可以使用"查找"窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。

4 在"活动评估"页面上，为每个脚本问题选择答案，并单击"保存"。

活动的"详细信息"页面（"访问"、"预约"或"任务详细信息"页面）将再次出现。

取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

"活动"字段

使用"编辑任务"页面添加任务，或更新现有任务的详细信息。使用"编辑预约"页面添加预约，或更新现有预约的详细信息。使用"编辑访问"页面更新现有计划访问的详细信息。"编辑"页面显示了任务或预约的完整字段集。

提示： 您也可以在“活动列表”页面、“预约”、“任务”以及“访问详细信息”页面上编辑活动。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关“编辑任务”和“编辑预约”页面上提供的某些字段的附加信息。有关“编辑访问”页面上提供的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

字段	说明
客户	链接到此活动的客户。
审批状态	创建任务时记录的审批状态。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
电话结果	活动类型“生日祝贺电话”、“推介电话”或“回顾电话”的结果，如“未接听”、“预约”、“保持联系”或“死锁文件”。在此字段中输入值后，它将变成只读。
商业活动	链接到此活动的商业活动。
完成日期	完成活动的日期和时间。对于任务，当“状态”字段设置为“已完成”或单击“标记为已完成”按钮时，系统会自动填充此字段。对于预约，当创建和保存预约时，“完成日期”字段会自动设置为与结束日期相同的值。但是，如果“完成日期”字段没有配置为只读字段，则您可以在此字段中输入一个不同于预约结束日期的日期。
已完成	任务标记为已完成时，系统会自动选中此复选框。
主要联系人	链接到此活动的主要联系人。对于使用“组”功能的公司，此联系人是“日历”视图上的主要联系人。
委派者	创建任务之后将任务分配给其他拥有者的用户。当任务已分配给其他拥有者时，系统会自动填充此字段。
说明	关于此活动的附加信息。限制为 16,350 个字符。
到期日期	此任务到期的日期（只适用于任务）。
结束时间	预约结束的日期和时间（只适用于预约）。默认为当前日期和下午 1:00。Oracle CRM On Demand 会使用预约的开始时间和持续时间自动更新此字段。
潜在商机	链接到此活动的潜在商机。
位置	预约发生的位置（仅适用于预约）。
修改者	创建或更新活动记录的人员的姓名，后跟进行创建或更新时的日期和时间。由系统生成。
机会	链接到此活动的机会。
拥有者	此活动的拥有者。

字段	说明
优先级	优先级级别，如“1-高”、“2-中等”或“3-低”。优先级级别仅适用于任务。默认值为“3-低”。 **注意：** 如果公司管理员更改了“优先级”字段的默认值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。
私人	表示即使活动链接到其他人可以看见的记录，也只有您才能够查看活动记录。与 Microsoft Outlook 同步时，可以使用此字段设置筛选器，以便不将“私人”记录上载到 Oracle CRM On Demand。有关更多信息，请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。
拒绝原因	指明退回或拒绝项目的原因。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
服务请求	链接到此活动的服务请求。
开始时间	预约开始的日期和时间（仅适用于预约）。默认为当前日期和中午 12:00。
状态	任务的状态，例如“完成”、“延期的”、“进行中”、“等待其他人”或“未开始”。默认为“进行中”。
主题	此活动的标题或简要说明。
子类型	审批的对象类型。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
类型	对于任务，这是指类别，例如“审批”、“生日祝贺电话”、“访问”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“午餐”、“会议”、“个人”、“介绍”、“其他”、“推介电话”、“回顾电话”或“待办事项”。
类型	在“活动列表”页面上，这是指活动的类型，要么是“任务”要么是“预约”。

3 营销

Oracle CRM On Demand 为营销信息提供了以下记录类型：

- **商业活动**。使用这些页面管理营销商业活动以及生成合格的潜在商机和机会。
- **潜在商机**。使用这些页面跟踪潜在商机中的新销售机会以及自动执行潜在商机转换流程。

管理营销

要管理营销，请执行以下流程。

1 商业活动处理流程 (请参阅 "商业活动处理流程。" 第 页 135)。

2 潜在商机处理流程 (请参阅 "潜在商机处理流程。" 第 页 136)。

商业活动处理流程。

要处理商业活动，请执行以下任务：

1 创建商业活动记录，请参阅创建记录 (第 页 38)和商业活动字段 (第 页 141)。

2 分配商业活动接收者，请参阅确定商业活动的目标联系人 (第 页 139)。

3 如果这是电子邮件商业活动，请准备电子邮件内容。有关更多信息，请参阅“Oracle Email Marketing On Demand 联机帮助”。

4 执行商业活动。

5 跟踪商业活动响应，请参阅记录对商业活动做出的响应 (第 页 140)。

6 衡量商业活动成效，请参阅衡量商业活动成效 (第 页 141)。

7 将潜在商机与商业活动相关联。如果商业活动生成了潜在商机，您必须将新潜在商机与生成它们的商业活动相关联，请参阅创建记录 (第 页 38)和潜在商机字段 (第 页 156)。

潜在商机处理流程。

要处理潜在商机，请执行以下任务：

1 设置潜在商机分配规则，请参阅关于分配规则 (第 页 1127)和设置分配规则 (第 页 1130)。

2 设置潜在商机转换规则，请参阅潜在商机 (第 页 143)和在潜在商机转换过程中映射其他字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)。

3 设置潜在商机转换布局，请参阅创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)。

4 创建潜在商机资格验证脚本，请参阅使用潜在商机资格验证脚本 (第 页 151)。

5 验证潜在商机的资格，请参阅验证潜在商机的资格 (第 页 150)。

6 转换或拒绝潜在商机。

您可以将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会记录，请参阅将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)。如果您判断潜在商机没有价值，您可以将它从潜在商机管理流程中移除。请参阅拒绝潜在商机 (第 页 155)。

商业活动

使用"商业活动"页面创建、更新和跟踪商业活动。*商业活动*表示用来向一个或多个用户群体（包括现有客户和潜在客户）传达市场营销消息的车辆或项目。通常，商业活动将为不同的宣传渠道提供促销优惠，以保留当前客户或获得新客户。目标在于培养用户对公司产品和服务的更多兴趣。

利用商业活动，您可以执行以下工作：

- 将与实际成本相比较的预算成本、目标潜在商机和营销材料（例如宣传册和图片）之类的商业活动信息存储在一个地方。
- 实时与营销小组共享商业活动视图，并与同一地点的销售小组共享一致的商业活动信息。
- 通过查看每个商业活动所生成的潜在商机和机会，了解商业活动的成果。
- 实时使用预制的报表来衡量效果并确定商业活动的投资回报。
- 在当前和过去的商业活动之间进行历史比较以确定趋势。

销售和营销经理可以导入潜在商机并将其链接到现有商业活动。首先必须在逗号分隔值 (CSV) 文件中为潜在商机信息设置格式。

商业活动、潜在商机、机会和联系人

在商业活动过程中，您可以生成多个链接到商业活动的潜在商机。如果将其中一些潜在商机转换为新机会、联系人或客户，则与商业活动的链接将从源潜在商机转移到转换后的机会、联系人和客户。例如，商业活动 A 创造了 100 个潜在商机：L1 至 L100。您将每个潜在商机链接到商业活动 A。潜在商机 L1 - L90 从未表现出产生收入的潜力。潜在商机 L91 - L100 则确实表现出了收入潜力，因此您将它们转换为机会 O1 - O10。这些机会都按照其源潜在商机的方式自动链接到商业活动 A。几个月后，您想要查看商业活动 A 的成效。您查看商业活动 A 记录，看到有 100 个潜在商机和 10 个机会链接到该商业活动。您可以将这些结果与过去的商业活动或您对此商业活动的期望值作比较，然后相应地做出调整。

注意： 如果公司管理员为潜在商机添加了定制字段，则在将潜在商机转换为机会或联系人时，这些字段不会结转到机会记录中。除非贵公司的管理员通过"潜在商机转换映射"功能设置了附加映射。有关映射潜在商机字段的更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射附加字段 (第 页 1136)。

使用商业活动主页

可以从"商业活动主页"开始管理商业活动。

注意： 公司管理员可以定制"商业活动主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建商业活动

通过在"我最近查看的商业活动"部分中单击"新建"按钮，您可以创建商业活动。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38) 和商业活动字段 (第 页 141)。

使用商业活动列表

"商业活动列表"部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明商业活动的标准列表。

商业活动列表	筛选器
所有现行的商业活动	"状态"字段设置为"现行"的商业活动
所有完成的商业活动	"状态"字段设置为"已完成"的商业活动
所有已计划的商业活动	"状态"字段设置为"已计划"的商业活动
最近创建的商业活动	所有商业活动，按创建日期排序，最近创建的商业活动位于列表的顶部
最近修改的商业活动	所有商业活动，按修改日期排序，最近修改的商业活动位于列表的顶部
所有商业活动	无。此列表按商业活动名称升序顺序显示贵公司的所有商业活动。
我最近修改的商业活动	您所拥有的所有商业活动。此列表按修改日期排序，最近修改的商业活动位于列表的顶部。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的商业活动

“我最近查看的商业活动”部分显示了您最近查看的商业活动。

要展开列表，请单击“显示完整列表”链接。

使用商业活动任务

“商业活动任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改了“优先级”字段的默认值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的商业活动，请单击商业活动名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

查看现行的商业活动

“现行的商业活动”显示当前正在运行的商业活动的列表。

- 要查看现行的商业活动，请单击“商业活动名称”字段。
- 要展开列表，请单击“显示完整列表”。

报表部分

在您的“商业活动主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在标准版 Oracle CRM On Demand 中，将显示“现行的商业活动状态”部分。

使用报表衡量商业活动成效

在您的“商业活动主页”上可能显示一个或多个报表部分（贵公司管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分）。在标准版中，将显示“现行的商业活动状态”部分，此部分中对所有现行商业活动的分析。有关使用“现行的商业活动状态”部分的更多信息，请参阅衡量商业活动成效 (第 页 141)。

向您的商业活动主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“商业活动主页”，具体取决于贵公司管理员将哪些部分设置为可以在您的商业活动主页上显示。

向您的商业活动主页添加区域

1 在"商业活动主页"上，单击"编辑布局"。

2 在"商业活动主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击"保存"。

管理商业活动

要管理商业活动，请执行以下任务：

- 确定商业活动的目标联系人 (第 页 139)
- 记录商业活动的反响 (请参阅 "记录对商业活动做出的响应" 第 页 140)
- 结束商业活动 (第 页 141)
- 衡量商业活动成效 (第 页 141)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 商业活动字段 (第 页 141)
- 使用商业活动主页 (第 页 137)
- 报表 (第 页 609)
- 导入数据 (第 页 1299)

确定商业活动的目标联系人

您可以选择要作为商业活动目标联系人的联系人。

注意： 如果贵公司使用细分向导（一个在 Oracle CRM On Demand 和 Excel 之间运行的可下载应用产品），则可构建目标细分，以便根据若干记录类型中的标准筛选记录。有关如何下载和使用细分向导的信息，请参阅使用细分向导 (第 页 602)。

确定商业活动的目标联系人

1 选择商业活动。

有关选择商业活动的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“商业活动明细”页面上，向下滚动到“接收者”部分，并执行以下操作之一：

注意：如果“商业活动详细信息”页面上看不到“接收者”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“接收者”部分添加到您的页面。如果该部分不可用于添加到您的页面，请与公司管理员联系。

- 单击“添加”逐个将联系人确定为目标联系人。
- 单击记录行中的“删除”链接删除联系人。这将在不删除任何记录的情况下取消记录的关联。

3 保存记录。

要从文件中导入联系人，请参阅导入数据 (第 页 1299)。

记录对商业活动做出的响应

如果想记录对商业活动做出的响应，例如接收者参加事件的情况，则可以在商业活动接收者部分中记录该信息。

记录对商业活动做出的响应

1 选择商业活动。

有关选择商业活动的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

注意：如果“接收者”部分未出现在“商业活动详细信息”页面中，请单击“页面布局”以添加它。

2 在“商业活动明细”页面上，向下滚动到“接收者”部分，然后对要记录其响应的联系人单击“编辑”。

3 在“编辑商业活动响应”页面上，填写信息。

字段	说明
交付状态	标准值为“待处理”、“已发送”、“软反弹”、“硬反弹”、“未知反弹”、“收到”和“已打开”。但是，贵公司的管理员可以对此下拉列表中的选项重命名。 如果贵公司使用 Oracle Email Marketing On Demand，则会自动更新接收者交付状态（仅适用于“软反弹”、“硬反弹”或“打开的邮件”值）。
响应状态	标准值为“点通”、“RSVP - 将会参加”、“RSVP - 不会参加”、“已参加”、“转换为潜在商机”、“请求更多信息”、“加入列表”、“退出列表”、“全局加入”、“全局退出”和“打开的邮件”。但是，贵公司的管理员可以定制此下拉列表中的选项。 如果贵公司使用 Oracle Email Marketing On Demand，则会自动更新响应状态（仅适用于“点通”、“加入列表”、“退出列表”、“全局加入”、“全局退出”或“打开的邮件”值）。

4 保存记录。

结束商业活动

您可以更改商业活动的状态以指明该商业活动已经完成。

结束商业活动

1 在"商业活动列表"页面上，单击"状态"字段。

2 从下拉列表中选择"完成"状态。

3 单击"状态"字段中的绿色复选标记图标以保存记录。

衡量商业活动成效

"商业活动主页"的"现行的商业活动状态"部分显示所有现行商业活动的分析。您可以使用此信息确定商业活动的成效。

查看有关商业活动成效的信息

- 在"商业活动主页"的此部分中，执行以下操作：
  - 将您的指针放到图表上以查看特定信息。
  - 单击一个细分以查看详细报表。
  - 更改列表中的类别，从不同角度查看相同的数据。

    例如，您可按 ROI（投资回报率）、潜在商机转换率或每个潜在商机的成本来查看对商业活动的分析。

商业活动字段

使用"编辑商业活动"页面添加商业活动，或更新现有商业活动的详细信息。"编辑商业活动"页面显示了商业活动的完整字段集。

提示： 也可以在"商业活动列表"和"商业活动详细信息"页面上编辑商业活动。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键商业活动信息	
源代码	商业活动标识符代码。确保所输入的代码是唯一代码，此字段最多包含 30 个字符。
商业活动名称	商业活动的描述性名称。此字段最多包含 100 个字符。

字段	说明
商业活动类型	商业活动的类型，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 其他”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“其他”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”或“网站”。
目标	商业活动的目标说明，例如“销售增加 10%”。
听众	商业活动的目标听众。
出价	商业活动提供的产品或服务的说明。
状态	商业活动状态，如： ■ **现行。**开始日期在过去，结束日期在将来 ■ **完成。**开始日期和结束日期都在过去。 ■ **已计划。**开始日期和结束日期都在将来。 ■ **已安排。**您可以手动设置此状态，以指明商业活动准备就绪，目前已安排为在特定日期和时间执行。 ■ **联系人支持。**在 Oracle Email Marketing On Demand 中，如果商业活动存在问题，系统会自动设置此状态。 您必须设置该状态。除非贵公司使用 Oracle Email Marketing On Demand，否则在商业活动启动时，系统不会自动更新该状态。如果贵公司使用 Oracle Email Marketing On Demand，则会自动分配“现行”、“完成”和“联系人支持”状态。
开始日期	商业活动开始的日期和时间。默认为当前的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	计划完成商业活动的日期和时间。默认为当前的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
商业活动币种	输入用于所有收入字段的货币代码（如 USD）。
商业活动计划信息	
收入目标	期待商业活动产生的收入。
销售线索目标数	商业活动的目标潜在客户数。
预算成本	贵公司为此商业活动预算的金额。
实际成本	贵公司在此商业活动上花费的金额。
附加信息	

字段	说明
所有者	记录所有者的别名。默认为商业活动的创建者。通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报表中。
修改者	创建或最后更新商业活动记录的人员的姓名，后跟更新的日期和时间。由系统生成。
说明	商业活动的说明。此字段限制为 16,350 个字符。

潜在商机

使用"潜在商机"页面创建、更新和评估潜在商机。*潜在商机*是指对产品或服务有兴趣的人员。

您可以手动输入潜在商机，或者将这些潜在商机分配给您。您可以跟进分配的潜在商机，以确定它们最后是否给公司产生了收入。创建潜在商机记录是收集新客户信息的快速方法。在一条记录中，您可以输入有关公司、人员、业务兴趣的详细信息，而不是针对客户、联系人、交易注册和机会创建四条不同的记录。

在潜在商机管理流程中，潜在商机按以下顺序经过各阶段：评估、验证资格以及转换为机会或交易注册。您可以不验证潜在商机的资格，而是通过存档将其移除。您可以不将合格的潜在商机转换为机会或交易注册，而是拒绝它。本主题的其余部分会更详细地介绍这些阶段。

评估潜在商机

在评估过程中，评估潜在商机的人员将执行多个持续进行的活动：

- 致电联系人、发送电子邮件给联系人或拜访联系人以交换信息。
- 使用更准确和新发现的信息更新有关潜在商机的特定信息。
- 创建、跟踪并完成与潜在商机相关的活动。
- 记录关于交互操作的附注。
- （可选但建议）将潜在商机链接到客户和联系人，具有以下优点：
  - 分配给客户或联系人的用户（可能是也可能不是分配给潜在商机的用户）可以在评估过程期间查看潜在商机，因为该潜在商机将出现在"客户"和"联系人"页面中。
  - 潜在商机所有者可以通过单击链接来访问有关客户或联系人的附加信息。
  - 潜在商机所有者可以输入比通常随潜在商机一起保存的信息更为详细的信息，如客户处的其他联系人、收货地址，诸如此类。
  - 如果将潜在商机转换为机会或交易注册，则现有客户和联系人链接可以加快该过程的速度。

验证潜在商机的资格

资格验证流程有助于评估者收集足够的信息以确定要进一步跟进哪些潜在商机。在评估者确定潜在商机有可能产生收入时，评估者将会验证潜在商机的资格。系统随后将检查以确保某些关键字段包含数据。如果满足标准，潜在商机将被标记为合格，并且以新合格潜在商机的形式显示给销售人员。

准确评估潜在商机的资格有助于贵公司投入更多时间致力于很有可能促成的商业交易。公司管理员可以设置潜在商机资格验证脚本，以帮助评估者统一地准确验证潜在商机的资格。（有关设置评估脚本的信息，请参阅设置评估脚本 (第 页 1324)）。

潜在商机存档

或者，如果潜在商机被认为对公司没有价值，则评估者可以将潜在商机存档。系统随后会将潜在商机从潜在商机管理流程中移除。

提示：要对存档的潜在商机排序，请创建一个名为"存档的潜在商机"的新列表。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

将潜在商机转换为机会或交易注册

使用"转换潜在商机"页面，可以将潜在商机转换为联系人，还可以根据需要转换为客户、机会和交易注册。"转换潜在商机"页面包含适用于用户角色的"潜在商机转换"布局中指定的潜在商机转换选项。如果潜在商机具有足够的潜在价值，评估者可以将其转换为机会或交易注册，前提是"潜在商机转换"布局启用了所有潜在商机转换选项。系统会提示评估者指定要链接到潜在商机的客户、链接到潜在商机的客户的联系人以及链接到潜在商机的机会或交易注册。

然后，系统将使用从潜在商机转入的某些值（如潜在收入和估计结束日期）创建一个新的机会或交易注册。系统随后将从现行评估过程中去除该潜在商机（尽管在需要时仍可供查看）。

转换过程中发生的操作

潜在商机记录中的某些信息会转入到"客户"、"联系人"、"机会"和"交易注册"记录中的相关区域，这些记录是在转换过程中创建的。下表显示了如何使用"潜在商机转换映射"页面在这些记录之间映射字段。

潜在商机	客户	机会	联系人	交易注册
地址	开票地址	不适用	联系人地址	交易地址
年收入	年收入	不适用	不适用	不适用
大约收入	不适用	不适用	总收入	不适用
关联公司	不适用	不适用	不适用	关联公司
关联的联系人	不适用	不适用	不适用	关联的联系人
商业活动	来源商业活动 **注意：**如果通过潜在商机转换过程创建客户，则根据潜在商机记录上的"商业活动"字段自动填充此字段。如果客户由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。	来源商业活动 **注意：**如果通过潜在商机转换过程创建机会，则根据潜在商机记录上的"商业活动"字段自动填充此字段。如果机会由用户创建，则该用户	来源商业活动 **注意：**如果通过潜在商机转换过程创建联系人，则根据潜在商机记录上的"商业活动"字段自动填充此字段。如果联系人由用户创建，则该	不适用

潜在商机	客户	机会	联系人	交易注册
		可以在此字段中输入信息。	用户可以在此字段中输入信息。	
移动电话号码	不适用	不适用	移动电话号码	手机
城市	开票城市 发运城市	不适用	主要城市	（交易地址的）城市
公司	客户名称	客户	客户	公司名称
国家/地区	开票国家/地区 发运国家/地区	不适用	主要国家/地区	国家/地区
出生日期	不适用	不适用	出生日期	不适用
说明	不适用	说明	不适用	证明
电子邮件	不适用	不适用	电子邮件	电子邮件
估计结束日期	不适用	结束日期	不适用	结束日期
名字	不适用	不适用	名字	不适用
行业	行业	不适用	不适用	不适用
职称	不适用	不适用	职称	不适用
姓氏	不适用	不适用	姓氏	不适用
潜在商机币种	不适用	不适用	不适用	交易货币
潜在商机所有者	不适用	不适用	不适用	不适用
潜在商机类型	客户类型	不适用	联系人类型	不适用
先生/女士	不适用	不适用	先生/女士	不适用
不接收电子邮件	不适用	不适用	不接收电子邮件	不适用
下一步	不适用	下一步	不适用	下一步
雇员数	雇员数	不适用	不适用	不适用
源合作伙伴	不适用	不适用	不适用	源合作伙伴
潜在收入	不适用	收入	不适用	交易规模
主要电话号码	不适用	不适用	工作电话号码	电话号码
高级合作伙伴	不适用	不适用	不适用	高级合作伙伴

潜在商机	客户	机会	联系人	交易注册
产品兴趣	不适用	“机会名称”变为： 产品兴趣（联系人全名）	不适用	产品兴趣
职业	不适用	不适用	职业	不适用
限定日期	不适用	不适用	限定日期	不适用
等级	不适用	不适用	不适用	不适用
推荐者	不适用	不适用	推荐者	不适用
来源	不适用	潜在商机来源	潜在商机来源	不适用
省/自治区	开票的省/自治区 发运的省/自治区	不适用	主要省/自治区	（交易地址的）省/自治区
网站	网站	不适用	不适用	不适用
工作传真号码	不适用	不适用	工作传真号码	不适用
邮政编码	开票邮政编码 发运邮政编码	不适用	主要邮政编码	（交易地址的）邮政编码

此外，某些字段在潜在商机转换过程完成后将显示不同的值。下表列出了这些新值。

此记录/字段	更改为此值
潜在商机记录	
状态	已转换
客户记录	
所有者	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“转换后相关潜在商机记录的所有权”。
机会记录	
状态	待处理
销售阶段	建立远景
机率	50%
所有者	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“转换后相关潜在商机记录的所有权”。
联系人记录	
所有者	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“转换后相关潜在商机记录的所有权”。
交易注册记录	
名称	有关潜在商机的产品兴趣。可以改写此字段。

此记录/字段	更改为此值
类型	标准
提交状态	未提交。

转换后相关潜在商机记录的所有权。

如果已填充"销售人员"字段，在转换潜在商机时，该人员将成为所有相关记录的所有者。如果未填充此字段，转换潜在商机的用户将默认成为所有相关记录的所有者。但是，公司管理员可以使用"潜在商机转换映射"功能更改此行为。有关更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射其他字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)。

拒绝合格的潜在商机

合格的潜在商机也可能被拒绝。当评估潜在商机的人员或组与销售人员（接手合格潜在商机并将它们转换为收入）分属于不同的组织时，通常会出现这种情况。在这些组织中，分配给合格潜在商机的销售人员可能会确定该潜在商机不像评估者指明的那样有价值。

在拒绝潜在商机时，销售人员必须指定拒绝代码，也可以根据需要指定拒绝原因。如果选定的"拒绝代码"是"其他"，"拒绝原因"将成为必填字段。系统会记录发生的拒绝、拒绝者以及拒绝原因。

销售人员可能还会选择在拒绝时重新分配该潜在商机。潜在商机可能被重新分配给经理以进行跟进，或者可能返回给原始评估者以便进一步评估，具体取决于公司的策略。

使用潜在商机主页

可以从"潜在商机主页"开始管理潜在商机。

注意：贵公司管理员可以定制"潜在商机主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建潜在商机

通过在"我最近查看的潜在商机"部分中单击"新建"按钮，您可以创建潜在商机。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38) 和潜在商机字段 (第 页 156)。

使用潜在商机列表

"潜在商机列表"部分显示许多筛选的列表。 Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明潜在商机的标准列表。

潜在商机列表	筛选器
所有潜在商机	无
所有转换的潜在商机	显示"状态"字段设置为"已转换"的潜在商机

潜在商机列表	筛选器
所有正在验证资格的潜在商机	显示"状态"字段设置为"正在验证资格"的潜在商机
所有合格潜在商机	显示"状态"字段设置为"合格"的潜在商机
最近创建的潜在商机	显示所有潜在商机（按创建日期排序）
最近修改的潜在商机	显示所有潜在商机（按修改日期排序）
所有拒绝的潜在商机	显示"状态"字段设置为"已拒绝"的潜在商机
我的潜在商机	显示满足以下条件之一的潜在商机（按创建日期排序）： ■ "销售人员"字段设置为您的用户名，"状态"字段设置"正在验证资格"。 ■ "潜在商机拥有者"设置为您的用户名，"销售人员"字段为空，"状态"字段设置为"正在验证资格"。
我的新潜在商机	显示满足以下条件之一的潜在商机（按创建日期排序）： ■ "销售人员"字段设置为您的用户名，"状态"字段设置"合格"。 ■ "潜在商机拥有者"字段设置为您的用户名，"销售人员"字段设置为您的用户名之外的用户名，"状态"字段设置为"正在验证资格"。
我最近创建的潜在商机	显示您拥有的所有潜在商机。此列表按创建日期排序，最近创建的潜在商机位于列表的顶部。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的潜在商机

"我最近查看的潜在商机"部分显示了您最近查看的潜在商机。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

使用潜在商机任务

"我的与潜在商机相关的未完成任务"部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如"1-高"、"2-中等"或"3-低"）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意： 如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。

- 要查看任务，请单击"主题"链接。
- 要查看与任务关联的潜在商机，请单击潜在商机名称。

- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

查看合格潜在商机

“合格潜在商机”部分显示合格潜在商机的列表。“全名”字段是用于打开潜在商机记录的链接。

- 要打开潜在商机记录，请单击“全名”字段。
- 要展开列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析潜在商机跟进

在您的“潜在商机主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司的管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示“潜在商机跟进分析”部分，它显示过去 90 天内验证潜在商机资格的进度。有关使用“潜在商机跟进分析”部分的信息，请参阅分析潜在商机跟进 (第 页 155)。

向您的潜在商机主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“潜在商机主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“潜在商机主页”上显示的部分。

向您的潜在商机主页添加区域

1. 在“潜在商机主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“潜在商机主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击“保存”。

管理潜在商机

要管理潜在商机，请执行以下任务：

- 重新分配潜在商机 (第 页 150)
- 验证潜在商机的资格 (第 页 150)
- 使用潜在商机资格验证脚本 (第 页 151)
- 潜在商机存档 (第 页 151)
- 将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)
- 拒绝潜在商机 (第 页 155)
- 分析潜在商机跟进 (第 页 155)

注意： 如果您正在使用 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 并且使用“推介”功能，当您将新推介链接到联系人时，将会创建新潜在商机。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

重新分配潜在商机

在创建潜在商机时，您将自动成为该潜在商机的拥有者。如果您的访问级别允许编辑此记录，您可以将潜在商机重新分配给其他人。公司管理员也可以通过指定分配规则来设置由系统分配潜在商机。

重新分配潜在商机

1 选择要重新分配的潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"潜在商机详细信息"页面上，单击"编辑"。

3 在"编辑潜在商机"页面的"附加信息"部分，执行以下操作之一：

- 在"拥有者全名"字段中，单击"查找"图标，然后在"查找"窗口中选择另一个用户。
- 选中"重新分配拥有者"复选框以便让系统重新分配潜在商机。

4 保存记录。

注意：取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。

验证潜在商机的资格

如果您确定某个潜在商机有可能成为商机，则可以验证该潜在商机的资格。通常，您可以根据公司管理员设置的尺度为潜在商机选择一个等级。

注意：公司管理员可能设置了评估脚本来帮助您评估潜在商机的资格。有关使用潜在商机资格验证脚本的更多信息，请参阅使用潜在商机资格验证脚本 (第 页 151)。

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括"验证潜在商机的资格"权限。

验证潜在商机的资格

1 选择潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"潜在商机详细信息"页面中，确保填写了潜在商机记录的"名字"、"姓氏"、"等级"、"拥有者全名"。必须填写这些字段，才能验证潜在商机的资格。

注意：此信息可帮助确保潜在商机在验证资格后不会丢失，并确保充分利用宝贵的销售资源来跟进将发展为销售机会的潜在商机。特别是，如果未填写"等级"和"销售人员"字段，您将无法将潜在商机的状态设置为"合格"。

3 单击"标记为'合格'"。

系统将验证关键字段是否包含数据。如果满足标准，潜在商机的"状态"字段值将变为"合格"。

注意：如果您在单击"标记为合格"后收到错误消息，请验证未使用只读值定制"合格日期"字段。

使用潜在商机资格验证脚本

公司管理员可能已设置评估脚本，以帮助您评估潜在商机的资格。潜在商机资格验证脚本含有一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分，分配权重，以及将其与指定的阈值进行比较，以确定相应的结果或行动过程。

警告：如果潜在商机资格验证脚本尝试将潜在商机上的"状态"字段设置为"合格"，则除非已填写潜在商机上的"等级"和"销售人员"字段，否则无法作此设置。如果未填写这些字段，则会显示一条错误消息，脚本也会假定潜在商机未能达到阈值。然后，脚本会根据脚本中所定义的未能达到阈值的结果设置"状态"字段。

开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅关于评估脚本 (第 页 1324)。

使用潜在商机资格验证脚本

1 选择潜在商机。

有关选择潜在商机的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"潜在商机详细信息"页面上，向下滚动到"潜在商机资格验证脚本"部分，然后单击"添加"。

注意：如果未显示"潜在商机资格验证脚本"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将"潜在商机资格验证脚本"部分添加到页面布局中。仅当公司管理员已设置潜在商机资格验证脚本时，此部分才可用。

3 在"查找"窗口中搜索适当的脚本，并单击"选择"。您可以使用"查找"窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。

4 在"潜在商机资格验证脚本"窗口中，为每个脚本问题选择答案，并单击"保存"。

"潜在商机详细信息"页面将再次出现。取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

潜在商机存档

可以指定潜在商机不值得追踪并将其从评估过程中删除，而不是验证其资格。将潜在商机存档并不会删除它，而是将其保留在数据库中并将其状态设置为"已存档"。

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括"将潜在商机存档"权限。

将潜在商机存档

1 选择要存档的潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"潜在商机详细信息"页面上，单击"档案"。

潜在商机的"状态"字段变为"已存档"。

将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会

如果您的用户角色具有相应设置，则可以通过转换潜在商机记录创建客户、联系人、交易注册和机会记录，或者将潜在商机信息复制到现有记录。根据公司的设置，新机会记录可能包含影响收入计算的信息。

注意： 通常，您将之前已验证合格的潜在商机转换为机会。请参阅验证潜在商机的资格 (第 页 150)。

本节中的过程描述了以下两个方案的步骤：

方案 1。您具有从公司执行的商业活动中产生的新潜在商机。每条潜在商机记录中都包含人员的姓名以及他们的公司名称。您现在想要使用潜在商机中的信息创建新联系人、新客户，并可能想要创建新机会记录。

方案 2。您进行目标为现有客户和联系人的商业活动。生成了一些您现在要转换为机会的潜在商机。

开始之前。要执行此过程，必须按用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 (第 页 153)中的描述设置您的用户角色和权限配置文件。根据已经为此角色选择的潜在商机转换布局，"转换潜在商机"页面仅显示您的用户角色可用的转换选项。如果尚未为角色选择潜在商机转换布局，则应用默认的潜在商机转换布局。

将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会

1 选择要转换的潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"潜在商机详细信息"页面上，单击"转换"。

3 在"转换潜在商机"页面上，执行以下操作之一：

- 要为此潜在商机创建新客户和联系人记录（方案 1），请选择"自动创建新客户"和"自动创建新联系人"选项。

  在"客户"部分中，潜在商机的"公司"字段默认情况下出现在"客户名称"字段中。在"联系人"部分中，默认情况下将出现潜在商机的"名字"和"姓氏"。

- 要创建新机会并将该机会链接到现有客户和联系人，请选择"使用现有客户"和"使用现有联系人"选项。

  如果潜在商机记录具有关联的客户，此客户将出现在"关联的客户"字段中。如果潜在商机记录具有关联的联系人，此联系人将出现在"关联的联系人"字段中。

- 要将潜在商机链接到其他客户或联系人，请单击“关联的客户”或“关联的联系人”字段旁边的“查找”图标，然后选择另一个客户和联系人。确保“关联的客户”和“关联的联系人”字段中显示的名称正确无误，并且“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项按钮处于选定状态。

4 （可选）要将潜在商机转换为机会，请选择“自动创建新机会”选项，然后填写字段。

注意：默认情况下，潜在商机记录的姓氏和名字出现在“转换潜在商机”页面的“机会名称”字段。“转换潜在商机”页面的“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段中的值也会转入到该机会记录中。您可以在“转换潜在商机”页面中编辑这些字段。

5 （可选）要将潜在商机转换为交易注册，请选择“自动创建交易注册”选项，然后填写字段。

注意：潜在商机记录的“产品兴趣”字段和“合作伙伴”字段的值分别出现在“交易注册名称”字段和“高级合作伙伴客户”字段中。“转换潜在商机”页面的“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段中的值也会转入到该交易注册记录中。您可以在“转换潜在商机”页面中编辑这些字段。

6 要转换潜在商机，请单击“保存”。

当转换完成时：

- “潜在商机详细信息”页面将再次出现，并包含以下值（大多数基于您在“转换潜在商机”页面上所做的选择）：
  - 潜在商机的“状态”字段为“已转换”。
  - “关联的客户”和“关联的联系人”字段值与“转换潜在商机”页面上的这些字段相同。
  - 如果已将潜在商机转换为机会，则“关联的机会”字段值与“转换潜在商机”页面上的新机会名称相同。
  - 如果已将潜在商机转换为机会，则在转换过程中创建的新机会记录会将已转换的潜在商机链接至该机会记录。
  - 如果已将潜在商机转换为交易注册，则“关联交易注册”字段值与您在“转换潜在商机”页面上指定的新交易注册名称相同。
  - 如果已将潜在商机转换为交易注册，则转换过程中创建的新交易注册记录也会链接到已转换的潜在商机。
- 如果已将潜在商机转换为机会（步骤 4）， 4) 或交易注册（第 5 步），则新的机会或交易注册记录会继承潜在商机的一些字段值。
- 您仍然可以查看潜在商机记录，但业务流程已转换到适当的机会或交易注册记录。

注意： 有关转换流程以及它对字段和值的影响的更多信息，请参阅潜在商机 (第 页 143)中的“转换过程中发生的操作”。有关删除记录的更多信息，请参阅删除和恢复记录 (第 页 94)。

注意： 您可以将同一潜在商机转换为客户或联系人多次，但只能将潜在商机转换为交易注册或机会一次。如果已将潜在商机转换为交易注册或机会，则以后不能将它转换为另一交易注册或机会。但是，已转换为交易注册的潜在商机可以重新转换为另一客户或联系人。

用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置

要将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会，您必须在权限配置文件和用户角色中进行相应的设置。此主题说明所需的设置。

用于转换潜在商机的权限配置文件设置

下表中显示了允许您转换潜在商机的访问级别。在您的默认权限配置文件和拥有者权限配置文件上需要执行这些设置。

下表显示了允许您转换潜在商机的记录类型的访问级别设置。

记录类型	访问级别
客户	读取/编辑
活动	读取/编辑
联系人	读取/编辑
潜在商机	读取/编辑
机会	读取/编辑
交易注册	读取/编辑

下表显示了允许您转换潜在商机的相关信息记录类型的访问级别设置。

记录类型	相关信息记录类型	访问级别
客户	地址	读取/创建/编辑
联系人	客户	读取/创建
	地址	读取/创建/编辑
潜在商机	完成的活动	查看
	未完成活动	查看
机会	收入	读取/创建
	联系人	读取/创建

用于转换潜在商机的用户角色设置

允许您转换潜在商机的角色设置如下：

- 角色必须拥有"CRM 营销：转换潜在商机"权限。
- 角色的记录类型访问权限必须具有以下设置：
  - 对于转换到机会，必须为"机会"记录类型选中"可存取"和"可创建"复选框。
  - 对于转换到交易注册，必须为"交易注册"记录类型选中"可存取"和"可创建"复选框。
  - 在潜在商机转换的所有情况下，必须为"潜在商机"记录类型选中"可存取"复选框。
  - 在潜在商机转换的所有情况下，必须为"活动"记录类型选中"可存取"和"可创建"复选框。
  - 要将潜在商机转换为现有客户，必须为"客户"记录类型选中"可存取"复选框。
  - 要将潜在商机转换为新客户，必须为"客户"记录类型选中"可存取"和"可创建"复选框。
  - 要将潜在商机转换为现有联系人，必须为"联系人"记录类型选中"可存取"复选框。

- 要将潜在商机转换为新联系人，必须为“联系人”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。

拒绝潜在商机

对于合格潜在商机，您可能确定它并没有像评估人指出的那样重要，并将其从潜在商机管理过程中删除，而不是将其转换为机会。拒绝潜在商机并不是删除它，而是将其保留在公司的记录中并将其状态设置为“已拒绝”。

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“拒绝潜在商机”权限。

拒绝合格潜在商机

1. 选择要拒绝的潜在商机。

   有关选择潜在商机的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“潜在商机详细信息”页面上，单击“拒绝”。

3. 在“拒绝潜在商机”页面上，输入此信息：
   - 在“拒绝代码”字段中，从下拉列表中选择一个值。
   - （可选）在“拒绝原因”字段中，输入拒绝的原因。

     注意：如果“拒绝代码”设置为“其他”，则“拒绝原因”字段必填。
   - 要将潜在商机重新分配给新所有者，请选择“重新分配所有者”复选框。

     系统根据公司管理员设置的潜在商机分配规则重新分配潜在商机。取决于公司的政策，可能会将被拒潜在商机重新分配给原始责任人或其经理。

4. 单击“确认拒绝”。

   “潜在商机详细信息”页面会重新出现，并且显示有关拒绝的信息，其中包括您的姓名、拒绝代码以及拒绝原因（如果已指定）。潜在商机的“状态”字段值将更改为“已拒绝”。

分析潜在商机跟进

在 Oracle CRM On Demand 标准版中，“潜在商机主页”的“潜在商机跟进分析”部分提供了相关信息，可帮助您分析过去 90 天内验证潜在商机资格的进度。

在“潜在商机主页”的此部分中，您可以执行以下操作：

- 从不同角度评估销售团队的业绩。
- 通过选择“潜在商机所有者”或“销售人员”，查看每个销售团队成员的潜在商机状态。
- 按月或周查看数据，以了解这些期间内潜在商机的状态。
- 确定在销售过程中推进潜在商机所需完成的操作。
- 单击图表上的细分，以查看潜在商机列表。
- 下载或打印这些分析。

潜在商机字段

使用"编辑潜在商机"页面添加潜在商机，或更新现有潜在商机的详细信息。"编辑潜在商机"页面显示了潜在商机的完整字段集。

提示： 也可以在"潜在商机列表"页面和"潜在商机详细信息"页面上编辑潜在商机。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键潜在商机信息	
公司	对于公司，对应于客户名称。
创建者	创建潜在商机的人员的别名，后跟创建潜在商机时的日期和时间。由系统生成。
不接收电子邮件	指明潜在商机的是否接收电子邮件的首选项。
修改者	创建或最后更新潜在商机记录的人员的姓名，后跟更新时的日期和时间。由系统生成。
机会相关信息	
状态	潜在商机的状态，比如"正在验证资格"、"合格"、"已转换"、"已拒绝"和"已存档"。只能在"编辑潜在商机"页面（而*不是*"新建潜在商机"页面）上更改。 有关此字段的值以及这些值的含义的更多信息，请参阅下面的"状态字段值"。
等级	由公司设置的尺度等级，比如 A = 热点、B = 活跃、C = 一般和 D = 冷门。
产品兴趣	潜在商机表现出兴趣的产品或服务。
潜在收入	潜在收入，以您或您的公司管理员选择的币种为单位。
估计结束日期	潜在商机的预计结束日期和时间。
下一步	要采取的下一步骤的说明。
来源	由公司设置的来源类别，比如"广告"、"直接邮件"、"事件"、"促销"、"推介"、"贸易展览"、"Web"、"合作伙伴"、"已采购"、"已租借"和"其他"。
商业活动	产生此潜在商机或链接到此潜在商机的商业活动。
行业	由公司设置的潜在商机的行业类别。
年收入	潜在商机的公司的年收益。
附加信息	

字段	说明
关联的客户	链接到此潜在商机的客户。必需提供此字段才能将潜在商机转换为机会。
关联的联系人	链接到此潜在商机的联系人。必需提供此字段才能将潜在商机转换为机会。
关联的交易注册	链接到此潜在商机的交易注册。当潜在商机转换为交易注册时，会自动设置此字段。
关联的机会	链接到此潜在商机的机会。必需提供此字段才能将潜在商机转换为机会。
所有者全名	潜在商机记录的所有者。默认值为记录的创建者。
重新分配所有者	指明应重新分配潜在商机。如果公司管理员已设置潜在商机分配规则，选中此字段将触发分配管理器再次处理潜在商机，并依据规则分配潜在商机。 **注意：**取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。潜在商机所有者的名称将在重新分配记录时发生变化。
销售人员	公司为此潜在商机分配的销售人员。
说明	描述潜在商机的附加信息。限制为 16,350 个字符。
网站	链接到潜在商机的网站。
所有权状态	潜在商机所有权的当前状态。
职业	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
大约收入	这是货币字段。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
年龄	会根据“出生日期”字段计算此字段。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
限定日期	当“状态”字段设置为“合格”时，会自动填充当前日期。

状态字段值

当潜在商机经历潜在商机管理流程的各个阶段时，潜在商机的“状态”字段将指明它处在流程中的哪个阶段。“状态”值是筛选潜在商机的主要方式。有关潜在商机管理流程的更多信息，请参阅潜在商机 (第 页 143)。

下表列出了状态字段的可能值。

状态	说明
已存档	完成存档步骤（潜在商机存档 (第 页 151)）后的结果。潜在商机被确定为对公司没有价值，并被从评估流程中移除。
已转换	完成转换步骤（将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 (第 页 152)）后的结果。

状态	说明
	潜在商机被确定为具有充分价值，可成为机会。
合格	完成验证资格步骤（验证潜在商机的资格 (第 页 150)）后的结果。潜在商机已通过"验证资格"流程。新的所有者成为分配给此潜在商机的销售人员。
正在验证资格	完成创建步骤（验证潜在商机的资格 (第 页 150)）后的结果。潜在商机已被创建，并且正在进行或者将要开始"资格验证"流程。所有者默认为创建潜在商机的人员。
已拒绝	完成拒绝步骤（拒绝潜在商机 (第 页 155)）后的结果。合格潜在商机被确定为价值不像评估者原来想像的那么高。

4 销售

Oracle CRM On Demand 为销售信息提供了以下记录类型：

- **客户。**使用这些页面管理与您有业务来往的公司的相关信息。
- **联系人。**使用这些页面跟踪与您的客户和机会相关联的人员。
- **机会。**使用这些页面管理有可能生成收入的机会。
- **预测。**使用这些页面生成预测，以便基于现有机会规划每季度收入。

"潜在商机"记录类型也与销售区域有关，因为潜在商机可能转换为机会。

Oracle CRM On Demand 还为销售和业务计划信息提供了以下记录类型：

- **业务计划。**使用这些页面**建立战略目标以及对客户、联系人或产品的操作。**
- **目标。**使用这些页面管理您要实现的高级目标。
- **计划客户。**使用这些页面跟踪客户映射到业务计划的方式。
- **计划联系人。**使用这些页面将联系人与业务计划相关联。
- **计划机会。**使用这些页面将机会与业务计划相关联。

管理销售

要管理销售，请执行以下流程：

1 机会管理流程 (第 页 160)

2 客户管理流程 (第 页 160)

3 联系人管理流程 (第 页 161)

4 销售用户的预测管理流程 (第 页 161)

5 预测管理员的预测管理流程 (第 页 162)

6 日历和活动管理流程 (第 页 162)

机会管理流程

要管理机会，请执行以下任务：

1 查看机会字段和相关信息，请参阅机会字段 (第 页 207)。

2 创建新机会记录，请参阅创建记录 (第 页 38)。

3 将产品收入记录添加到机会，请参阅将产品链接到机会 (第 页 199)。

4 定义关键联系人和联系人角色，请参阅联系人 (第 页 179)和添加角色 (第 页 1054)。

5 跟踪与机会相关的活动和附注，请参阅活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)和添加附注 (第 页 82)。

6 分配机会所有权和可见性，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)和共享记录（团队） (第 页 79)。

7 更新机会销售阶段，请参阅关于机会和预测 (第 页 194)。

8 链接与机会相关的合作伙伴和竞争者，请参阅跟踪机会的合作伙伴和竞争者 (第 页 197)。

9 评估和预测机会，请参阅关于机会和预测 (第 页 194)。

客户管理流程

要管理客户，请执行以下任务：

1 查看客户字段和相关信息，请参阅客户字段 (第 页 177)。

2 创建新客户记录，请参阅创建记录 (第 页 38)。

3 定义关键联系人和联系人角色，请参阅联系人 (第 页 179)和添加角色 (第 页 1054)。

4 跟踪与客户相关的活动和附注，请参阅活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)和添加附注 (第 页 82)。

5 分配客户所有权和可见性，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)和共享记录（团队） (第 页 79)。

6 将合作伙伴和竞争者与客户相关联，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)。

7 定义客户关系，请参阅跟踪客户之间的关系 (第 页 172)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

8 将收入记录添加到客户，请参阅基于客户跟踪收入 (第 页 174)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

9 预测客户收入，请参阅基于客户跟踪收入 (第 页 174)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

10 跟踪客户资产，请参阅跟踪资产 (第 页 173)。

联系人管理流程

要管理联系人，请执行以下任务：

1 查看联系人字段和相关信息，请参阅联系人字段 (第 页 190)。

2 创建新联系人记录，请参阅创建记录 (第 页 38)。

3 跟踪与联系人相关的活动和附注，请参阅活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)和添加附注 (第 页 82)。

4 分配联系人所有权和可见性，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)和共享记录（团队） (第 页 79)。

5 与 PIM 同步联系人。请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。

6 完成客户满意度调查，请参阅使用服务请求脚本 (第 页 250)。

7 定义联系人关系，请参阅跟踪联系之间的关系 (请参阅 "跟踪联系人之间的关系" 第 页 186)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

8 将收入记录添加到联系人，请参阅基于联系人跟踪收入 (第 页 187)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

9 预测联系人收入，请参阅基于联系人跟踪收入 (第 页 187)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

10 跟踪联系人资产，请参阅跟踪资产 (第 页 173)。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

销售用户的预测管理流程

要管理预测，请执行以下任务：

1 设置定额，请参阅管理定额 (第 页 216)。

2 对机会、客户和联系人进行预测，请参阅预测 (第 页 209)。

3 查看预测，请参阅查看预测 (第 页 211)。

4 更新预测，请参阅刷新预测 (第 页 213)。

5 提交预测，请参阅提交预测 (第 页 215)。

预测管理员的预测管理流程

要管理预测，请执行以下任务：

1 设置公司的会计日历。请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

2 确定预测层次结构，请参阅设置预测定义 (第 页 1139)。

3 设置用户定额，请参阅设置用户的销售定额 (第 页 1009)。

4 创建预测定义，包括"日期"、"类型"、"持续时间"、"参与者"；请参阅设置预测定义 (第 页 1139)。

日历和活动管理流程

要管理日历和活动，请执行以下任务：

1 查看当前日历预约，请参阅日历和活动 (第 页 109)。

2 创建新预约和任务，请参阅创建活动 (第 页 112)。

3 将您的日历与其他用户共享，请参阅查看其他用户的日历 (第 页 128)。

4 跟踪和管理关键任务，请参阅日历和活动 (第 页 109)。

5 与 PIM 同步预约和任务。请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。

潜在商机（销售方面）

潜在商机在销售流程中起到重要作用。销售流程可能源自潜在商机生成。潜在商机会逐渐从资格评估发展到机会的转换。有关销售流程的更多信息，请参阅管理营销 (第 页 135)。您可以将潜在商机转换为联系人、客户、交易注册和机会。在潜在商机转换为机会或交易注册后，它将进入销售流程。机会或交易注册记录中的某些字段会从潜在商机记录中获取值。这些值基于映射销售流程中已转换的潜在商机。

客户

使用"客户"页面创建、更新和跟踪客户。*客户*通常是与您有业务来往的公司，不过您也可以将合作伙伴、竞争者、分支机构等作为客户进行跟踪。

如果客户记录是贵公司业务管理方式的核心所在（许多公司都是这种情况），请尽可能多地输入有关客户的信息。其中有一些信息（如"区域"或"行业"字段）可以在报表中用作对信息分类的方式。同样，如果您将一条记录（如机会）链接到填写了"区域"或"行业"字段的客户记录，则可以按这些值对机会分类。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理客户 (第 页 164)

使用客户主页

可以从"客户主页"开始管理客户。

注意：公司管理员可以定制"客户主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建客户

通过在"我最近查看的客户"部分中单击"新建"按钮，您可以创建客户。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和客户字段 (第 页 177)。

使用客户列表

"客户列表"部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明客户的标准列表。

客户列表	筛选器
全部客户	全部客户（按照"客户名称"的字母顺序进行排序）
所有客户	客户类型设置为"客户"的客户
所有客户竞争对手客户	客户类型设置为"竞争者"的客户
所有客户合作伙伴客户	客户类型设置为"合作伙伴"的客户
所有潜在客户	客户类型设置为"潜在客户"的客户
最近创建的客户	所有客户（按创建日期排序）
最近修改的客户	所有客户（按修改日期排序）
所有可成为介绍人的客户	"介绍人"复选框处于选中状态的客户
所有最重要客户	优先级设置为"高"的客户
我的客户	"所有者"字段中有您的名字的客户

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的客户

"我最近查看的客户"部分显示了您最近查看的客户。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

使用客户任务

"我的与客户相关的未完成任务"部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如"1-高"、"2-中等"或"3-低"）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。

- 要查看任务，请单击"主题"链接。
- 要查看与任务关联的客户，请单击客户名称。
- 要展开任务列表，请单击"显示完整列表"。

使用报表分析客户业绩

在您的客户主页上可能显示一个或多个报表部分（贵公司的管理员可以指定在页面上显示哪些报表部分）。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示"客户分析"部分，它显示客户分布情况以及已结收入的全面分析。有关使用"客户分析"部分的信息，请参阅分析客户业绩 (第 页 176)。

向您的客户主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其他部分添加到您的"客户主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"客户主页"上显示的部分。

向您的客户主页添加区域

1. 在"客户主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"客户主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理客户

要管理客户，请执行以下任务：

- 跟踪客户的联系人角色 (第 页 165)
- 更改客户第一联系人 (请参阅 "更改客户主要联系人" 第 页 166)
- 将记录链接到客户 (第 页 166)
- 链接证券资产客户 (第 页 169)

- 指定父客户 (第 页 169)
- 限制显示的客户记录数 (第 页 170)
- 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)
- 跟踪客户之间的关系 (第 页 172)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 跟踪资产 (第 页 173)
- 基于客户跟踪收入 (第 页 174)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 分析客户业绩 (第 页 176)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 客户字段 (第 页 177)
- 使用客户主页 (第 页 163)
- 报表 (第 页 609)
- 使用 Offline Client (请参阅 "使用 Offline Client" 第 页 566)
- 导入数据 (第 页 1299)

跟踪客户的联系人角色

跟踪联系人在公司中的角色对于了解联系人对客户作出的任何购买决策有何影响至关重要。除了可以通过"客户详细信息"页面指定联系人角色外，还可以通过联系人详细信息页面为每个相关客户定义联系人角色。

为客户联系人指定一个或多个角色

1 选择客户。

有关选择客户的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“客户详细信息”页面的“联系人”部分中，单击联系人的“编辑角色”链接。

“编辑客户角色”页面显示客户联系人的可用角色和选定的角色。

3 在“可用”部分中，选择联系人的角色（例如，用户、评估人、批准人），然后使用方向箭头将角色移到“已选择”部分。

使用向上和向下箭头更改角色的顺序。在列表顶部显示的角色是主要角色。

4 单击“保存”。

更改客户主要联系人

客户可有多个联系人，但必须将其中一个联系人指定为客户的主要联系人。默认情况下，为客户添加的第一个联系人就是主要联系人，但可更改这种设置。

更改客户主要联系人

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。

注意：如果“主要联系人”字段未显示在“客户详细信息”和“编辑客户”页面上，请与公司管理员联系，以将此字段添加到您的页面布局中。

提示：如果为贵公司启用了内嵌编辑功能，则可以在“客户详细信息”页面上对主要联系人进行内嵌更改。有关内嵌编辑的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

3 在“编辑客户”页面上，单击“主要联系人”字段上的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，选择新的主要联系人。

5 在“编辑客户”页面上，单击“保存”。

将记录链接到客户

可以将您从“详细信息”页面中创建的新记录（如联系人和活动）链接到客户记录。链接操作会将记录相互关联，以便您和其他具有记录访问权限的用户能够完整地查看信息。

新记录在链接到选定客户的同时将被添加到数据库中。例如，从“客户详细信息”页面中创建的联系人将链接到客户，并随后出现在“联系人”页面上。

客户记录在链接到另一记录后，将包含继承的信息。例如，一些机会报表按区域或行业显示记录。由于区域和行业不是机会记录的一部分，因此，系统将查看链接的客户记录，以确定机会属于哪个组。因此，您需要在可能时将记录链接到客户记录。

您也可以将其他用户链接到客户记录，以便允许他们查看该记录。例如，您可能需要与您与其合作完成交易的同事团队共享客户记录。视各个角色而定，团队成员可能对客户记录以及链接到该客户的联系人和机会记录有不同的访问需求。

将信息链接到客户

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，滚动到相应的部分，并根据需要将记录链接到客户。

注意：公司管理员将确定"客户详细信息"页面上所显示相关信息的类型。您可以更改可使用的相关信息部分的顺序，或者隐藏未使用的任何相关信息。要编辑页面布局，请单击"编辑布局"，然后单击"个人布局"页面上的箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。更改这些设置只会影响 Oracle CRM On Demand 的视图。

下表列出了可以链接到客户的一些记录类型。

记录类型	信息
机会	要链接新机会，请单击"新建"，在"编辑"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅机会字段 (第 页 207)。
服务请求	要链接新服务请求，请单击"新建"，在"编辑"表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅"服务请求"字段 (请参阅 "服务请求字段" 第 页 251)。
附注	要链接新附注，请单击"新建"，输入所需的信息，然后保存记录。 **注意：**如果已对贵司启用此功能，也可通过单击页面右上角的附注图标添加附注。 有关附注的更多信息，请参阅添加附注 (第 页 82)。
未完成活动	要链接新的任务或预约，请单击"新建任务"或"新建预约"。然后在"编辑"表单中输入所需的信息，并保存记录。有关字段说明，请参阅活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)。 可以将多个活动链接到客户。如果活动具有相关的时间，则活动将出现在"活动"列表和"日历"中。 能够看到客户的用户还可以查看链接到该客户的活动，包括其他人拥有或分配给其他人的活动。

联系人	要链接新联系人，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅联系人字段 (第 页 190)。 **提示：** 为了避免出现重复的联系人记录，也可以单击“添加”，然后单击“新建联系人”列旁边的“查找”图标。在“查找”窗口中，输入“名字”、“姓氏”或电子邮件地址，然后单击“执行”。如果应用产品未找到该联系人，请单击“新建”来创建联系人记录。 如果您知道该联系人记录已存在，则单击“添加”将其链接到此记录。 要打开“联系人详细信息”页面来更新有关联系人的信息，请单击“名称”链接。
客户团队	要允许其他雇员查看此记录，请单击“添加用户”。在“客户团队 - 添加用户”窗口中选择雇员的姓名，然后指定访问权限级别。有关共享记录的更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
客户合作伙伴	对于此客户，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)。
客户竞争者	对于此客户，要链接某个客户并将其作为竞争者进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)。

移除或删除链接的记录

1. 选择客户。

   有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“客户详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分。

3. 在您要移除或删除其链接的行中，从记录级菜单中选择“移除”或“删除”。
   - **移除。**这会在不删除任一记录的情况下取消记录的关联。
   - **删除。**这将删除链接的记录。删除的记录将移到“删除的项目”页面，并在 30 天后从数据库中永远移除。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 跟踪资产 (第 页 173)

链接证券资产客户

此功能专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

您可以采用多对一关系将证券资产客户链接到一个客户。换言之，您可以将多个证券资产客户链接到一个客户，但每个证券资产客户只能链接到一个客户。

开始之前。默认情况下，"客户详细信息"页面上不会显示证券资产相关信息。为了能让您看到此信息，公司管理员必须向您的角色授予对证券资产相关信息的访问权限。然后，您或公司管理员必须将证券资产相关信息添加到"客户详细信息"页面布局。有关定制"详细信息"页面布局的更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

链接证券资产子客户

1 选择父客户。

有关选择客户的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，滚动到证券资产相关信息，并单击"新建"。

3 请填写所启动的"编辑证券资产客户"页面中的字段。

有关证券资产客户的更多信息，请参阅证券资产客户字段 (第 页 471)。

4 保存记录。

指定父客户

可以通过指定父子关系来指示客户层次结构，例如某公司是另一公司的子公司。首先创建父客户，然后将该客户选作子客户的父客户。

指定父客户

1 选择子客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，单击"编辑"。

注意：如果为公司启用内嵌编辑功能，则可以在"客户详细信息"页面上指定父客户内嵌。有关内嵌编辑的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

3 在"编辑客户"页面上，单击"父客户"字段旁边的"查找"图标。

4 在"查找"窗口中，选择父客户。

5 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 查找记录 (第 页 41)
- 客户记录 (请参阅 "客户字段" 第 页 177)

限制显示的客户记录数

可以通过选择筛选列表来限制您看到的客户数。筛选列表显示客户的子集，这些客户满足随列表一起保存的标准。

开始之前：

- 在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要转到"编辑客户"页面，并准确记下在应用产品中所使用的字段名和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的"详细信息"页面以获得准确的字段名称；不过，打印输出并不能获得下拉列表的字段值。
- 如果使用的是 Oracle Offline On Demand（Offline client），您一次可以下载的记录数将受到限制。默认情况下，Offline client 限制您一次只能下载 250 个客户。贵公司管理员可以请求增加此数量。但是，增加数量将会增长完成下载过程所需花费的时间。如果客户记录数超出允许您下载的最大值，请创建筛选列表，这些筛选列表将客户数划分为更小的数量，比如基于不同优先级值或基于地点的客户数。然后，在下载过程中，选择您创建的筛选列表，以确保所有客户记录都被复制到您的膝上型计算机或桌面计算机上。

打开客户的筛选列表

1. 单击"客户"选项卡。
2. 从客户主页上的"客户列表"部分中，选择要使用的列表。

   有关默认客户筛选列表的说明，请参阅使用客户主页 (第 页 163)。

创建客户的筛选列表

1. 单击"客户"选项卡。
2. 从客户主页上的"客户列表"部分中，单击"管理列表"链接。
3. 在"管理列表"页面上，单击"新建列表"按钮。
4. 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 客户字段 (第 页 177)
- 使用活动列表 (第 页 113)
- 使用客户主页 (第 页 163)

跟踪客户的合作伙伴和竞争者

Oracle CRM On Demand 在应用产品中提供了一些区域供您跟踪有关您客户的合作伙伴或竞争者的信息。例如，您可能要跟踪自己为了客户 XYZ 而与哪些公司（客户）做生意，或者与哪些公司（客户）竞争客户 XYZ。

为此，请首先将作为合作伙伴或竞争者的客户链接到客户记录。您可以根据需要链接任意数量的合作伙伴或竞争者客户。然后，将有关合作伙伴或竞争者的信息（如长处和弱点）添加到"编辑客户合作伙伴"或"编辑客户竞争者"页面。

注意：当您添加客户合作伙伴或客户竞争者时，将会在选定的客户下创建一个相互记录。例如，如果您添加客户 123 作为客户 XYZ 的客户合作伙伴，您会看到客户 XYZ 的客户合作伙伴列表中会自动列出客户 123。

有关将现有客户转换为合作伙伴客户的信息，请参阅将客户转换为合作伙伴客户 (第 页 289)。

开始之前。为您要链接到客户的每个合作伙伴或竞争者创建一个客户记录。有关添加记录的说明，请参阅创建记录。 (请参阅 "创建记录" 第 页 38)

跟踪关于客户的合作伙伴和竞争者信息

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，向下滚动到"客户合作伙伴"或"客户竞争者"部分，然后执行以下操作之一：

- 要链接客户，请单击"添加"。
- 要更新信息，请单击现有合作伙伴或竞争者旁边的"编辑"链接。

3 在"编辑客户合作伙伴"或"编辑客户竞争者"页面上，输入所需信息。

下表描述了用于跟踪合作伙伴或竞争者信息的一些字段信息。

字段	注释
客户合作伙伴	单击"查找"图标，然后选择您在处理此客户时要作为合作伙伴跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
客户竞争者	单击"查找"图标，然后选择您要作为此客户的竞争者跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义客户间关系的选项。这是必填字段。
调换角色	选择定义客户间调换关系的选项。这是必填字段。
开始日期	您可以使用此字段定义合作关系的开始日期。默认值为当天的日期。这是必填字段。
结束日期	可以使用此字段来记录合作关系的到期日期。

字段	注释
第一联系人	合作伙伴或竞争者关系的最重要的联系人。

4 保存记录。

跟踪客户之间的关系

此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

如果想要跟踪客户之间的关系，请将信息存储在"客户关系"页面中。例如，您可能需要跟踪此客户的投资者或分支机构关系。

为此，请首先将想要跟踪其关系的客户链接到此客户记录。（可以根据需要链接任意多个客户。）然后定义关系并添加任何其他相关信息。

开始之前。为要链接到该客户的每个组织分别创建客户记录。您的应用产品版本中可能未提供此功能。

跟踪客户之间的关系

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录。 (请参阅 "查找记录" 第 页 41)

2 在"客户详细信息"页面上，向下滚动到"客户关系"部分，并执行以下操作之一：

- 要链接客户，请单击"添加"。
- 要更新信息，请单击现有客户关系的行中的"编辑"链接。

3 在"编辑客户关系"页面上，输入所需的信息。

下表描述了用于跟踪客户间关系的某些字段信息。

字段	注释
相关客户	单击"查找"图标，选择您要跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义客户间关系的选项。这是必填字段。
调换角色	选择定义客户间调换关系的选项。这是必填字段。
开始日期	您可以使用此字段记录客户间关系的开始日期。默认值为当天的日期。
结束日期	使用此字段记录客户间关系的到期日期。

4 保存记录。

跟踪资产

在需要跟踪已销售给用户或公司的某项产品时，请将产品记录以资产的形式链接到客户。

将产品记录作为资产链接到客户

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，滚动到"资产"部分，并执行以下操作之一：

- 要创建资产，请单击"新建"。

  默认情况下，资产的创建者就是资产的所有者。

- 要更新资产信息，请单击现有资产旁边的"编辑"链接。

3 在"编辑资产"页面上，输入所需的信息。

注意： 如果使用 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本，则资产可能列在不同的标题下。例如，在 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 中，资产被列为*车辆*。

下表描述了用于跟踪资产信息的一些字段。如果使用 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本，则可能会看到其他一些字段。

字段	说明
关键资产信息	
产品名称	提供给客户的产品。当您链接产品记录时，将会从产品定义中复制以下字段："产品类别"、"部件号"、"类型"和"状态"。
采购价格	为产品支付的价格。
数量	客户采购的件数。
发货日期	默认为当前日期。
产品类别	只读。从产品定义中复制。
部件号	只读。从产品定义中复制。
类型	只读。从产品定义中复制。
运作状态	默认值为"不活动"、"活动"、"空闲"、"正常运行"、"限制使用"、"维护"、"因故障停机"和"因严重故障停机"。
担保	担保的期限。
合同	合同的类型，如"青铜"、"黄金"、"白金"或"白银"。

字段	说明
货币	与"采购价格"对应的货币。如果公司管理员启用了此功能，您可以选择另一种货币，以便将价格换算为另一种货币。
通知日期	任务记录中出现的日期。 如果在资产记录上输入了"通知日期"，则在保存此资产记录时将创建一项任务。任务在"我的主页"、"客户主页"和"日历"上显示为"资产 *名称* 需要跟进"。 **提示：** 设置日期来指定执行有关此资产的后续任务（例如通知某合同或担保将要到期）的时间。 **注意：** 只有当您在资产记录（而非联系人记录）上输入通知日期时，才会激活自动创建任务功能。
附加信息	
说明	有关资产的附加信息。限制为 250 个字符。

基于客户跟踪收入

开始之前。此功能专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

您可以跟踪每个客户的收入信息，这样公司将能够根据客户收入进行预测。为此，请将收入记录添加到客户。

通过将收入记录添加到客户，您将能够：

- 跟踪每个客户的产品、产品类别或预测收入
- 根据客户收入进行公司预测

如果公司基于客户进行预测，则只有满足以下标准的记录才会包括在预测中：

- 客户收入记录的状态必须为"未完成的"、"未决的"或"已完成"。
- 客户收入记录的"预测"字段必于处于选中状态。
- 收入记录不能链接到机会。

开始之前。公司需要通知您它想要使用的预测方法。公司可以预测以下任意一项的收入：机会收入、机会产品数量和收入、客户收入或联系人收入。公司的预测方法确定了在将收入记录添加到客户时需要填写哪些字段。

将收入添加到客户

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"客户详细信息"页面上，向下滚动到"收益"部分，并执行以下操作之一：

- 要添加收入记录，请单击"添加"。

- 要更新收入信息，请单击现有收入记录旁边的“编辑”链接。

3 在“编辑收入”页面上，填写收入的字段。

注意： 如果贵公司不使用客户收入进行预测，最好将“收入”页面上的“预测”复选框留空。

4 保存记录。

收入字段

下表描述收入的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

注意：如果要进行客户和联系人收入预测，则需要为客户和联系人都启用收入。必须为贵公司设置此功能。有关更多信息，请与贵公司管理员联系。

警告： 如果贵公司基于客户或联系人收入进行预测，则为收入输入的信息可能会影响其计算。

字段	说明
关键产品信息	
开始/结束日期	如果是客户或联系人，则表示预计的收入结束日期。如果是重复性收入，则表示开始日期。对于结束日期为每个月最后一天并且开始日期为月中的重复性收入，请为完整重复性价格添加一条记录，并为按比例分配的订单添加另一条记录。 例如：您在 5 月 15 日开始向一家公司或客户供应一次性用品。之后，您将要在每个月底发运价值 500 美元的一次性用品，直到年底。 对于月中的订单，请添加具有以下值的记录： 收入 = 250 美元 数量 = 1 对于重复性订单，请添加具有以下值的另一条记录： 收入 = 500 美元 数量 = 1 频率 = 每月 期间数 = 7（六月到十二月）。
产品名称	只能选择公司管理员标记为“可定购”的产品。
产品类别	产品的类别。
部件号	随产品定义一起转入的编号。只读。
预测	指明在预测总计中包括此产品。
类型	默认值为“实际”、“已发货”、“已收费”、“已登记”、“已预计”和“定额”。 **注意：** 您设置的类型适用于收入记录。用产品信息填充的其他“类型”字段（只读字段）可能也会出现在此页面上。

字段	说明
状态	如果公司基于客户或联系人计算预测，您必须为要包括在预测中的此记录将“状态”设置为“未完成的”、“未决的”或“已完成”。 **注意：** 您设置的状态适用于收入记录。用产品信息填充的其他“状态”字段（只读字段）可能也会出现在此页面上。
数量	客户订购的件数。对于重复性产品，请输入每个重复期间的产品数量。例如，如果每月发送 10 个打印机墨盒，请在此处输入 10。
收入	“数量”乘以“价格”。无法改写该收入。如果选中了“预测”复选框，则公司的预测总计中将包括此收入金额。 **提示：** 要独立于产品或产品类别预测特定收入值，请将数量设置为 1，并将价格设置为等于收入值。
说明	有关产品的附加信息。限制为 16,350 个字符。
重复性收入信息	
频率	指明重复性产品的频率。 术语*双周次*意思是每两周一次。 在填充此字段时，还必须填充“期间数”字段。
期间数	重复性产品的期间数。重复性收入最多可以支持 260 个期间。总期间数涵盖的时间长度因（“频率”字段中的）所选频率而异。例如，如果具有周重复性收入，则跟踪收入的时间可以长达 5 年。 **注意：**在填充此字段时，还必须填充“频率”字段。
附加信息	
所有者	为此收入记录分配的人员。通常，所有者可以更新记录详细信息或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过“报告”和“仪表盘”页面）运行的报表中。 每条记录均只有一个所有者。但是，可以与其他雇员共享客户、联系人和机会记录。有关说明，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。

分析客户业绩

客户主页的“客户分析”部分显示客户分布情况和已结收入的分析。您可以确定业绩最佳/业绩欠佳的客户，以及新的市场细分。

在"客户主页"的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便从另一角度查看相同的数据。

客户字段

使用"编辑客户"页面添加客户，或更新现有客户的详细信息。"编辑客户"页面显示了客户的完整字段集。

提示： 还可以在"客户列表"页面和"客户详细信息"页面上编辑客户。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

客户记录对于如何管理和查看数据十分重要。因此，应尽可能多地输入有关客户的信息。其中一些信息（如"区域"或"行业"）可用在报表中，作为对信息进行分类的一种方式。同样，如果将某条记录（如机会）链接到填写了"区域"或"行业"的客户记录，则可以按那些值对机会进行分类。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键帐户信息	
客户名称	客户的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
位置	客户在此地点所运营机构的类型，如总部。
父客户	客户所附属的公司。
网站	客户的 URL 地址。
客户销售信息	
客户类型	客户与您公司的关系，如"潜在客户"、"客户"、"合作伙伴"、"竞争者"。 **注意：** 指定为"合作伙伴"或"竞争者"的客户出现在"客户主页"中的"所有竞争者"和"所有合作伙伴客户"列表下。 它们也包括在可从"客户"或"机会详细信息"页面中链接到其他客户或机会的客户列表中。这时，您可以定义客户扮演的准确角色，如"转售商"、"供应商"或"合作伙伴"，并跟踪每个客户和机会的合作伙伴及竞争者信息。
优先级	客户的优先级，如"高"、"中等"或"低"。
行业	客户所经营业务的类型，如制造、高科技、金融服务、零售、汽车、医药、电信、能源、服务或其他。 如果要按行业查看报表信息（如商机），请为客户选择一个行业，然后将机会记录链接到该客户。

字段	说明
上市公司	指明客户是一家公开上市公司。
区域	客户在您的公司中所属的区域。如果要按区域查看报表信息（如商机），请为客户选择一个区域，然后将机会记录链接到该客户。
状态	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
上次访问日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
HIN	美国医疗业编号。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
影响类型	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
访问频率	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
来源商业活动	产生客户的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建客户，则根据潜在商机记录上的"商业活动"字段自动填充此字段。如果客户由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
年收入	公司的年收益额。
市场细分	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场潜力	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
年初至今收入	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场份额	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
介绍人	指明可以使用客户作为潜在客户或销售代表与之联系的介绍人。
成为介绍人的时间	客户成为介绍人时的日期。
客户合作伙伴	指明此客户为合作伙伴。
医生数量	在卫生保健机构（如医院或诊所）工作的医生的数量。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
路线	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
开票和发运地址	选择某个国家/地区后，将按照该国家/地区的地址习惯确定剩余地址地段的标签。您可能会看到为调整字段名称而进行的屏幕刷新。 如果添加了联系人并将其链接到此客户，则此客户的开票地址将转入此联系人的"客户地址"部分。

字段	说明
所有者	记录所有者的别名。通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。为了重新分配客户的所有权，您必须具有该客户的"读取/编辑/删除"访问权限。 **注意：**如果为公司启用了组所有权，那么，当新的所有者是其他组的成员时，组团队成员将自动发生更改。 "所有者"字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。 每条记录均只有一个所有者。但是，可以通过"客户团队"页面与其他雇员共享客户记录。有关更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
重新分配客户	指明应重新分配客户。如果公司管理员已设置客户分配规则，选中此字段将触发分配管理器再次处理客户，并依据规则分配客户。 **注意：**取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。就客户而论，处理时间还会受到团队成员数以及与记录关联的联系人和机会数的影响。所有者名称将在重新分配记录时发生变化。
地区	此客户所属的地区。
修改者	创建或最后更新客户记录的人员的姓名，后跟更新时的日期和时间。由系统生成。
说明	关于客户的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理客户 (第 页 164)

联系人

使用"联系人"页面来创建、更新和跟踪联系人。*联系人*是您的公司当前与其有业务往来或预计在将来与其有业务往来的个体。这些个体可以是其他公司的雇员、独立顾问、供应商或个人的熟人。联系人通常与客户关联，并且，客户记录通常包括指向有关该公司若干不同联系人的信息的链接。

在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 内，通常将联系人指定为客户，以支持专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的功能。将联系人指定为贵公司与之维持长期关系的联系人的客户，以便您可以监视客户情况的更改，并发现向客户交叉销售其他产品的机会。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理联系人 (第 页 181)

使用联系人主页

可以从“联系人主页”开始管理联系人。

注意：贵公司管理员可以定制“联系人主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加或移除部分。

创建联系人

通过在“我最近查看的联系人”部分中单击“新建”按钮，您可以创建联系人。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和联系人字段 (第 页 190)。

使用联系人列表

“联系人列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明联系人的标准列表。

联系人列表	筛选器
所有联系人	无筛选器可用。此列表显示您能够看见的所有记录，与所有者无关。
所有客户联系人	“类型”字段设置为“客户”的联系人
我的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人
我最近创建的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人（按创建日期排序）
我最近修改的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人（按修改日期排序）
最近创建的联系人	所有联系人（按创建日期排序）
最近修改的联系人	所有联系人（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的联系人

“我最近查看的联系人”部分显示了您最近查看的联系人。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

使用联系人任务

"我的与联系人相关的未完成任务"部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如"1-高"、"2-中等"或"3-低"）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。

- 要查看任务，请单击"主题"链接。
- 要查看与任务关联的联系人，请单击联系人姓名。
- 要展开任务列表，请单击"显示完整列表"。

使用报表分析联系人

您的联系人主页上可能显示一个或多个报表部分（贵公司管理员可以指定在页面上显示哪些部分）。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示"按客户分析联系人"部分，它按客户标准显示联系人，如地区、省/自治区或行业。有关使用"按客户分析联系人"部分的信息，请参阅分析联系人 (第 页 189)。

向您的联系人主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其他部分添加到您的"联系人主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"联系人主页"上显示的部分。

向您的联系人主页添加区域

1. 在"联系人主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"联系人主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理联系人

要管理联系人，请执行以下任务：

- 导入联系人 (请参阅 "导入您的联系人" 第 页 182)
- 将联系人链接到多个客户 (第 页 186)
- 跟踪联系人之间的关系 (第 页 186)
- 基于联系人跟踪收入 (第 页 187)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 添加被推介人 (第 页 188)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 跟踪联系人兴趣 (第 页 188)

附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

- 分析联系人 (第 页 189)
- 跟踪最佳访问时间 (第 页 189)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 添加联系人省/自治区执照 (第 页 189)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。
- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)

  附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

导入您的联系人

非管理员一次最多可以从逗号分隔值 (.csv) 文件中导入 2000 个联系人以用于 Oracle CRM On Demand。

在导入联系人时，需要指定希望 Oracle CRM On Demand 如何处理重复记录。

在"导入和导出工具"页面中提供了多个实用程序，它们增加了 Oracle CRM On Demand 中的导入和导出工具：

- **导入助手。**有关更多信息，请参阅导入助手 (第 页 1299)。
- **Oracle Data Loader On Demand。**有关更多信息，请参阅 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 (第 页 1307)。
- **Oracle Migration Tool On Demand。**有关更多信息，请参阅 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 (第 页 1312)。
- **Oracle Web 服务。**有关更多信息，请参阅 Web 服务集成 (第 页 1308)。

有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅"我的 Oracle 支持"上的 1089184.1（文档 ID）。有关在 Oracle CRM On Demand 中导入和导出的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。

注意：公司管理员一次最多可以导入 30,000 条联系人记录，最大文件大小为 20 MB。

开始之前。如果公司中的多个雇员都在导入联系人，请协调导入工作以最大程度地减少记录重复情况。此外，请准备用于导入的文件，以确保捕获文件中的所有数据。

警告： 无法撤消导入记录或成批删除记录。因此，请使用包含 5-10 条记录的文件练习导入过程，以避免在以后清除数据。如果贵公司要导入大量记录，请参加有关数据导入的培训课程。有关这些资源的信息，请单击 Oracle CRM On Demand 内每一页顶部的"培训和支持"链接。

导入联系人

1 单击"联系人"选项卡。

2 在"最近修改的联系人"标题栏中，单击"导入"。

注意： 如果在"联系人主页"上看不到"最近修改的联系人"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，并将"最近修改的联系人"部分添加到您的页面布局中。

3 在"数据和集成工具"页面的"个人导入和导出工具"部分，单击"导入您的联系人"。

这将启动导入助手。

4 在导入助手的第 1 步中：

a 选择您想要导入助手如何标识匹配记录。

导入助手使用外部唯一 ID，其为从另一个系统导入的唯一外部 ID 字段。导入助手还会使用 Oracle CRM On Demand 预定义字段。

有关重复记录的定义方式的信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。

b 选择您想要导入助手在 Oracle CRM On Demand 中找到重复的唯一记录标识符时执行什么操作。您可以选择：不导入重复记录，覆盖现有记录或创建额外记录。

c 选择想让导入助手在导入记录的唯一记录标识符与 Oracle CRM On Demand 中的现有记录不符时采取的操作。

注意： 如果在前面的选项中选择了"覆盖记录"和"不创建新记录"，将会导致记录被更新。

d 决定导入助手是否应为数据文件中没有的关联（相关记录）创建新记录。

e 选择 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

有关更多信息，请参阅导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)。

f 验证选择的文件编码是否为"西欧"。

注意： 除非您确信已使用了另一种编码方法，否则不应更改此值。默认值"西欧"适用于欧洲和北美的大多数编码系统。

g 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

h 从"错误日志"菜单中选择您想要 Oracle CRM On Demand 记录的内容：所有消息、错误和警告或仅错误。

i 选择想要导入其数据的 CSV 文件。

5 在导入助手的第 2 步中：

a 如有必要，按照说明进行操作以验证文件。

b 选择字段映射文件（如果可用）。

字段映射文件 (.map) 包含 CSV 文件中的字段及现有 Oracle CRM On Demand 字段的配对。执行导入后，系统会向您发送一封电子邮件，内含带有最新映射架构的 .map 文件。将该文件保存到您的计算机，以便在以后的导入过程中重复使用。

6 在导入助手的第 3 步中，将文件中的字段映射到 Oracle CRM On Demand 字段。最低限度必须将所有必填字段映射到 CSV 文件中的列标题。

导入助手将在 Oracle CRM On Demand 内该区域中显示所有字段的下拉列表的旁边列出导入 CSV 文件中的列标题，其中包括您添加的定制字段。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中显示的对应字段。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	号码/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省/自治区
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

如果选择了 .map 文件，请验证字段是否已正确映射。可能需要映射自上次运行导入之后创建的定制字段。

有关外部 ID 的信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。

警告： 如果选错了要导入的文件，请单击"取消"另作选择。此时使用"后退"按钮不会清除高速缓存，因此原来选择的导入文件还会显示在字段映射步骤中。

警告：“外部唯一 ID”和“经理外部 ID”都是用于关联联系人和其经理记录的关键字段。如果未映射这些字段，则会用“联系人姓名”和“经理”字段关联经理记录和联系人。用“联系人姓名”和“经理”字段作此关联时，会用更严格的依存关系排序限制数据文件记录。

7 在导入助手的第 4 步中，按照屏幕上的说明进行操作（如有必要）。

8 在导入助手的第 5 步中，单击“完成”。

要查看导入请求的队列

1 单击“联系人”选项卡。

2 在“最近修改的联系人”标题栏中，单击“导入”按钮。

3 在“数据和集成工具”页面上，单击“导入请求队列”链接。

即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导入请求队列”页面。

下表描述了导出状态。

状态	说明
已完成	导入已完成，并且在导入过程中未出现错误。
已完成，有错误。	导入已完成，但其中一些记录出现了某些错误。
已失败	导入已完成，但未导入任何记录。
错误	导入由于发生了错误而未完成。

下表描述了导入记录信息。

导入记录信息	说明
已提交数	CSV 文件中包含的记录数。
已处理数	导入引擎当前已处理的记录数。每 20 秒（或由系统进程设置）处理此字段一次。
已成功导入数	已导入并且未出现任何问题的记录数。
部分导入数	已导入的记录数。没有导入所有记录。
未导入数	完全未导入的记录数。

将联系人链接到多个客户

您可以将联系人链接到多个客户。为此，必须按如下方式配置您的角色和设置：

- 公司管理员必须在您的用户角色中包括“管理扩展联系人和客户关系访问”权限。
- 您的“联系人详细信息”页面布局必须包括客户相关信息。有关更改页面布局的更多信息，请参阅更改详细信息页面布局 (请参阅 "更改“详细信息”页面布局" 第 页 557)。

有关链接记录的更多信息，请参阅将记录链接到选定记录 (请参阅 "将记录链接到所选记录" 第 页 59)。

跟踪联系人之间的关系

此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

如果想要跟踪联系人之间的关系，请将信息存储在“联系人关系”页面中。例如，您可能需要跟踪影响关系，比如个人关系、业务关系以及此联系人的行业伙伴。

为此，请首先将您想要跟踪其关系的联系人链接到此联系人记录。（可以根据需要链接任意多个联系人。）然后定义关系并添加任何其他相关信息。

开始之前。为您要链接到联系人的每个人员创建一个联系人记录。

跟踪联系人之间的关系

1. 选择联系人。

   有关选择联系人的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“联系人关系”部分，并执行以下操作之一：
   - 要链接联系人，请单击“添加”。
   - 要更新信息，请在现有联系人关系的行中单击“编辑”链接。

3. 在“编辑联系人关系”页面上，输入所需的信息。

   下表描述了用于跟踪联系人间关系的某些字段。

字段	注释
相关联系人	单击“查找”图标，选择您要跟踪其关系和信息的联系人。这是必填字段。

字段	注释
角色	选择定义联系人间关系的选项。这是必填字段。 默认值包括：未指定、子女、律师、配偶、会计师、助理、投资者、银行家、同居者、下属、上级、公开合伙人、竞争者、亲戚或代理。贵公司的管理员可为下拉列表更改或添加值。
调换角色	选择定义联系人间调换关系的选项。这是必填字段。 默认值包括：未指定、子女、律师、配偶、会计师、助理、投资者、银行家、同居者、下属、上级、公开合伙人、竞争者、亲戚或代理。贵公司的管理员可为下拉列表更改或添加值。
开始日期	默认值是当天的日期。您可以使用此字段记录联系人间关系的开始日期。
结束日期	使用此字段记录联系人间关系的到期日期。

基于联系人跟踪收入

附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

您可以跟踪每个联系人的收入信息，这样公司将能够根据联系人收入进行预测。为此，请将收入记录添加到联系人。

通过将收入记录添加到联系人，您将能够：

- 跟踪每个联系人的产品、产品类别或预测收入
- 根据联系人收入进行公司预测

如果公司基于联系人进行预测，则只有满足以下标准的记录才会包括在预测中：

- 联系人收入记录的状态必须为"未完成的"、"未决的"或"已完成"。
- 联系人收入记录的"预测"字段必须处于选中状态。
- 收入记录不能链接到机会。

开始之前。贵公司需要通知您它想要使用的预测方法。公司可以基于机会、机会产品、客户、联系人收入或产品数量预测收入，但只能基于其中之一进行预测。公司的预测方法确定了在将收入记录添加到联系人时需要填写哪些字段。

将收入添加到联系人

1 选择联系人。

有关选择联系人的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“收益”部分，并执行以下操作之一：

- 要链接收入记录，请单击“添加”。
- 要更新收入信息，请单击现有收入记录旁边的“编辑”链接。

3 在“编辑收入”页面上，填写收入字段，请参阅基于客户跟踪收入 (第 页 174)。

注意： 如果贵公司不使用联系人收入进行预测，最好将“收入”页面上的“预测”复选框留空。

4 保存记录。

添加被推介人

此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

您可以为联系人记录添加被推介人。当您创建新的被推介人时，记录会另存为新的潜在商机记录。

添加被推介人

1 选择联系人。

有关选择联系人的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“被推介人”部分，然后单击“新建”。

3 在“编辑被推介人”页面上，输入所需的信息。

4 保存记录。

新的被推介人默认情况下会显示“正在验证资格”状态。

跟踪联系人兴趣

此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

您可以跟踪联系人感兴趣的产品、服务或爱好，如共同基金或高尔夫。

跟踪联系人兴趣

1 选择联系人。

有关选择联系人的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“联系人兴趣”部分，然后单击“添加”。

3 在“联系人兴趣”页面上，填写所需的信息。

4 保存记录。

分析联系人

联系人主页的"按客户分析联系人"部分显示了一个图表，用户可以利用该图表按照客户标准（如"区域"、"省/自治区"或"行业"）分析其联系人总数。有了此信息，用户就可以查看其联系人分布情况，并找出机会或弱点所在的区域。

在"联系人主页"的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便从另一角度查看相同的数据。

跟踪最佳访问时间

要记录和跟踪访问联系人（通常是医生或另一个卫生保健提供者）的最佳时间，请完成以下过程以添加最佳访问时间。通过创建此记录，您可以跟踪在什么时间可以在指定地点访问联系人。

注意：如果在您的"联系人详细信息"页面中未看到"最佳时间"部分，请按照更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)中的说明添加此部分，或与公司管理员联系。此功能仅在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中可用。

跟踪最佳访问时间

1 从"联系人详细信息"页面中，滚动到"最佳时间"部分，然后单击"新建"。

2 填写下表中描述的字段。

字段	说明
日期	计划的访问日，例如星期一。使用选择列表选择一天。（必填）
开始时间	访问的计划开始时间，例如上午 11:00。（必填）
结束时间	访问的计划结束时间，例如下午 1:00 或 13:00。（必填）
注释	访问的说明。
街道地址	联系人的街道地址。使用"查找"选择器选择地址。（必填）

3 保存记录。

添加联系人省/自治区执照

使用行医执照来验证销售代表（例如医药销售代表）向联系人（例如医生）发放的样品的签名。医生在行医所在的省/自治区必须有一个有效的行医执照。*联系人的省/自治区执照记录*用于捕获联系人（通常是医生）的执照信息。

要为联系人添加省/自治区执照记录，请完成以下过程。

注意：如果在"联系人详细信息"页面中未看到"联系的人省/自治区执照"相关项目部分，请按照定制相关项目的布局 (第 页 954)中的说明添加相关项目部分，或与贵公司管理员联系。此功能仅在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中可用。

添加联系人的省/自治区执照

1 从"联系人详细信息"页面中，滚动到"联系人的省/自治区执照"部分，然后单击"新建"。

2 填写以下表格中的字段，然后保存记录。

字段	说明
联系人	此省/自治区执照记录的联系人，通常是医生或医药代表。使用"工作簿"选择器选择联系人。
执照编号	联系人的执照编号，例如 PS4231732。（必填）
省/自治区	与执照编号关联的美国州或管辖区。使用选择列表选择州，例如，*NJ* 代表 New Jersey（新泽西州）。 **注意：**如果您的管辖区不属于美国，则不需要填写此字段。
到期日期	执照过期的日期 (YYYY/MM/DD)，例如 2009 年 10 月 31 日。单击日历图标以选择到期日期。
状态	执照的状态（活动或不活动）。使用选择列表选择状态。

联系人字段

使用"编辑联系人"页面添加联系人，或更新现有联系人的详细信息。"编辑联系人"页面显示了联系人的完整字段集。

提示：也可以在"联系人列表"页面和"联系人详细信息"页面编辑联系人信息。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键联系人信息	
客户	链接到联系人的客户。 **注意：**可以将一个联系人链接到多个客户；有关更多信息，请参阅将联系人链接到多个客户 (第 页 186)。
参加	在美国和欧洲使用，用于表明客户已明确选择共享他们的信息或接收营销信息。
不参加	在美国和欧洲使用，用于表明客户已明确选择*不*允许共享他们的信息或不接收营销信息

	。
联系人详细信息	
联系人类型	联系人的类型，如“潜在客户”、“合格潜在商机”、“客户”、“合作伙伴”、“客户”和“竞争者”。 “客户”值专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。 **注意：**如果您在此字段中选择“客户”值，则将使用当前日期自动填写“列为客户的日期”字段。
部门	联系人部门的名称。
经理	联系人经理的名称。
潜在商机来源	联系人的潜在商机来源，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“网站”和“其他”。
源商业活动	产生联系人的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建联系人，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填写此字段。如果联系人由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
助理名称	联系人助理的名称。
助理电话号码	联系人助理的电话号码。
私人	表明联系人是保密的，其他用户无法查看。
不发送电子邮件	表明联系人不想收到电子邮件。
学位	默认值为“PHD”、“M.D.”、“D.O.”、“MBA”、“注册护士”、“R.T.”、“药剂师”、“理学硕士”、“牙医”、“LPN”和“公共卫生专家”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场潜力	默认值为“高”、“中等”和“低”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
访问频率	默认值为“不见面”、“1-2 次/年”、“3-4 次/年”和“超过 5 次/年”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
年初至今销售额	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
路线	默认值为“路线 1”、“路线 2”、“路线 3”和“路线 4”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
上次访问日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
最佳访问时间	表示与联系人联系的最佳时间。默认值为“下午初期”、“清晨”、“晚间”、“下午后期”、“上午中期”和“星期六”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
客户地址字段	主要地址。继承自链接到联系人的客户。只读。

联系人地址字段	联系人的备选地址。
拥有者	记录拥有者的别名。通常，拥有者可以更新记录详细信息、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报表中。 每条记录均只有一个拥有者。但是，可以通过"联系人团队"或"客户团队"页面与其他用户共享联系人记录。有关说明，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
修改者	创建或最后更新联系人记录的人员的姓名，后跟更新的日期和时间。
说明	关于联系人的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。
可用部分	
当前投资组合	默认值为"进取"、"中等"和"保守"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
目标	默认值为"保本"、"收入"、"收入/增长"、"收支平衡"、"增长"、"积极增长"和"国际多种经营"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
细分	默认值为"白领"、"蓝领"、"农村/农场人员"、"大型零售人员"、"中产阶级"、"高资本净值人士"、"资产超五百万的富翁"和"超高资本净值人士"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
经验级别	默认值为"无"、"有限的"、"好"和"大范围"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
风险资料	默认值包括"保守"、"中等"和"进取"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
主要目标	默认值为"用于子女教育的存款"、"用于上大学的存款"、"新家庭"、"累积财富"、"不动产计划"、"保留我的资产"和"退休"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
人生大事	默认值为"婚姻"、"子女出生"、"退休"、"离婚"和"其他"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
投资展望期	默认值为"短期"、"中期"和"长期"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
层级	默认值为"黄金"、"银"、"青铜"、"前 100 个"、"顶部"、"中等"和"低"。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总负债	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
资本净值合计	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总收入	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

总资产	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总费用	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
信用得分	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
婚姻状况	默认值为“未婚”、“离异”、“已婚”、“同居”、“分居”、“寡居的(鳏居的)”和“寡妇(鳏夫)”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
自有或租赁	默认值为“自有”或“租赁”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
住宅价值	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
税率等级	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
客户 ID	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
性别	默认值为“女”和“男”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
自雇	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
列为客户的日期	当“联系人类型”设置为“客户”时，会自动填充当前日期。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
推荐者	推荐联系人的人员。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
合格日期	当客户合格时，会自动填充当前日期。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
状态	联系人的状态。默认值为“活动”、“安静归档”或“死锁归档”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
职业	客户的职业。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

机会

使用“机会”页面创建、更新和跟踪机会。*机会*是在某个时刻可能包括在收入预测中的潜在销售交易。

可以通过将合格潜在商机转换成机会来创建机会，或者可以为现有客户或联系人创建新的机会。

当您完成交易时，可以使用机会记录帮助您管理销售业务进程。在一个位置中可以看到您的所有机会信息，所有机会信息被链接到相关的潜在商机、联系人和客户信息。此信息为您提供机会和客户的全貌。

关于机会和预测

机会 是有可能生成收入的交易，当机会达到销售过程中的某个特定点时，您可以将其包含在销售预测中。为了在预测中考虑机会或产品收入记录，记录的结束日期必须在预测期间内，并且预测参与者必须拥有该记录。在预测定义过程中将确定预测的期间和参与者。有关预测的更多信息，请参阅预测 (第 页 209)。

关于管理机会记录的提示

在完成交易的过程中更新您的机会信息将有助于进行流畅的团队沟通，并可确保得到准确的预测和报告。这对于使"机会详细信息"页面上的某些字段保持最新特别重要：

- "收入"、"结束日期"和"销售阶段"字段对于跟踪业务数据历史记录非常重要，并用于趋势分析和预测。
- 如果贵公司基于机会进行预测，请为机会记录选中"预测"复选框，以在销售过程中的适当时间将机会添加到预测收入中。如果公司基于产品进行预测，则改为为链接的产品选中"预测"复选框。

销售阶段

每个销售过程是根据特定的阶段定义的。每个销售阶段都具有某些活动和交付项，或在机会进入下一个销售阶段之前必须完成的任务。当您致力于某个机会时，可以根据用于公司销售周期中每个阶段的明确定义的标准对其进行评估。

- 当满足条件时，请在机会记录中更新"销售阶段"字段。
- 机会记录上的"概率百分比"字段默认为与该机会的选定销售阶段相关的值。当您的特定机会处于某个销售阶段中时，您可以根据需要更改此值，以便更好反映该机会。但是，如果销售阶段发生更改，则"概率"字段中的值会再次默认为与新销售阶段相关的值。
- "预期收入"字段显示了通过将"收入"字段乘以"概率百分比"字段中的值计算得出的货币值。此数字用于进行预测。
- 更新"下一步"字段以反映销售周期中下一阶段的标准。

预测

当 Oracle CRM On Demand 生成预测时，它会根据预测方法来确定要包括的记录、字段和数据。如果满足某些条件，它会在预测中包括以下记录：

- **结束日期。**Oracle CRM On Demand 将验证机会或产品收入记录的结束日期是否在预测期间内：
  - 如果贵公司的预测基于机会收入，则（单独的或链接至产品的）机会记录必须显示预测期间内的结束日期。
  - 如果贵公司的预测基于产品收入，则产品收入记录必须显示预测期间内的结束日期。
- **预期收入。**Oracle CRM On Demand 将按如下方法计算预期收入预测数据：

  计算机会或产品收入记录中"预期收入"字段的总值，并在预测记录的"预期收入"字段中显示合计。

  注意：为了使机会预期收入准确地反映基于机会产品的预期收入，用户必须单击"更新机会总计"按钮。只有在公司概要中启用"已启用产品机率平均数计算"的情况下，才可以使用此功能。此功能将确保在计算过程中包括每个产品收入记录的概率百分比（记录在"概率百分比"字段中）。
- **业务数据。**Oracle CRM On Demand 将按如下方法计算业务数据预测数据：针对预测期间内的所有潜在交易，无论状态如何，它都会计算机会或产品收入记录中"收入"字段的总值，并在预测记录的"业务数据"字段中显示合计。

  注意：对于重复性产品收入，只会包括与该预测期间相关的收入金额，而不会包括产品总收入。

- **预测。**Oracle CRM On Demand 将从“预测”复选框处于选中状态的记录内检索“收入”字段数据，并在预测记录的“预测”字段中显示合计：
  - 如果贵公司根据机会进行预测，则包括“预测”复选框处于选中状态的机会记录。
  - 如果贵公司根据产品进行预测，则包括“预测”复选框处于选中状态的产品收入记录。

    注意：“预测”标志表示机会很有可能将会完成。因此，如果此标志处于选中状态，则预测的收入总额包括对应的收入。

    “预测”标志不会确定机会或产品收入记录是否是整体预测记录的一部分。
- **已结收入。**Oracle CRM On Demand 从销售阶段为“已完成-赢得”**的记录中检索“收入”字段数据，并在“预测”记录的“已结收入”字段中显示总额：**
  - 如果贵公司根据机会进行预测，则包括结束日期在预测期间内的机会记录。
  - 如果贵公司根据产品进行预测，则包括开始/结束日期在预测期间内的产品收入记录。

    注意： 对于重复性产品收入，只会包括与该预测期间相关的收入金额，而不会包括产品总收入。

使用机会主页

可以从“机会主页”开始管理机会。

注意：贵公司管理员可以定制“机会主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建机会

通过在“最近查看的机会”部分中单击“新建”按钮，您可以创建机会。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和机会字段 (第 页 207)。

使用机会列表

“机会列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明机会的标准列表。

机会列表	筛选器
所有机会	您可以看到的所有机会
所有已完成的机会	“销售阶段”字段设置为“已完成/赢得”的机会
所有重大机会	收入大于 100,000 的机会
最近创建的机会	您可以看到的所有机会（按创建日期排序）
最近修改的机会	您可以看到的所有机会（按修改日期排序）

机会列表	筛选器
我的预测机会	选中了“预测”复选框的机会
我的机会	“所有者”字段中有您的名字的机会
我的最重要机会	所有者是您并且“优先级”字段设置为“高”的机会
我最近创建的机会	您创建的所有机会（按创建日期排序）
我最近修改的机会	您修改的所有机会（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的机会

“我最近查看的机会”部分显示了您最近查看的机会。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

使用机会任务

“我的与机会相关的未完成任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改了“优先级”字段的默认值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的机会，请单击机会名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析业务数据

在您的“机会主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，显示了“当前季度的业务数据分析”部分，它以图表格式显示业务数据的季度分析。有关使用“当前季度的业务数据分析”部分的信息，请参阅分析业务数据 (第 页 203)。

向您的机会主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“机会主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“机会主页”上显示的部分。

向您的机会主页添加区域

1 在“机会主页”上，单击“编辑布局”。

2 在“机会主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理机会

要管理机会，请执行以下任务：

- 跟踪机会的合作伙伴和竞争者 (第 页 197)
- 访问销售过程指导 (第 页 198)
- 将产品链接到机会 (第 页 199)（允许跟踪产品收入）
- 分析业务数据 (第 页 203)
- 根据机会创建特殊定价请求 (第 页 203)
- 指定父机会和子机会 (第 页 204)
- 根据机会创建交易注册 (第 页 205)
- 在团队成员之间拆分机会收入 (第 页 206)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 查看记录的审计追踪 (第 页 98)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

跟踪机会的合作伙伴和竞争者

Oracle CRM On Demand 提供了一些区域，您可以在其中跟踪有关机会的合作伙伴或竞争者的信息。例如，您可能要跟踪自己为了机会 XYZ 而与哪些公司（客户）做生意，或者与哪些公司（客户）竞争机会 XYZ。

为此，请首先将作为合作伙伴或竞争者的客户链接到该机会记录。（可以根据需要链接任意多个合作伙伴或竞争者客户。）然后，将有关合作伙伴或竞争者的信息（如他们的长处和弱点）添加到“编辑机会合作伙伴”或“编辑机会竞争者”页面。

开始之前。为您要链接到机会的每个合作伙伴或竞争者创建一个客户记录。有关添加记录的说明，请参阅创建记录 (第 页 38)。

跟踪机会的合作伙伴和竞争者信息

1 选择机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"机会详细信息"页面上，滚动到"机会合作伙伴"或"机会竞争者"部分，然后执行以下操作之一：

- 要链接客户，请单击"添加"。
- 要更新信息，请单击现有合作伙伴或竞争者旁边的"编辑"链接。

3 在"编辑机会合作伙伴"或"编辑机会竞争者"页面上，输入所需信息。

下表描述了用于跟踪合作伙伴或竞争者信息的一些字段信息。

字段	注释
机会合作伙伴	单击"查找"图标，然后选择您在处理此机会时要作为合作伙伴跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
机会竞争者	单击"查找"图标，然后选择您要作为此机会的竞争者跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义机会和此客户之间的关系的选项。这是必填字段。
调换角色	选择定义调换关系或角色的选项。这是必填字段。
开始日期	使用此字段记录合作关系的开始日期。默认值为当天的日期。这是必填字段。
结束日期	使用此字段来记录合作关系的到期日期。
第一联系人	此机会的关键合作伙伴或竞争者的联系人。

4 保存记录。

访问销售过程指导

在机会的每个销售阶段，贵公司可能需要根据他们的业务实践收集特定信息。为了指导您填写信息，贵公司管理员可以设置跟进任务，要求您填写特定信息，以及添加信息，以便您可以在销售过程的每个阶段进行查看。

注意：贵公司可以为不同的角色和机会类型设置不同的销售过程（阶段、概率和指导信息）。例如，如果某些销售代表销售产品，而其他销售代表销售服务，则他们可能会链接到不同的角色，因此，请查看不同的销售阶段选项，并在销售过程指导中查看不同的指南。

访问与销售阶段相关的指导信息

1 选择机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，单击“指导”按钮。

3 查看“过程指导”页面以了解公司管理员设置的信息，并相应地更新机会记录。

提示： 您可以通过右键单击“过程指导”页面来打印信息。

注意： 在“有用资源”部分中，单击任何附件行中的“查看”以了解详细信息。

4 要更新机会，请单击“编辑”并按照指导说明修改记录信息。

5 保存机会记录。

6 当更新“销售阶段”字段时，应用产品会提示您填写必填字段。另外，某些字段可能会默认为某些值，但您可以更新这些值。

7 在“过程指导”窗口中单击“关闭”。

如果公司管理员已进行设置，则当您保存记录时，会向此机会和此机会的链接客户添加某些任务。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 设置销售过程、销售类别和销售指导 (请参阅 "设置销售过程、类别和指导" 第 页 1145)

将产品链接到机会

可以将产品链接到机会，以便：

- 跟踪哪些产品属于机会
- 根据产品收入计算机会收入
- 根据产品收入或产品数量进行公司预测

在创建机会时，您还可以将产品链接到机会。如果贵公司管理员在“编辑机会”页面上启用了“保存并添加产品”按钮，您可以单击“保存并添加产品”按钮来保存新机会记录，并直接导航到“编辑产品收入”页面。如果您取消添加产品收入记录，Oracle CRM On Demand 将会显示先前所保存的机会记录的“机会详细信息”页面。

开始之前。贵公司需要通知您要使用的预测方法。公司的预测方法确定了在将产品链接到机会时必须选择哪些字段。

注意：您可以单击“更新机会总计”按钮来计算基于产品收入的机会收入。根据公司概要上是否启用了“已启用产品机率平均数计算”选项，此功能后面的计算可能有所不同。

以下条件将适用于计算：

- 如果启用了“已启用产品机率平均数计算”选项，“更新机会总计”按钮将根据每个链接的产品更新“机会收入”和“机会机率”。因此，将根据所有链接产品的平均机率来计算预期收入。
- 如果未启用“已启用产品机率平均数计算”选项，“更新机会总计”按钮将根据每个链接产品的产品总收入更新“机会收入”。因此，将根据现有百分比来计算预期收入。

为了让“更新机会总计”按钮能够正常工作，必须显示并填充“编辑产品收入”页面上的“数量”和“收入”字段。贵公司管理员可以定制页面布局，使这些字段可用。

将产品链接到机会

1 选择机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"机会详细信息"页面上，向下滚动到"机会产品收入"部分，然后执行以下操作之一：

- 要链接产品，请单击"添加"。
- 要更新产品信息，请单击现有产品旁边的"编辑"链接。

3 在"编辑机会产品收入"页面上，填写"数量"、"采购价格"和"结束日期"字段。

4 如果产品代表重复性收入，则在"重复性收入信息"部分中填写"频率"和"期间数"字段。

5 如果公司根据产品收入预测收入，并且您希望将此产品收入记录添加为预测收入总计和/或预测数量的一部分，请选中"预测"复选框。

注意： 如果贵公司基于机会而不是产品来预测收入，则最好不要选中"机会产品收入"记录上面的"预测"复选框。

6 保存记录。

根据链接的产品收入计算机会收入

1 选择机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"机会详细信息"页面上，滚动到"产品收入"部分，并执行以下操作之一：

- 要链接产品，请单击"添加"。
- 要更新产品信息，请单击现有产品旁边的"编辑"链接。（如果启用了内嵌编辑，则可以在"机会详细信息"页面上对"产品收入"字段进行内嵌编辑；有关编辑相关信息部分中的字段的更多信息，请参阅通过主记录更新链接的记录 (第 页 65)）。

3 在"编辑机会产品收入"页面上，填写"数量"、"采购价格"和"开始日期"/"结束日期"字段。

4 如果产品代表重复性收入，则在"重复性收入信息"部分中填写"频率"和"期间数"字段。

5 保存记录。

6 在"机会详细信息"页面上，单击"机会产品收入"部分中的"更新机会总计"。

这将合计每个链接产品的产品收入，并显示在机会的"收入"和"预期收入"字段中。

根据产品收入记录进行公司预测

1 选择机会。

有关选择机会的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"机会详细信息"页面上，滚动到"机会产品收入"部分，然后执行以下操作之一：

- 要链接产品，请单击"添加"。
- 要更新产品信息，请单击"编辑"。（如果启用了内嵌编辑，则可以在"机会详细信息"页面上对"机会产品收入"字段进行内嵌编辑。有关编辑相关信息部分中的字段的更多信息，请参阅通过主记录更新链接的记录 (第 页 65)）。

3 在"编辑机会产品收入"页面上：

a 填写"数量"、"采购价格"和"开始/结束日期"字段。

b 确保"开始/结束日期"字段中的日期在预测期间内，并且记录由预测参与者拥有。

c 选中"预测"复选框以表示您需要在预测收入总计中包括此记录信息。

d 如果产品代表重复性收入，则在"重复性收入信息"部分中填写"频率"和"期间数"字段。

4 保存记录。

注意：如果产品未售出，则可以在该产品的"产品收入"页面上，更新关联的"开始/结束日期"并清除"预测"复选框，从而防止将该产品的收入添加到公司的预测中。或者，如果若干链接到此机会的产品中的其中一个处于暂挂状态，则可以从机会中删除该产品，并为该产品创建另一个机会，以防止在预测中包括它的收入。

机会产品收入字段

下表描述产品收入的字段信息。管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

警告： 如果公司基于产品进行预测，则为产品收入输入的信息可能会影响其计算。

字段	说明
关键产品信息	
产品名称	只能选择公司管理员标记为"可订购"的产品。将产品链接到此机会时，会从产品定义中复制以下字段："产品类别"、"部件号"、"类型"、"状态"和"说明"。
数量	客户订购的件数。对于重复性产品，请输入每个重复期间的产品数量。例如，如果每月发送 10 个打印机墨盒，请在此处输入 10。
采购价格	产品的价格。
收入	数量乘以采购价格。无法覆盖该收入。此字段影响机会产品的预测。
产品类别	随产品定义一起转入的类别。只读。
部件号	随产品定义一起转入的编号。只读。
类型	随产品定义一起转入的类型。只读。
状态	随产品定义一起转入的状态。只读。

字段	说明
说明	有关产品的附加信息。限制为 250 个字符。
重复性收入信息	
开始/结束日期	此日期结转自机会的结束日期。对于产品收入项，此日期为预计结束日期；对于重复性产品，此日期为开始日期；对于结束日期为每个月最后一天并且开始日期为月中的重复性产品，请为完整重复性价格添加一条记录，并为按比例分配的订单添加另一条记录。 例如：您在 5 月 15 日开始向一家公司供应纸张。之后，您将要在每个月底发运价值 500 美元的纸张，直到年底。 对于月中的订单，请添加具有以下值的产品记录： 收入 = 250 美元 数量 = 1 对于重复性订单，请添加具有以下值的另一条记录： 收入 = 500 美元 数量 = 1 频率 = 每月 期间数 = 7（六月到十二月）。
频率	重复性产品的频率。 术语*双周次*意思是每两周一次。 在填充此字段时，还必须填充“期间数”字段。
期间数	重复性产品收入的期间数。重复性收入最多可以支持 260 个期间。总期间数涵盖的时间长度因（“频率”字段中的）所选频率而异。例如，如果具有周重复性收入，则跟踪收入的时间可以长达 5 年。 **注意：**在填充此字段时，还必须填充“频率”字段。
销售信息	
销售阶段	只读。从机会中结转的销售阶段。
机率	产品销售结果成功的概率。此字段中的初始值结转自机会的“销售阶段”。可以根据需要更改此值以便更好地反映您的特定产品。 **注意：**如果销售阶段发生更改，则机会记录上“概率”字段中的值会再次默认为与新的销售阶段相关的值，但是，产品的“概率”字段中的值不会被覆盖。
预期收入	通过将“收入”字段乘以“概率百分比”字段中的值计算得出的货币值。
客户	链接到此机会的客户。只读。

字段	说明
所有者	为此机会分配的人员。此值默认为机会所有者。对机会所有者的后续更改不会反映在此字段中。 通常，所有者可以更新记录详细信息、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 此值会影响将在预测以及您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报告中包括哪些记录。 每条记录均只有一个所有者。但是，可以通过"机会团队"或"客户团队"页面与其他用户共享机会记录。有关说明，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
预测	指明在预测总计中包括此产品。

分析业务数据

在 Oracle CRM On Demand 标准版中，机会主页的"当前季度的业务数据分析"部分以图表格式显示每个季度的业务数据分析。您可以利用此分析来帮助您确定机会和挑战。在"机会主页"的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便查看不同的商机和收入分析报表。例如，可以生成显示按区域列出的商机数分析。

还可以执行以下任意操作：

- 使用此分析可以查看交易处于销售周期的哪个阶段，以便您可以在必要时采取操作。
- 按阶段平均天数进行筛选，以查看交易是否拖延以及在哪一阶段拖延。
- 按机会数进行筛选，以查看销售周期每个阶段的机会数。
- 列表显示每个阶段中的交易，以帮助您将重点放在需要关注的部分。
- 转到业务数据仪表盘，从历史角度通过比较来评价您的总体绩效。

根据机会创建特殊定价请求

您可以根据机会创建特殊定价请求。

注意：此功能仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用。

开始之前。在标准应用产品中，未显示机会的特殊定价请求。要向"机会详细信息"页面该请求，贵公司管理员必须为您的角色授予对机会相关信息的只读访问权限。然后，您必须单击"机会详细信息"页面上的"编辑布局"链接，并将"特殊定价请求"添加为"相关信息"部分（请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)）。

为机会创建特殊定价请求

1 选择机会。

有关选择机会的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，向下滚动至“特殊定价请求”相关信息，然后单击“新建”。

3 在“特殊定价产品详细信息”页面上，输入所需信息，然后保存记录。

有关字段的信息，请参阅特殊定价产品字段 (第 页 338)。

指定父机会和子机会

通过指定父子关系，您可以指明机会层次结构，如有多个组件的销售机会。您可以从子机会中创建父机会，或从父机会中创建子机会。

如果您删除了拥有相关子机会的父机会，则该父记录与子记录之间的关联将删除，但子机会仍然是活动记录。如果稍后从“删除的项目”页面中恢复父机会，则为子机会记录填充“父机会外部唯一 ID”字段。

如果您将子机会与新的父机会记录相关联，则将用新的父项的值填充“父机会 ID”、“父机会”以及“父机会外部唯一 ID”字段。如果恢复了原始的父记录，则它不会与子记录重新关联。

如果删除了单个子机会，则父机会和任何其他子机会仍然是活动记录，而删除的子机会将移到“删除的项目”页面。删除的子机会将不再显示在父机会的子机会相关信息列表中，而“父机会 Id”、“父机会”以及“父机会外部唯一 ID”字段值仍然在删除的子机会记录中填充。

以下过程说明如何指定父机会和子机会：

指定父机会

1 选择要作为子机会的机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑机会”页面上，单击“父机会”字段旁边的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，选择或创建父机会。

5 保存记录。

指定子机会

1 选择要作为父机会的机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑机会”页面上，单击“子机会相关项目”列表旁边的“新建”按钮。

4 在“查找”窗口中，选择或创建子机会。

5 保存记录。

移除或删除机会层次结构

1 选择子机会。

有关选择机会的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“父机会”字段中，删除当前值，键入新值，或使用“查找”图标选取新值。

4 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 查找记录 (第 页 41)
- 机会字段 (第 页 207)

根据机会创建交易注册

您可以根据机会创建交易注册。

注意：此功能仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用。

开始之前。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，“机会详细信息”页面上未显示“交易注册”部分。要向“机会详细信息”页面添加“交易注册”部分，贵公司管理员必须为您的角色授予对机会相关信息的只读访问权限。然后，您必须单击“机会详细信息”页面上的“编辑布局”链接，并将“交易注册”添加为“相关信息”部分（请参阅更改“详细信息”页面布局 (第 页 557)）。

根据机会创建交易注册

1 选择机会。

有关选择机会的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“机会详细信息”页面上，向下滚动至“交易注册”相关信息，然后单击“新建”。

3 在“编辑交易注册”页面中，输入所需信息。

有关字段的信息，请参阅交易注册字段 (第 页 316)。有关将现有交易注册与现有机会关联以及更改两者之间现有关联的信息，请参阅将交易注册与机会关联 (第 页 314)。

在团队成员之间拆分机会收入

您可以在机会团队成员之间拆分某个机会的收入。"机会收入"预测类型利用这些收入拆分来计算机会记录中注明的收入。有关预测的更多信息，请参阅预测 (第 页 209)和关于机会和预测 (第 页 194)。有关机会团队的更多信息，请参阅关于机会团队 (第 页 207)。

在团队成员之间拆分机会收入

1 选择机会。

有关选择机会的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"机会详细信息"页面上，向下滚动到"机会团队"部分，然后执行以下操作之一：

- 要添加团队成员，请单击"添加用户"。
- 要更新团队成员信息，请单击"编辑用户"。

3 在"机会团队"部分的"编辑用户"页面上：

a 为每个团队成员在必填字段中输入信息，包括"拆分百分比 (%)"字段。

b （可选）单击"分摊拆分"按钮，在团队成员之间均匀分配拆分百分比。

c （可选）单击"刷新总计"按钮以重新计算拆分收入和总计。

注意：如果在您的公司概要中未选中"启用机会收入拆分"，则看不到"刷新总计"和"分摊拆分"按钮，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

4 保存记录。

机会团队字段

下表说明了机会团队的某些字段。

字段	注释
拆分百分比	此字段显示每个团队成员的收入百分比。默认值是机会所有者为 100%，其他团队成员为 0%。
拆分收入	这是一个计算所得的只读字段。拆分收入的计算方法是机会收入乘以拆分百分比 (%)。
用户角色	选择用于定义团队成员与机会团队之间关系的选项。这是一个必填字段。

字段	注释
机会访问权	指定团队成员对机会记录的访问权限。这是一个必填字段。

关于机会团队

对于某些记录类型，如客户、联系人和机会，您可以允许用户团队共享记录。要允许用户共享记录，首先针对所选记录将用户添加到团队中，然后指定该用户对记录以及指定的链接记录的访问级别。

请注意有关机会团队、客户团队和机会记录访问的以下几点内容：

- 如果您在"公司概要"页面上选中了"启用父团队继承"复选框，当机会链接至客户时，会将客户团队成员自动添加到机会团队中。（同样，当联系人链接至客户时，客户团队成员会自动成为联系人团队的成员。）
- 如果不想在机会记录链接至客户时自动将用户添加到机会团队中，请确保未选中"公司概要"页面上的"启用父团队继承"复选框。此选项防止自动将客户团队成员添加到机会团队中。

您可以通过以下方法将用户添加到机会团队：

- 通过单击"记录详细信息"页面上的"添加用户"按钮。
- 通过使用分配管理器。有关更多信息，请参阅关于分配规则 (第 页 1127)。
- 通过使用组。有关更多信息，请参阅组管理 (第 页 1082)。

要确保用户对链接到客户的机会没有访问权限，您必须确保未通过以下一种或多种方法向用户授予访问权限：

- 用户不在机会团队中。
- 用户的下属不在机会团队中。
- 用户未被另一个拥有机会访问权限的用户委派。
- 机会不在用户是成员的工作簿中或位于其任何子工作簿中。
- 在角色设置中，用户没有机会记录的访问权限。
- 客户相关机会的记录类型的访问级别设置为除以下选项以外的任何选项："无访问权"和"继承主要"。

机会字段

使用"编辑机会"页面添加机会，或更新现有机会的详细信息。"编辑机会"页面显示了机会的完整字段集。

提示：也可以在"机会列表"页面和"机会明细"页面上编辑机会信息。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

警告： 为机会输入的信息可能会影响公司的收入预测。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键机会信息	
机会名称	此机会的名称。
客户	链接到此机会的客户。
父机会	链接至此机会的父机会。
销售阶段	销售过程中的阶段，如“合格潜在商机”、“建立远景”、“简短列表”、“已选择”、“洽谈”、“已完成/赢得”或“已完成/失去”。
下一步	需要为此机会完成的下一个操作。
收入	机会的收入金额。默认值为零。此值影响机会收入的预测。 **注意：**忽略为此字段指定的任何默认值或后置默认值。
结束日期	机会的预期结束日期。默认情况下，结束日期设置为与“创建日期”字段相同的日期。如果机会在不同日期结束，则必须修改“结束日期”字段，因为结束日期用于生成预测。
预测	如果此复选框处于选中状态，则表明机会将包含在预测收入计算中。
销售详细信息	
状态	此机会的状态，如“待处理”、“失去”或“赢得”。
优先级	此机会的优先级，如“高”、“中等”和“低”。
潜在商机来源	主要来源的类别，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“合作伙伴”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”或“其他”。
源商业活动	产生机会的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建机会，则将根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填写此字段。如果机会由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
机率 %	反映您对交易在指定结束日期结束时能获得指定收入有多大信心的百分比。“机率百分比”字段默认为与选定销售阶段相关的值。 当您的特定机会处于某个销售阶段中时，您可以根据需要更改此值，以便更好反映该机会。但是，如果销售阶段发生更改，则“机率”字段中的值会再次默认为与新销售阶段相关的值。

字段	说明
预期收入	通过将“收入”字段乘以“机率百分比”字段中的值计算得出的货币值。如果“机率”字段中的百分比较小，则会降低收入预测中包括的预期值。
赢得/失去原因	赢得或失去机会的原因，如“用户群”、“价格”、“关系”、“跟踪记录”、“无当前项目”、“无预算”、“不合格”、“由于竞争而失去”、“由于无决策而失去”或“其他”。
附加信息	
修改者	创建或最后更新机会记录的人员的姓名，后跟更新时的日期和时间。
拥有者	分配给此机会的人员。通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过“报告”和“仪表盘”页面）运行的报表中。 每条记录均只有一个拥有者。但是，可以通过“机会团队”或“客户团队”页面与其他用户共享机会记录。有关说明，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。
重新分配机会	指明应重新分配机会。如果公司管理员已设置了机会分配规则，选择此字段将触发分配管理器再次处理机会，并依据规则分配机会。 **注意：**取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。就机会而论，处理时间还会受到机会团队成员数以及与记录关联的客户和联系人数的影响。拥有者名称将在重新分配记录时发生变化。
说明	有关机会的附加信息。例如，在机会说明中包括产品兴趣（500 个零件）和客户（奇峰广告公司）。此字段限制为 16,350 个字符。

预测

使用预测页面可查看、调整和提交预测。*预测*是指一段时间内收入的已保存快照。Oracle CRM On Demand 会计算每个季度的预测，并按会计月份细分该信息。

Oracle CRM On Demand 中的“预测”可自动完成通常需要手动进行并且有时不准确的过程。“预测”有助于公司制定销售策略，并且能够为经理提供有关预计销售额以及每季度实现销售目标的进度的最新准确信息，从而有助于公司确定将来的业务需求。各个销售代表不必搜集统计数据，而只管决定何时在其预测中包括记录。过程的其余步骤是自动进行的。

公司可以基于以下任意一项预测收入：

- 机会收入

- 链接到机会的机会产品收入和数量
- 客户收入
- 联系人收入

预测快照保存预测的机会、产品或收入信息以及已调整的预测总计，以便您和您的经理能够查看和评估预测趋势。此外，您可以查看保存的预测，以检查团队当前正在处理的机会的历史记录。

贵公司可以将预测设置为每周或每月运行一次。在某指定一天开始时（即主机方所在时区的在午夜过后一分钟时），Oracle CRM On Demand 将自动生成预测并在"我的主页"上显示一条警报。收到此警报后，您可以查看预测，以根据定额信息分析新计算的业务数据、预测和已结收入。

在生成下一个预定预测一个小时前，会自动将当前预测存档，以防止任何人对其进行编辑。

使用预测主页

可以从"预测主页"开始管理预测。此页面列出了与您相关的预测摘要信息。

可通过以下两种不同的方法限制"预测主页"上列出的记录：

- 单击列标题以根据该列对记录进行排序，然后单击字母栏中的字母以仅显示以该字母开头的记录，从而找到特定预测。也可以在文本字段中键入字符，然后单击"执行"来查找以这些字符开头的记录。单击"全部"链接可以显示预测的完整列表。
- 显示的记录数。调整此字段中的值，以便在摘要列表中显示更多或更少的记录数。

"预测主页"依据预测的创建日期列出您的预测，最新预测将列在第一位。同时还提供重要信息的摘要：

- 状态是指预测的当前状态。成功完成的预测的状态为"活动"。如果预测的状态为"已提交"，则表示该预测可供管理层查看。
- 业务数据收入是指来自所有记录的合并收入，与单个记录上"预测"复选框或销售阶段的设置无关。业务数据收入不适用于客户或联系人收入预测。
- 预测收入等于"预测"复选框处于选中状态的所有记录的总收入。
- 已结收入等于销售阶段值为"已完成 - 赢得"的所有机会或产品收入的总收入。对于客户和联系人收入，如果状态字段值为"已完成"，则在计算已结收入时将包括该记录。为了计算基于该记录开始日期和结束日期的预测期间内的收入金额，将对已结收入进行识别。

管理预测

要管理预测，请执行以下任务：

- 查看预测 (第 页 211)
- 刷新预测 (第 页 213)
- 使用另一种货币查看和编辑预测 (第 页 214)

- 查看预测历史记录 (第 页 214)
- 提交预测 (第 页 215)
- 撤回预测 (第 页 215)
- 管理定额 (第 页 216)
- 管理团队的预测 (第 页 217)

注意：预测依赖于用户角色和报告层次结构。要成功创建预测，用户角色被指定为预测角色的所有用户在各自的用户记录上的状态必须为"现行"（除非由贵公司管理员指定），并且必须在其用户记录中定义了关联的"报告对象"经理。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 预测字段 (第 页 219)
- 使用预测主页 (第 页 210)
- 设置用户 (第 页 1001)
- 设置用户的销售定额 (第 页 1009)
- 报表 (第 页 609)

查看预测

预测是根据公司的业务流程每周或每月自动生成的。每次生成新预测时，您都会在"我的主页"上收到一则警报。收到通知之后，请查看预测。当您查看预测时，预测概要月份与贵公司的会计日历定义一致。如果您使用 4-4-5、5-4-4 或定制会计日历之类的会计日历，贵公司的预测期间无须一定要与公历对应。因此，如果机会属于日历的六月，并不意味着将作为会计六月的一部分预测它。有关定制会计日历的更多信息，请参阅关于会计日历 (第 页 916)。

注意：当使用定制会计日历时，预测期间基于公司管理员定义的会计年度和月份。

检查预测

1 单击"预测"选项卡。

"预测主页"显示预测摘要信息，包括"状态"、"业务数据"和"已结收入"。可以按状态、预测日期或所有者（仅限经理）对预测摘要进行排序。业务数据不适用于客户或联系人收入预测。

2 在"预测主页"部分中，单击要查看的预测的"预测日期"链接。

3 在"预测详细信息"页面上，查看以下部分中的信息：

- **预测摘要**。此部分按会计季度和月份列出预测的摘要。"预测摘要"列表提供了有关"定额"、"已结收入"、"定额 %"、"预测金额"、"最佳情况"、"业务数据"和"预期收入"的信息。可以按月对摘要列表排序。

  按月列出的团队摘要。此部分显示每个团队成员的预测的列表。如果您是经理，将看到按"所有者别名"（团队成员）列出的预测"月"、"定额 %"、"预测金额"、"已结收入"、"最佳情况"、"业务数据"和"最后更新日期"。如果追溯团队摘要中特定团队成员所在的行，将显示所选用户的相应预测详细信息页面。在此页面上"我的机会"、"我的收入"或"我的产品"部分中，将看到该团队成员的个人预测摘要和预测收入。

  注意：对于客户和联系人收入预测类型，摘要部分不包括"业务数据"、"最佳情况"或"预期收入"。

- **团队的产品摘要。**（仅限机会产品预测类型）此部分显示每个团队成员的预测产品列表。如果您是经理，将看到按所有者别名（团队成员）和产品列出的"已完成数量"、"预测数量"、"业务数据数量"、"已结收入"以及"预期收入"。如果追溯团队产品摘要中特定团队成员所在的行，将显示所选用户的相应预测详细信息页面。在此页面上的"我的产品"部分中，将看到用户个人的按产品列出的预测摘要以及预测数量。

  注意："预测详细信息"页面只显示五条您的团队的记录。要查看记录的完整列表，请单击"按月列出的团队摘要"部分下方的"显示完整列表"链接。

- **我的机会。**如果正在使用机会收入预测类型，则此部分将显示在预测详细信息中。此部分列出了当前机会，并指明是否对机会进行预测。它还为每个机会显示"结束日期"、"客户名称"、"收入金额"、"当前销售阶段"和"下一步"（如果指定）。

- **我的收入。**如果正在使用"机会产品"、"客户"或"联系人收入"预测类型，则此部分将显示在预测详细信息中。此部分列出了当前收入，并指明所有者是否已对收入记录进行了预测（预测标志处于选中状态）。它还显示您为每条收入记录输入的开始和结束日期、产品名称、收入金额和客户名称。

  "我的收入"部分可能还会显示其他列，具体取决于所预测的收入类型。

  对于机会产品收入预测，将显示以下列：

  - 机会名称
  - 销售阶段

  对于客户和联系人收入预测，将显示以下列：

  - 产品类别
  - 状态
  - 联系人名字

- **我的产品。**如果正在使用"机会产品"预测类型，此部分将显示在预测详细信息中。将按照一个产品占用一行的方式列出每个预测产品以及相应的产品类别、已完成数量、预测数量、业务数据数量、已结收入和预期收入。这些值为所选用户预测的所有预测机会的总和。要查看与特定产品关联的预测机会，请单击产品名称。

  注意：如果正在使用"机会产品"预测类型，则还可以通过单击"产品类别"字段来查看特定产品类别中的所有预测机会。

  可以验证曾在预测中使用并且基于"预测信息"部分中的"类型"字段的预测类型。

使用另一种货币查看和编辑预测

利用“使用此货币查看”货币转换功能，可以指定显示预测时要使用的货币。有关使用其他货币查看和编辑预测的更多信息，请参阅使用另一种货币查看和编辑预测 (第 页 214)。

刷新预测

预测是特定期间内的收入数据快照。如果更新了某个机会或收入记录，则可以刷新当前未提交的预测的某些值，以确保该预测反映最新信息。接着可以在“预测摘要”部分调整这些记录，从而更准确地反映将生成的收入。

如果更新组成预测金额的记录值，然后重新计算预测总计，则可以使预测更加一致。对“收入”、“结束日期”、“销售阶段”、“机率”、“预测”、“数量”或“状态”字段的更新可能会影响预测。

更新记录值并刷新预测金额

1. 单击“预测”选项卡。

   “预测主页”依据预测的创建日期列出您的预测，最新预测将列在第一位。

2. 在“预测主页”部分中，单击要更新的预测的“预测日期”链接。

3. 在“预测详细信息”页面上的“我的机会”、“我的收入”或“我的产品”部分中，单击想要修改的记录的“机会名称”、“开始/结束日期”或“产品”链接。

4. 在“详细信息”页面上，单击“编辑”。

5. 在“编辑”页面上，更新机会或收入记录的相应值，然后单击“保存”。

6. 导航回“预测详细信息”页面，然后单击记录行中的“刷新”链接。

7. 在“预测详细信息”页面上，单击“数据摘要”。

   将基于所修改的机会或收入记录对预测摘要总计进行更新。

注意：要捕获对预测摘要中的机会或收入记录所进行的任何更新，请单击“数据摘要”。

单击“数据摘要”时，从机会或收入记录中引入的新值会覆盖之前对预测摘要总计所做的任何调整；因此，更新记录后，您可能仍然需要调整预测摘要，以便更加准确地反映销售预计值。

调整预测总计

销售代表和经理可以按月对其当前预测收入进行高级别调整，以确保自动生成的预测根据专业的调整来反映值。您可以调整以下预测摘要字段：

- 预测
- 最佳情况

注意：只有预测所有者可以调整预测总计。

调整预测总计

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”部分中，单击想要调整的预测记录的“预测日期”链接。

3 在“预测摘要”部分中，单击“编辑”。

4 在“编辑预测”页面上的“预测”或“最佳情况”字段中，键入已调整的收入值。

5 单击“刷新总计”以验证已调整的值，然后单击“保存”。

注意：最佳情况收入不适用于客户或联系人收入预测。

使用另一种货币查看和编辑预测

“使用此货币查看”货币转换功能允许您指定显示预测时使用的货币。默认情况下，预测以本地货币（在用户概要中选择的默认货币或贵公司的默认货币）显示。如果您管理多个经济区中的机会，还可以用选定的货币来编辑预测。

如果以欧元 (EUR) 查看预测时编辑该预测，则用户可以用欧元输入预测值。在保存已编辑的预测时，该预测会转换为贵公司的默认货币，并以此货币保存。

使用另一种货币查看预测

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”中，单击要查看的预测所对应的“预测日期”链接。

3 在“预测详细信息”页面上，从“预测摘要”标题栏中的“使用此货币查看”列表中选择货币。

“使用此货币查看”货币值默认情况下显示您的用户概要货币。如果未定义您的用户概要货币，则“使用此货币查看”选择器默认情况下将显示贵公司的货币。贵公司的所有有效货币均可供选择。

选择“使用此货币查看”货币时，预测值用预测日期的有效汇率从存储的预测货币（公司货币）转换为选定的“使用此货币查看”货币。

如果追溯某预测记录，或者选择的“使用此货币查看”货币没有为预测日期定义有效汇率，则该预测改用贵公司的默认货币显示，并显示指导消息。

查看预测历史记录

您可以查看预测的历史记录以确定随时间变化的趋势。

查看预测历史记录

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”部分中，单击想要在其中对记录进行排序的列标题。

3 查看预测、业务数据和已结收入随时间变化的趋势。

提交预测

创建预测的最后一步是将预测提交给您的经理审阅。如果预测反映您想要包括在公司预测中的金额，请提交预测。

注意：经理可以为他们的直接下属提交预测。您在设置预测定义时必须选择此选项。如果未选择此选项，则只有在经理的所有直接下属提交了他们的预测之后，经理才可以提交他们的预测。

无法编辑提交的预测。如果需要调整提交的预测，您的经理或管理员必须首先解锁（撤回）该记录。有关更多信息，请参阅撤回预测 (第 页 215)。

提交预测

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”部分中，单击想要提交的预测记录的“预测日期”链接。

3 在“预测详细信息”页面上，单击“预测摘要”标题栏中的“提交预测”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 撤回预测 (第 页 215)
- 设置预测定义 (第 页 1139)

撤回预测

为了使预测所有者能够更新提交的预测，经理或管理员必须首先解锁（撤回）记录。

撤回预测

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”部分中，单击想要解锁的预测记录的“预测日期”链接。

3 在“预测详细信息”页面上，单击“撤回预测”。

此操作将解锁预测，并允许直接下属更新和调整其预测，然后重新提交预测。

注意：如果单击“撤回预测”，则会将预测状态设置为“活动”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 提交预测 (第 页 215)
- 设置预测定义 (第 页 1139)

管理定额

如果公司管理员不负责设置定额，您可以使用“编辑定额”页面来创建和更新全年各个期间的定额。这允许您依据预测比较并调整定额。也可以查看每一年中每个期间的定额目标历史记录。

创建了定额之后，月定额值会自动反映在所生成预测后面的预测中。 该月的所有活动定额将会相加，合计会显示在预测中。 如果不想在预测中包括某个定额，请将“状态”字段设置为“不活动”，直至您准备跟踪该定额为止。

管理定额

1 从任何页面中，单击右上角的“我的设置”链接。

2 从“个人主页”中，单击“个人概要”部分中的“个人概要”链接。

3 从“个人概要”页面中，单击“个人信息”部分中的“我的概要”链接。

“我的概要”允许您定义定额和共享组，以及更改货币、语言和时区。

4 在“个人详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，然后单击“新建定额”。

现有定额将出现在“定额”列表中，并可按年份、名称和状态排序。如果要修改列出的定额，请在要编辑的定额记录的记录级别菜单中选择“编辑”。要从列表中去除定额，请在要删除的定额记录的记录级别菜单中选择“删除”。

5 在“编辑定额”页面上，为新定额填写所需的字段：

a 选择定额开始的日历年。

注意：在此页面上选择的年份是日历年，而不是会计年度。会计年度可能与日历年不同。例如，贵公司的会计年度可能从 4 月 1 日开始，到下一个日历年的 3 月 31 日结束。

b 确保“状态”为“现行”。

c 输入定额的名称。

6 输入每个月的定额信息。 （月定额字段从公司会计年度的第一个月开始。）

7 保存定额。

在一年的每个月中平均分摊总定额

1 在“个人详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，然后单击“新建定额”。

2 在“编辑定额”页面上，输入所需的信息，并确保定额“状态”为“现行”。

3 在其中一个月份字段中，输入年度的总定额量，然后单击“合计”。

数额将出现在“总定额”字段中。

4 单击“分摊”。

总额将在一年的 12 个月中平均分摊，并且分摊的数额将出现在与每个月份关联的字段中。

5 保存定额。

定额显示在“定额”列表中。

管理团队的预测

如果您是经理，您可以：

- 查看和调整您的团队的预测
- 查看您的团队拥有的所有机会
- 撤回预测，以便团队成员能够对其进行调整

您的团队由与向您报告的角色关联的所有雇员组成。 此角色层次结构是在“用户管理”中设置的。 有关更多信息，请参阅设置用户 (第 页 1001)。

查看您的团队的预测和机会

1 单击“预测”选项卡。

2 在“预测主页”部分中，单击预测记录中的“预测日期”链接。

“预测详细信息”页面将显示团队合计、按月列出的每个团队成员的合计以及预测最后更新日期的摘要。

3 在“预测详细信息”页面上，单击想要查看其预测的团队成员的“所有者别名”链接。

提示：如果想要显示所有团队成员的预测摘要，请单击“显示完整列表”链接。

将出现团队成员的“预测详细信息”页面。 从此页面中，您可以查看团队成员的预测总计以及所有个体的预测机会，但是，由于这些详细信息是只读的，因此您无法编辑它们。

“预测详细信息”页面

“预测详细信息”页面显示所选预测参与者的预测信息。此页面将显示预测摘要，其中列出了基于会计月份的预计收入金额、相应的用户定额和百分比业绩，以及个人预测机会、收入或产品的列表。

经理还可以看到其团队按月列出的摘要。因此，经理可以看到预测期间内他们自己的详细预测记录及其直接下属的摘要记录。

“预测摘要”和“团队摘要”部分中的会计月份有其标准的名称。但是，会计月份的持续时间取决于公司对会计日历的定义。例如，会计月份中的 10 月可能从 10 月 15 日开始，到 11 月 14 日结束。

下表描述了可以从“预测详细信息”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤

要执行此任务	执行以下步骤
更改显示的预测所用货币	在"预测摘要"标题栏中，单击"使用此货币查看"并选择货币。
显示团队的所有预测摘要	单击"按月列出的团队摘要"部分下的"显示完整列表"。只有经理级别的用户才可使用此部分。 在此部分中，按会计月份为每个团队成员列出了一个行项目。
显示团队的所有产品摘要	单击"团队产品摘要"部分下的"显示完整列表"链接。只有当您是经理级别的用户并且正在使用产品数量预测类型时，才可使用此部分。 在此部分中，按产品为每个团队成员列出了一个行项目。
显示特定用户的预测详细信息	在"团队摘要"部分的"所有者别名"列中，单击要查看其预测详细信息的用户的名称。
显示特定用户的所有预测机会记录	单击"我的机会"部分下的"显示完整列表"。只有当正在使用机会预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一条记录占用一行的方式列出了每条预测收入记录，以及相应的结束日期、预测标志、机会名称、客户名称、收入、销售阶段和下一步。
显示特定用户的所有预测收入记录	单击"我的收入"部分下的"显示完整列表"链接。只有当正在使用产品收入、客户收入或联系人收入预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一条记录占用一行的方式列出了每条预测收入记录，以及相应的开始和结束日期、预测标志、产品名称、机会名称、客户名称、收入和销售阶段。
显示特定用户的所有预测产品记录	单击"我的产品"部分下的"显示完整列表"。只有当正在使用产品数量预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一个产品占用一行的方式列出了每个预测产品，以及相应的已完成数量、预测数量、业务数据数量、已结收入和预期收入。这些值为该用户所有预测机会的总和。
显示特定用户的产品类别中的所有预测机会	在"产品类别"列中，单击要查看其预测产品的类别。此页面显示所选产品类别的每个相关机会的特定值，其中包括结束日期、机会名称、单个数量和收入金额。
显示特定用户的单个产品的所有预测机会	在"产品名称"列中，单击要查看其预测机会的产品。 此页面显示所选产品的每个相关机会的特定值，其中包括结束日期、机会名称、单个数量和收入金额。
更新预测机会	在"预测详细信息"内的"我的机会"、"我的收入"或"我的产品收入"部分中，单击"机会名称"导航至机会详细信息。 保存所做更改后，单击"返回至预测详细信息"返回到预测，然后单击"刷新"。 在单击"数据摘要"之前，不会在"预测摘要"部分中捕获对机会详细信息记录所做的任何调整。
汇总预测收入	在"预测摘要"部分中，单击"数据摘要"。 如果单击"数据摘要"，则将根据您对机会所做的更新来更新（重新计算）合计字段。 单击"数据摘要"后，对预测收入金额所做的任何调整都将被覆盖。

要执行此任务	执行以下步骤
更新预测或最佳情况收入金额	在“预测摘要”标题栏中，单击“编辑”。 如果单击“编辑”，则将打开“编辑预测”页面。输入收入调整值，然后单击“保存”。
提交预测	在“预测摘要”部分中，单击“提交预测”。 “已提交状态”字段将更新，以此向经理表明预测可供查看。
撤回预测	在“预测摘要”部分中，单击“撤回预测”。 此时预测被解除锁定。状态将设置为“活动”，从而允许用户更新和调整其预测，然后重新提交预测。只有直属经理或公司管理员才可以执行此操作。

预测字段

将会计算与预测收入相关的字段（定额、已结收入、定额 %、业务数据和预期收入）。有关字段的更多信息，请参阅下表。

字段	说明
最佳情况	（可选）此字段表示所有机会或产品收入将产生的收入的最佳情况估计。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
已结收入	只读。将会计算此字段。如果贵公司根据机会进行预测，则已结收入是指销售阶段为“已完成 - 赢得”的所有合格机会的收入总额。 如果贵公司根据产品进行预测，则已结收入是指该期间销售阶段为“已完成 - 赢得”的所有合格产品收入记录的收入总额。 如果贵公司根据客户或联系人收入进行预测，则已结收入是指状态为“已完成”的所有合格收入记录的收入总额。
预期收入	只读。此字段是一个加权平均值。此值的计算方法是将“潜在收入”字段乘以“机会机率”字段中的值。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
预测	此字段中的值是在生成预测时计算得出的。但是，您可以手动调整此字段中的值，以确保该预测根据专业的调整来反映值。 如果“预测”复选框在“机会”记录中处于选定状态，则预测是指该预测期间所有机会的总和。如果“预测”复选框在“收入”记录中处于选定状态，则预测是指该预测期间所有收入记录的总和。
所有者	表示拥有此预测或对此预测负责的人员。Oracle CRM On Demand 将生成此信息。
最后更新日期	最后更新团队成员的预测记录时的日期。默认情况下将显示此预测日期。如果用户对预测执行编辑、汇总、提交或撤回操作，则此字段将显示记录的更改日期。Oracle CRM On Demand 将生成此信息。

字段	说明
业务数据	只读。将会计算此字段。业务数据是指预测期间所有机会或产品收入记录的总和，与单个记录上“预测”复选框或销售阶段的设置无关。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
定额	只读。预测期间的销售收入目标。单个用户或管理员可以设置定额。只有在创建预测时才会使用现行定额。
定额 %	将会计算此字段。定额百分比的计算方法是将已结收入值除以定额值。
状态	Oracle CRM On Demand 将生成预测状态。预测状态可以是以下状态之一： ■ **活动。**Oracle CRM On Demand 在预测完成时设置此状态。 ■ **已提交。**Oracle CRM On Demand 在您单击“提交预测”时设置此状态。在您的经理或公司管理员解锁（撤回）此记录之前，记录将处于锁定状态。 ■ **进行中。**Oracle CRM On Demand 在预测正在生成时设置此状态。 ■ **未完成。**Oracle CRM On Demand 在读取、关联或累计收入出错时设置此状态。由于用户错误的缘故，如层次结构问题或其他与数据相关的问题，有时也可能会出现未完成的预测。 ■ **待处理。**在处理公司的预测时，如果出现了问题，Oracle CRM On Demand 将设置此状态。如果贵公司管理员未收到描述预测问题的电子邮件通知，请与客户关怀联系。

5 业务计划

本主题介绍 Oracle CRM On Demand 提供的业务计划功能。

关于业务计划

Oracle CRM On Demand 支持管理客户和联系人。此管理包括处理客户和相关联系人的配置文件、客户和联系人关系，以及创建一个有关如何有效分配与客户关联的资金和资源的总体计划。

随着销售和营销团队从以产品为中心的战略转变为基于客户的销售战略，关键客户销售和战略业务计划将是成功的关键所在。销售和营销团队定义以下内容：

- 潜在的业务机会
- 战略目标
- 用以达到这些目标以及赢得机会的已定义活动的列表
- 整个客户的战略目标
- 使用相应的潜在机会定义的有形目标

Oracle CRM On Demand 支持销售战略以及关键客户管理流程，使您的客户团队能够创建和管理以下各项：

- 业务和合约计划
- 相关目标
- 机会
- 活动

注意："业务计划、目标、计划客户、计划联系人和计划机会"功能是在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的上下文中开发的，但是所有 Oracle CRM On Demand 客户都可以访问和使用此功能。贵公司管理员可以启用此功能，以便您使用。

业务计划的方案

以下主题举例说明了如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能。您可以按不同的方式使用此功能，具体取决于您的业务模式。

- 为单个客户管理计划的方案 (第 页 222)（以客户为中心）
- 为客户组或地区管理计划的方案 (第 页 222)（以客户为中心）
- 为联系人管理计划的方案 (第 页 223)（以联系人为中心）
- 为目标和产品管理计划的方案 (第 页 224)（以产品为中心）

为单个客户管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理单个客户的计划。客户经理使用高级功能管理比简单客户（如家庭办公的企业）规模大且复杂的客户（例如，跨国公司）。这样客户拥有针对不同期间、基至是相同期间内不同客户经理的多个计划。例如，普通客户经理或特殊产品客户经理可能使用不同的计划。

客户经理将执行以下任务来管理客户的计划：

1. 在计划期间之前，客户经理为每个客户创建一个业务计划。该计划为客户建立关联期间的高级定量和定性目标。通常提供一个年度计划和子季度计划，对于重要客户尤其如此。收入是业务计划的关键度量。通常，大型客户的计划会包含针对不同运营单位和地区等的子计划，但所有计划均作为一个客户进行管理。有关如何建立业务计划的信息，请参阅业务计划 (第 页 224)。

2. 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从"草稿"更改为"已提交"。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为"最终批准"。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为"过期"以减少活动的计划数量。

3. 客户经理会完成业务计划的其他详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标。例如，具体目标可能是执行特定数量的销售访问。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅目标 (第 页 229)。

4. 在销售机会出现时，客户经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅机会 (第 页 193)。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动
- 查看适用于所有客户的任何目标
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会

为客户组或地区管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

此方案是为单个客户管理计划的方案 (第 页 222)的另一种变化形式，在此方案中，客户经理或销售经理为客户组执行业务计划。例如，这些客户组可能包括客户经理的整个地区、*区块*（通常位于共同地理区域的客户和联系人的集合）、更大的地区、市场渠道或细分、一组不担保单个计划的小客户组。通常，执行为单个客户管理计划的方案 (第 页 222)的用户也执行此方案。

客户经理或销售经理将执行以下任务来管理客户组或地区的计划：

1. 在计划期间之前，客户经理为每个客户创建一个业务计划。该计划为客户建立关联期间的高级定量和定性目标。通常提供一个年度计划和子季度计划，对于重要客户尤其如此。收入是业务计划的关键度量。通常，总是会有季度子计划，还可能有月度子计划，以便进行较低级别的计划。某些字段（如"联系人"）可能留空。计划可能存在于层次结构的多个层，例如地区、

区域、国家/地区，可在“业务计划”记录类型中通过递归关系来创建它们。客户经理首先创建最高级别的计划，使其他人员能够在层次结构中的该父项下面创建子计划。有关如何建立业务计划的信息，请参阅业务计划 (第 页 224)。

2 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为“最终批准”。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为“过期”以减少活动的计划数量。

3 客户经理会填写业务计划的其他详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标。例如，具体目标可能是执行特定数量的销售访问。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅目标 (第 页 229)。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有客户的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动。

为联系人管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理联系人的计划，独立于联系人与客户的关系。例如，联系人是影响力超出了所关联客户的关键意见领袖、顾问或研究员。

客户经理或行业联络员执行以下任务来管理联系人的计划：

1 在计划期间之前，客户经理为每个联系人创建一个业务计划。该计划为联系人建立关联期间的高级目标。通常提供了一个年度计划和子季度计划，对于重要联系人尤其如此。

目标相关的字段可能是定性目标而不是收入目标。不太可能有任何类型的层次结构类似于整个客户、运营单位等对应的客户计划的层次结构。有关如何建立业务计划的信息，请参阅业务计划 (第 页 224)。

2 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为“最终批准”。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为“过期”以减少活动的计划数量。

3 客户经理会填写具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标。例如，具体目标可能是提供特定数量的学术介绍。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或具体目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅目标 (第 页 229)。

4 在机会（例如，提供演讲或基金研究的机会）出现时，客户经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅机会 (第 页 193)。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与联系人和关联的客户明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有联系人的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会。

为目标和产品管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理以计划、目标和产品为重点的业务计划。计划可能应用于广泛的客户组。例如，对于战略产品市场启动，高级销售或营销管理人员会创建应用于所有客户（或相关子集）的业务计划和目标，与各个客户计划中的特定细节无关。

高级销售管理人员或获得高级销售管理人员批准的营销管理人员通常执行以下任务来管理计划。他们管理计划的方式取决于他们的组织是如何实施访问控制的。

1. 在年度和季度计划期间开始时，营销经理将为某些产品营销计划创建业务计划。营销组织可能拥有单独的系统来进行全面的产品业务计划，在此方案中将它用于需要销售团队特别关注的高优先级计划。业务计划建立关联期间中的高级定量和定性目标。可能有一个年度计划和子季度计划。业务计划的关键度量通常包括收入。有关如何建立业务计划的信息，请参阅业务计划 (第 页 224)。

2. 营销经理会将业务计划的状态从"草稿"更改为"已提交"。要求的管理人员会查看、编辑计划，以及通过将状态更改为"最后批准"来批准计划。在计划期间结束时，营销经理可以将计划的状态更改为"过期"以减少不活动的计划数量。

3. 营销经理将为计划添加更多详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标，例如，激活采样或执行活动：进行特定访问、拜访等。营销经理可以将活动与业务计划或具体目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅目标 (第 页 229)。

4. 营销经理将计划或目标应用到一组客户。该计划可以应用到所有客户或者与特定产品相关的客户子集。营销经理会将业务计划或目标与每个相关客户联系起来。客户经理将执行并评估业务计划或目标。

5. 在销售机会出现时，客户或营销经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅机会 (第 页 193)。

在执行计划活动时，客户或营销经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有客户的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会。

业务计划

使用"业务计划"页面创建、更新和跟踪客户、联系人或产品的业务计划。*业务计划*使销售组织可以采用具体目标、活动和机会的形式来设置战略目标（例如，收入指标）以及实现这些目标的行动计划。

您可以采用许多方式使用业务计划，以适应特定于公司的计划流程。例如，您可以为各个客户（例如，在总部或地区级别）或许多客户（例如，销售代表所在地区的所有客户）创建计划。您可以为联系人创建独立于其关联客户的计划，这有助于管理与关键意见领袖的关系，关键意见领袖在行业或领域的影响力超过了各自的关联客户（例如，有影响力的医药研究员）。您可以为产品创建计划，例如，为将要出售给多个客户的新产品制定启动计划。对于所有这些业务计划类型，计划展望期可以是短期，也可以是长期。业务计划类型基于公司定义的计划期间，通常是月、季度和年份。

用户可以创建业务计划的层次结构。指定的业务计划可能具有多个子计划。而且，指定的计划可能具有关联的目标（有关目标的更多信息，请参阅目标 (第 页 229)）。业务计划设置高级战略目标，如收入指标。而目标则设置战术目标，如完成许多销售访问、或在医疗实践中获得特定数量的新处方。

使用业务计划，您可以在业务计划生命周期中将客户关系管理与业务计划任务、工作流以及交付项集成在一起。通过支持创建和管理客户计划，业务计划支持向客户销售以及管理销售。业务计划包括一些常规的计划信息，还包括相关计划目标、机会和活动。此计划信息还与客户相关，因为可以为一个客户（例如客户组父项）创建一个业务计划，并应用于组中的其他许多客户。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪业务计划信息，则可能不安装"业务计划"选项卡。通过与客户关怀联系，可以为定制对象 04-40 提供业务计划。

使用业务计划主页

可以从"业务计划主页"开始管理业务计划。

注意：贵公司管理员可以定制"业务计划主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除各部分。

创建业务计划

通过在"最近查看的业务计划"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新业务计划。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和业务计划字段 (第 页 228)。

使用业务计划列表

"业务计划列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明业务计划的标准列表。

业务计划列表	筛选器
所有业务计划	您可以看到的所有业务计划，与业务计划的所有者无关。
最近修改的业务计划	"所有者"字段中有您的姓名的所有业务计划（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的业务计划

"最近修改的业务计划"部分显示您最近查看的业务计划。

单击"显示完整列表"可展开列表。

向您的业务计划主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"业务计划主页"：

- 最近创建的业务计划
- 最近修改的业务计划
- 我最近创建的业务计划
- 我最近修改的业务计划
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在"业务计划主页"上）

向您的业务计划主页添加区域

1. 在"业务计划主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"业务计划主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- 业务计划 (第 页 224)
- 业务计划字段 (第 页 228)
- 管理业务计划 (第 页 226)

管理业务计划

有关管理业务计划的详细步骤信息，请参阅：

- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用"业务计划"页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 期间

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- 业务计划 (第 页 224)
- 使用业务计划主页 (第 页 225)
- 业务计划字段 (第 页 228)

将记录链接到业务计划

您可以通过向业务计划记录的“详细信息”页面添加区域，将附加记录链接到业务计划：

- 计划客户
- 计划联系人
- 业务计划
- 目标
- 计划机会
- 活动

注意：特定业务计划可能与以上所有实体的多个项目相关。以*计划*一词开头的实体是允许多对多关系的特殊实体。业务计划、目标或活动只能与一个父业务计划相关。但是，计划客户、计划联系人或计划机会允许有多个父业务计划。允许有多个父计划能够提供将这些实体与业务计划相关所需的灵活性。

有关更多信息，请参阅更改“详细信息”页面布局 (第 页 557)。

将记录链接到业务计划

1. 在“业务计划详细信息”页面上，单击“编辑布局”。
2. 在“业务计划详细信息布局”页面上，单击箭头以添加记录的部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击“保存”。

业务计划字段

使用“编辑业务计划”页面可以添加业务计划，或更新现有业务计划的详细信息。“编辑业务计划”页面显示了业务计划的完整字段集。

提示： 您也可以在“业务计划列表”页面和“业务计划详细信息”页面上编辑业务计划。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些业务计划字段的附加信息。

字段	说明
关键计划信息	
计划名称	业务计划的名称。（必填）
期间	指定完成业务计划的期间。计划期间遵照贵公司的会计日历定义，这由贵公司的管理员确定。 期间可能对应于会计年度、季度、月或周，例如，2010 年会计季度 1。所列的可用期间基于贵公司定义的会计日历。有关定义会计日历的更多信息，请参阅关于会计日历 (第 页 916)。 **注意：** 您需要拥有“管理'期间管理'”权限才能选择期间。
期间：开始日期	期间的开始日期。单击“日历”图标可选择开始日期。
期间：结束日期	期间的结束日期。单击“日历”图标可选择结束日期。
类型	业务计划类型。从下拉列表中选择适用的业务计划类型。计划类型示例包括：“客户”、“本地”、“区域”、“国家”、“市场细分”、“合约”或“品牌”。（必填）
状态	业务计划状态。从下拉列表中选择业务计划的当前状态。计划状态的示例包括：“草稿”、“已提交”、“最终批准”、“当前”、“过期”、“将来”、“暂挂”。（必填）
拥有者	业务计划的拥有者，通常是创建计划的用户。单击“查找”图标以选择拥有者。
说明	业务计划的说明。
产品名称	与此计划关联的产品的名称。单击“查找”图标以选择产品。
计划收入	与此计划关联的预期收入。
货币	此计划中任何货币金额所用的货币。
兑换日期	将任何本地收入金额转换为总部所用货币的相关日期。
客户	与此业务计划关联的客户。单击“查找”图标以选择客户。 此字段可用于业务计划与特定客户之间具有一对一关系的情况。如果业务计划有多个客户与之关联，则使用相交实体“计划客户”来建立关系。
SWOT 分析	

字段	说明
优势	与实现此计划有关的竞争优势（此字段限制为 240 个字符。）
弱势	与实现此计划有关的竞争弱势（此字段限制为 240 个字符。）
机会	与此计划关联的潜在业务机会（此字段限制为 240 个字符。）
威胁	可能会限制与此计划关联的业务机会的潜在威胁（此字段限制为 240 个字符。）
注意：以下字段随 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果这些字段不可用，请与贵公司管理员联系。	
拥有者合作伙伴客户	业务计划的拥有者所属的合作伙伴客户的名称。
源合作伙伴客户	发起该业务计划的合作伙伴客户的名称。
高级合作伙伴客户	领导业务计划工作的合作伙伴客户的名称。

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- 业务计划 (第 页 224)
- 使用业务计划主页 (第 页 225)
- 管理业务计划 (第 页 226)

目标

使用"目标"页面可以创建、更新和跟踪业务计划的目标。

*目标*是您要实现的战术目标，从而达到业务计划中的更高级别的战略目标。通常，您创建与业务计划相关的具体目标。业务计划可能为客户建立一个总体年收入目标，而具体目标则建立一个战术目标，例如完成一定数量的销售访问，或在医疗实践时获得特定数量的新处方。"目标"提供中间级别的计划，介于设置关于业务计划的高级战略目标与关于活动（各个销售访问）和机会（各个销售交易）的低级计划之间。

目标不必是业务计划的补充。组织可以选择以不同的方式使用目标。与业务计划一样，您可以将目标应用到客户、联系人或产品。指定的目标可能拥有多个子目标。您可以设置短期或长期的目标。期间基于公司定义的计划期间，通常是月、季度或年度。目标不如业务计划灵活。业务计划可以与多个客户和联系人相关，而目标只能与一个客户和一个联系人相关。此外，一个机会可以与多个业务计划相关，但是一个机会只能与一个目标相关。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪目标信息，则可能不安装"目标"选项卡。通过与客户关怀联系，可以为定制对象 04-40 提供目标。

使用目标主页

可以从"目标主页"开始管理目标记录。

注意：贵公司管理员可以定制您的"目标主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建目标

通过在"最近修改的目标"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新目标。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和目标字段 (第 页 232)。

使用目标列表

"目标列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明目标的标准列表。

目标列表	筛选器
所有目标	您可以看到的所有目标，与目标的所有者无关。
最近修改的目标	"所有者"字段中有您的姓名的所有目标（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的目标

"最近修改的目标"部分显示您最近修改的目标。

单击"显示完整列表"链接可展开列表。

向您的目标主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"目标主页"：

- 最近创建的目标
- 最近修改的目标
- 我最近创建的目标
- 我最近修改的目标
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"目标主页"上）

向您的目标主页添加区域

1 在“目标主页”上，单击“编辑布局”。

2 在“目标主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理目标

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅以下内容：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到目标 (第 页 232)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“目标”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 期间

相关主题

请参阅以下主题以了解目标的相关信息：

- 目标（第 页 229）
- 使用目标主页（第 页 230）
- 目标字段（第 页 232）

将记录链接到目标

您也可以通过向目标记录的"详细信息"页面添加区域，将以下记录链接到目标：

- 目标
- 机会
- 活动

有关更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局（第 页 557）。

将记录链接到目标

1. 在"目标详细信息"页面上，单击"编辑布局"。
2. 在"目标详细信息布局"页面上，单击箭头以添加记录的部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

目标字段

使用"编辑目标"页面添加目标，或更新现有目标的详细信息。"编辑目标"页面显示了目标的完整字段集。

提示： 您还可以在"目标列表"页面和"目标详细信息"页面上编辑目标。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 58）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些目标字段的附加信息。

字段	说明
关键目标信息	
目标名称	目标的名称。（必填）
计划名称	与此目标关联的父业务计划。使用"查找"图标选择业务计划。
类型	目标的常规用途。示例包括："知名度"、"教育"、"关系"、"获得新客户"、"增强客户渗透"、"产品试用"、"特殊激励"、"客户保持度"以及"竞相响应"。从下拉列表中选择类型。（必填）
状态	目标的当前状态。示例包括："草稿"、"已提交"、"最终批准"、"当前"、"过期"、"将来"、"暂挂"。从下拉列表中选择状态。（必填）

字段	说明
客户名称	与此目标关联的客户。单击“查找”图标以选择客户。
联系人名字	与此目标关联的联系人。单击“查找”图标以选择联系人。
产品名称	与此目标关联的产品。单击“查找”图标以选择产品。
期间	期间定义用来完成目标的时间。期间目标由公司的会计日历定义确定，这由贵公司的管理员定义。（必填） 期间可能对应于会计年度、季度、月或周，例如，2010 年会计季度 1。所列的可用期间基于贵公司定义的会计日历。有关定义会计日历的更多信息，请参阅关于会计日历 (第 页 916)。 **注意：**您需要拥有“管理`期间管理”权限才能选择期间。
期间：开始日期	期间的开始日期。单击“日历”图标可选择开始日期。
期间：结束日期	期间的结束日期。单击“日历”图标可选择结束日期。
目标信息	
目标收入	此目标的收入目标，例如 1,000,000。
货币	收入的货币，例如美元或欧元。单击货币图标选择所需的货币。
兑换日期	将任何本地收入转换为总部所用货币的相关日期。
目标受众	此目标的目标组或组织，例如，专攻心脏病学的医生诊所。
目标对象	此目标的目标或成果，以目标单位表示，例如 1000 表示 1000 次客户访问。
目标单位	目标对象的表示单位，例如销售单位、访问次数、美元 ($) 等。单击下拉列表以选择目标单位。
附加信息	
说明	目标的说明。
所有者	目标的所有者，通常是目标的创建者。单击“查找”图标以选择所有者。

相关主题

请参阅以下主题了解目标的相关信息：

- 目标 (第 页 229)
- 使用目标主页 (第 页 230)
- 管理目标 (第 页 231)

计划客户

使用"计划客户"页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的计划客户。A *计划客户*映射客户和业务计划，换句话说，您可以使用计划客户将客户与业务计划相关联。计划客户使客户能够拥有多个业务计划（例如，一个用于普通销售人员，一个用于专业销售人员）。但是，一个业务计划涵盖多个客户（例如，一个地区的所有客户）。

某些用户可能不直接与计划客户记录类型交互， 而是在"业务计划详细信息"页面或"客户详细信息"页面中将客户与业务计划相关联。某些用户可能更喜欢直接使用计划客户记录类型。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划客户信息，则可能将不安装"计划客户"选项卡。

使用计划客户主页

可以从"计划客户主页"开始管理计划客户。

注意：贵公司管理员可以定制"计划客户主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划客户

通过在"最近修改的计划客户"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新计划客户。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和计划客户字段 (第 页 236)。

使用计划客户列表

"计划客户列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划客户的标准列表。

计划客户列表	筛选器
所有计划客户	您可以看到的所有计划客户，与计划客户的所有者无关。
最近修改的计划客户	"所有者"字段中有您的姓名的所有计划客户（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划客户

"最近修改的计划客户"部分显示您最近修改的计划客户。

单击"显示完整列表"可展开列表。

向您的计划客户主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"目标主页"：

- 最近创建的计划客户
- 最近修改的计划客户
- 我最近创建的计划客户
- 我最近修改的计划客户
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"计划客户主页"上）

向您的计划客户主页添加区域

1. 在"计划客户"主页上，单击"编辑布局"。
2. 在"计划客户主页布局"页面上，单击方向箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

管理计划客户

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用"计划客户"页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理"期间管理"

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人

- 计划商机
- 期间

相关信息

请参阅以下主题以了解计划客户的相关信息：

- 计划客户 (第 页 234)
- 使用计划客户主页 (第 页 234)
- 计划客户字段 (第 页 236)

计划客户字段

使用"编辑计划客户"页面添加计划客户或更新现有计划客户的详细信息。

提示： 您也可以在"计划客户列表"页面和"计划客户详细信息"页面上编辑计划客户。有关更新记录的更多信息，请参阅"更新记录详细信息"。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划客户字段的附加信息。

字段	说明
关键计划客户信息	
客户	与此计划客户记录关联的 Oracle CRM On Demand 客户。单击"查找"图标以选择关联的客户。（必填） 有关客户字段的更多信息，请参阅客户字段 (第 页 177)。
主要计划客户	选中此复选框以指明哪个客户（如果有）是与计划关联的主要客户。
业务计划	与此计划客户记录关联的业务计划。单击"查找"图标以选择关联的业务计划。（必填）
客户：位置	客户记录中的"位置"字段中的位置信息。它显示客户在此地点运营的机构的类型，如总部。（仅供查看）
客户：优先级	客户记录中的"优先级"字段中的优先级信息。它显示客户的优先级，如高、中等或低。（仅供查看）
客户：客户类型	客户记录中的"客户类型"字段中的客户类型信息。它显示客户与贵公司的关系，如潜在客户、客户、合作伙伴或竞争者。（仅供查看）
客户：参考	客户记录中的"参考"复选框中的参考信息。它指明客户是否可以用作潜在客户或销售代表的参考。（仅供查看）
客户：所有者	客户记录中的"所有者"字段中的所有者信息。它指明客户记录所有者的别名。（仅供查看）

相关信息

请参阅以下主题以了解计划客户的相关信息：

- 计划客户 (第 页 234)
- 使用计划客户主页 (第 页 234)
- 管理计划客户 (第 页 235)

计划联系人

使用"计划联系人"页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的联系人。*计划联系人*是一个允许您将联系人与业务计划相关联的记录，从而允许每个联系人拥有多个业务计划。例如，您可以将一个计划联系人用于普通销售人员，另一个计划联系人用于专业销售人员。同时，一个计划联系人允许一个业务计划涵盖多个联系人（例如，一个地区的所有联系人）。

有些用户可能不直接与计划联系人记录类型交互，而是在"业务计划详细信息"页面或从"联系人详细信息"页面中将联系人与业务计划相关联。但是，其他用户可能更喜欢直接使用计划联系人记录类型。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划联系人信息，则可能不安装"计划联系人"选项卡。

使用计划联系人主页

可以从"计划联系人主页"开始管理计划联系人。

注意：贵公司管理员可以定制"计划联系人主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划联系人

通过在"最近修改的计划联系人"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新计划联系人。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和计划联系人字段 (第 页 239)。

使用计划联系人列表

"计划联系人列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划联系人的标准列表。

计划联系人列表	筛选器
所有计划联系人	您可以看到的所有计划联系人，与计划联系人的拥有者无关。
最近修改的计划联系人	"拥有者"字段中有您的姓名的所有计划联系人（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划联系人

“最近修改的计划联系人”部分显示最近修改的计划联系人。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的计划联系人主页添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“计划联系人主页”：

- 最近创建的计划联系人
- 最近修改的计划联系人
- 我最近创建的计划联系人
- 我最近修改的计划联系人
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“计划联系人主页”上）

向您的计划联系人主页添加部分

1. 在“计划联系人主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“计划联系人主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理计划联系人

有关许多记录类型公用的管理计划联系人的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用"计划联系人"页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理"期间管理"

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 期间

相关信息

请参阅以下主题了解计划联系人的相关信息：

- 计划联系人 (第 页 237)
- 使用计划联系人主页 (第 页 237)
- 计划联系人字段 (第 页 239)

计划联系人字段

使用"编辑计划联系人"页面添加联系人，或更新现有计划联系人的详细信息。"编辑计划联系人"页面显示了计划联系人的完整字段集。

提示：您也可以在"计划联系人列表"页面和"计划联系人详细信息"页面上编辑计划联系人。有关更新记录的更多信息，请参阅"更新记录详细信息"。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划联系人字段的附加信息。

字段	说明
关键计划联系人信息	
联系人	与此计划联系人记录关联的 Oracle CRM On Demand 联系人。单击"查找"图标以选择关联的联系人。（必填） 有关联系人字段的更多信息，请参阅联系人字段 (第 页 190)。
主要计划联系人	选中此复选框，以指定该联系人是否为业务计划的主要联系人。
联系人：名字	联系人记录中的"名字"字段中的信息。（仅供查看）

字段	说明
联系人：姓氏	联系人记录中的"姓氏"字段中的信息。（仅供查看）
联系人：客户	与联系人关联的客户。（仅供查看）
业务计划	与此计划联系人记录关联的业务计划。单击"查找"图标以选择关联的业务计划。（必填）

相关主题

请参阅以下主题了解计划联系人的相关信息：

- 计划联系人 (第 页 237)
- 使用计划联系人主页 (第 页 237)
- 管理计划联系人 (第 页 238)

计划机会

使用"计划机会"页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的机会。*计划机会*将机会与业务计划相关联，允许一个机会与多个业务计划相关联（例如，一个用于普通销售人员，一个用于专业销售人员）。一个业务计划可以同时与多个机会相关。

有些用户可能不直接与计划机会记录类型交互，而是在"业务计划详细信息"页面或从"机会详细信息"页面中将机会与业务计划相关联。但是，其他用户可能更喜欢直接使用计划机会记录类型。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划机会信息，则可能将不安装"计划机会"选项卡。

使用计划机会主页

可以从"计划机会主页"开始管理计划机会。

注意：贵公司管理员可以定制"计划机会主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划机会

通过在"最近修改的计划机会"部分中单击"新建"按钮，您可以创建计划机会。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和计划机会字段 (第 页 242)。

使用计划机会列表

"计划机会列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划机会的标准列表。

计划机会列表	筛选器
所有计划机会	您可以看到的所有计划机会，与计划机会的所有者无关。
最近修改的计划机会	"所有者"字段中有您的姓名的所有计划机会（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划机会

"最近修改的计划机会"部分显示最近修改的计划机会。要展开此列表，请单击"显示完整列表"。

向您的计划机会主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"计划机会主页"：

- 最近创建的计划机会
- 最近修改的计划机会
- 我最近创建的计划机会
- 我最近修改的计划机会
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"计划机会主页"上）

向您的计划机会主页添加区域

1. 在"计划机会主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"计划机会主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击"保存"。

管理计划机会

有关许多记录类型公用的管理计划机会的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)

- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用"计划机会"页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理"期间管理"

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 期间

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的计划机会信息：

- 计划机会 (第 页 240)
- 使用计划机会主页 (第 页 240)
- 计划机会字段 (第 页 242)

计划机会字段

使用"编辑计划机会"页面添加计划机会或更新现有计划机会的详细信息。

提示：您也可以在"计划机会列表"页面和"计划机会详细信息"页面上编辑计划机会。有关更新记录的更多信息，请参阅"更新记录详细信息"。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划机会字段的附加信息。

字段	说明
计划机会信息	

字段	说明
业务计划	与此计划机会记录关联的业务计划。单击“查找”图标以选择业务计划。（必填） 有关业务计划的更多信息，请参阅业务计划 (第 页 224)。
机会	Oracle CRM On Demand 中与此计划机会记录关联的机会。单击“查找”图标以选择关联的机会。（必填） 有关机会的更多信息，请参阅机会 (第 页 193)。
机会：客户	与机会关联的客户。（仅供查看）
机会：结束日期	与机会关联的预期结束日期。（仅供查看）
机会：预测	如果此复选框处于选中状态，则表明机会将包含在预测收入计算中。（仅供查看）
机会：所有者	机会记录中的“所有者”字段中的信息。所有者是分配给此机会的人员。（仅供查看）
机会：收入	与机会关联的潜在收入。（仅供查看）

相关主题

请参阅以下主题以了解计划机会的相关信息：

- 计划机会 (第 页 240)
- 使用计划机会主页 (第 页 240)
- 管理计划机会 (第 页 241)

6 服务和通信

Oracle CRM On Demand 为客户服务的相关信息提供了以下记录类型：

- **服务请求。**使用这些页面管理客户对产品或服务的请求。
- **解决方案。**使用这些页面存储常见问题或服务问题的答案。
- **通信。**使用这些**页面通过您的呼叫中心（Oracle Contact On Demand）管理客户交互。**

管理服务和通信

要管理服务和通信，请执行以下流程：

1 服务请求创建流程 (第 页 245)。

2 服务请求处理流程 (第 页 246)。

3 服务请求解决流程 (第 页 246)。

4 服务请求结束流程 (第 页 246)。

服务请求可能源于客户的来电或通过 Oracle CRM On Demand 收到的客户呼叫。

服务请求创建流程

要创建服务请求，请执行以下任务：

1 验证客户信息并记录服务问题。

2 使用服务脚本可统一应用公司程序，如确定问题以及升级问题。

有关脚本的更多信息，请参阅使用服务请求脚本 (第 页 250)。

3 将服务请求分配给服务代表，请参阅分配服务请求 (第 页 249)。

服务请求处理流程

要处理服务请求，请执行以下任务：

1 记录跟进电话。

2 记录任务。

3 记录附注以记录为帮助客户所采取的操作。

有关向服务请求添加活动的更多信息，请参阅创建活动 (第 页 112)和活动字段 (请参阅 ""活动"字段" 第 页 132)。

服务请求解决流程

要解决服务请求，请执行以下任务：

1 在解决方案库中搜索有助于解决客户请求的信息，请参阅查看解决方案 (第 页 257)。

2 将合适的解决方案链接到服务请求并评定它们的有效性，以便能够不断监控和改进库，请参阅评定解决方案的级别 (第 页 258)。

3 使用预生成的报表或定制报表找出问题，请参阅运行报表 (第 页 624)。

4 立即采取措施解决问题。如果找不到解决方案，请向库中添加一个新解决方案，请参阅管理解决方案 (第 页 256)。

服务请求结束流程

要结束服务请求，请执行以下任务：

1 记录总结活动。

2 结束已经解决的服务请求。请参阅结束已解决的服务请求 (第 页 251)。

服务请求

使用"服务请求"页面可以记录、跟踪和处理客户对信息或协助的请求。*服务请求*包含有关特定服务活动的所有相关详细信息。您也可以使用服务请求捕获附加信息，如解决服务问题所需的解决方案或活动。服务代表可以在一个位置访问有关服务请求的所有相关信息。为了确保服务请求记录可以捕获所有服务活动，系统将通过审计追踪对记录更改进行跟踪。有关处理服务请求的信息，请参阅管理服务和通信 (第 页 245)。

使用服务请求主页

可以从"服务请求主页"开始管理服务请求。

注意：贵公司管理员可以定制"服务请求主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或移除部分。

创建服务请求

通过在"我的未完成服务请求"部分中单击"新建"按钮，您可以创建服务请求记录。有关服务请求的更多信息，请参阅分配服务请求 (第 页 249)和服务请求字段 (第 页 251)。

使用服务请求列表

"服务请求列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明服务请求的标准列表。

服务请求列表	筛选器
所有服务请求	无
所有已完成的服务请求	状态 = 已完成
所有升级的服务请求	状态 = 未完成 – 已升级
所有未完成服务请求	状态 = 未完成，状态 = 未完成 – 已升级
所有最近创建的服务请求	所有服务请求（按创建日期排序）
所有最近修改的服务请求	所有服务请求（按修改日期排序）
我的未完成服务请求	状态 = 未完成（显示在"所有者"字段中包含您的用户名的记录）
我的服务请求	"所有者"字段中有您的名字的服务请求

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看未完成服务请求

"我的未完成服务请求"部分以未完成服务请求的创建顺序显示未完成服务请求的列表。要展开此列表，请单击"显示完整列表"链接。

查看服务请求相关服务

"服务请求相关任务"部分显示分配给您的服务请求相关的未完成任务，先按到期日然后按优先级排序。它还显示以下信息：

- **到期日。**任务到期的日期（由您或您的经理设置）。
- **优先级。**您或您的经理设置的任务优先级，如"1-高"、"2-中等"或"3-低"。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

  注意：如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。
- **主题。**任务的标题。单击该链接可查看任务。
- **服务请求。**系统分配的用于标识服务请求的编号。

单击"显示完整列表"可展开与服务请求相关的任务列表。

查看未完成服务请求报表

"未完成服务请求分析"部分按源、产品区域、用户名或优先级显示服务请求报表。您可以单击图表部分或表项以查看详细信息，并确定今天解决问题所需执行的操作。还可以更改下拉列表中的类别以从另一种角度查看相同的数据。

例如，您可以：

- 使用此分析获知未完成服务请求和升级的服务请求。
- 按产品区域进行筛选以便查看哪些区域生成的通话最多。
- 按用户名进行筛选以便查看团队中的工作量分配情况。
- 按优先级进行筛选，以查看所报告服务问题的级别。

要查看其他类型的服务分析，请转到"报表主页"。

向您的服务请求主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将以下部分（部分或全部）添加到"服务请求主页"：

- 服务请求相关任务
- 我的当前服务请求相关任务（今天到期的任务）
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"服务请求主页"上）

向您的服务请求主页添加区域

1. 在"服务请求主页"上，单击"编辑布局"链接。
2. 在"服务请求主页布局"页面上，使用方向箭头添加/删除部分和组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理服务请求

要管理服务请求，请执行以下任务：

- 分配服务请求 (第 页 249)
- 使用服务请求脚本 (第 页 250)
- 将解决方案添加到服务请求中 (请参阅 "将解决方案添加到服务请求" 第 页 250)
- 升级服务请求 (第 页 251)
- 结束已解决的服务请求 (第 页 251)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 查看记录的审计追踪 (第 页 98)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

分配服务请求

当您创建服务请求时，"拥有者"字段为空。您可以手动分配拥有者，或者，如果公司使用了分配管理器，则会在您保存记录时自动分配拥有者。

如果已分配了服务请求，您可以采用以下任意方式重新分配请求：

- 更改拥有者名称。
- 选中"重新分配拥有者"复选框。
- 删除拥有者的名称。

如果选中"重新分配拥有者"复选框或删除拥有者的名称，则会触发分配管理器再次处理服务请求，并依据公司设置的规则分配服务请求。

注意： 如果某个服务请求的状态为"已完成"，则分配管理器将忽略它并且不会重新分配。

当您保存记录时，"拥有者"字段中的名称将会更改。但是，重新分配记录的处理时间可能会不同，这取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载。

手动分配服务请求

1 查找服务请求。

有关查找服务请求的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“服务请求列表”页面上，将光标定位在“拥有者”字段中，然后单击“查找”图标。

3 在“查找”窗口中搜索人员，并单击“选择”。

使用服务请求脚本

公司管理员可能已设置了评估脚本来帮助您收集有关服务请求的信息（访问脚本）或帮助您评估客户满意程度（客户满意度调查）。评估脚本包含一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分、分配权重并将其与指定的阈值进行比较，以确定适当的结果或行动过程。

开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅关于评估脚本（第 页 1324）。

使用服务请求脚本

1 选择服务请求。

有关选择服务请求的更多信息，请参阅查找记录（第 页 41）。

2 在“服务请求详细信息”页面上，向下滚动到“访问脚本”部分或“客户满意度调查”部分，并单击“添加”。

注意：如果未显示“呼叫脚本”部分或“客户满意度调查”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将相应的部分添加到页面布局中。仅当公司管理员已设置这些部分时，才可将其添加到页面中。

3 在“查找”窗口中搜索适当的脚本，并单击“选择”。您可以使用“查找”窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。

4 在“访问脚本”或“客户满意度调查”窗口中，为每个脚本问题选择答案，然后单击“保存”。

“服务请求详细信息”页面将再次出现。取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

将解决方案添加到服务请求

可以将现有解决方案添加到服务请求。有关解决方案的更多信息，请参阅解决方案（第 页 253）。

将解决方案添加到服务请求

1 选择服务请求。

有关选择服务请求的更多信息，请参阅查找记录（第 页 41）。

2 滚动到“服务请求详细信息”页面的“解决方案”部分，然后单击“添加”。

将出现已批准和已发布的解决方案的列表。

3 要限制显示的解决方案数，请使用筛选选项以便依据关键字或解决方案 ID 进行搜索。

4 单击“预览”查看解决方案详细信息，以确保它能够解决客户关心的问题。

5 单击想要添加到服务请求的每个解决方案旁边的“选择”链接，然后单击“确定”。

6 按如下方式将服务请求的状态更改为“未决的”，直到您能够向客户确认该问题已得到解决：

a 在“服务请求详细信息”页面上的“状态”字段中单击，并从下拉列表中选择“未决的”状态。

b 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

升级服务请求

您可以升级服务请求以使其突出显示为紧急事宜。

升级服务请求

1 在“服务请求列表”页面上，在想要升级的服务请求的“状态”字段中单击。

2 从字段的下拉列表中选择“未结 - 已升级”。

3 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

公司策略确定在升级服务请求时要进行的操作。例如，公司管理员可能定义在升级服务请求时发送电子邮件或生成任务的工作流规则。

可以创建一个筛选列表来显示您可以访问的所有已升级服务请求。

结束已解决的服务请求

在圆满回应了客户的请求之后，您可以结束服务请求。

开始之前：查看“服务请求详细信息”页面，通过验证以下各项来确保服务请求已完成：

- 服务请求上所有活动的状态都为“完成”，表明您已和客户一起进行跟进。
- 如果公司使用解决方案，解决方案将链接到服务请求记录，指明问题是如何得到解决的。

结束已解决的服务请求

1 在“服务请求列表”页面上，在想要结束的服务请求的“状态”字段中单击。

2 从字段的下拉列表中选择“已完成”。

3 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

服务请求字段

使用“编辑服务请求”页面添加服务请求，或更新现有服务请求的详细信息。

提示：您也可以在“服务请求列表”页面和“服务请求详细信息”页面上编辑服务请求。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 页 58）。

“编辑服务请求”页面显示了服务请求的完整字段集，如下表中所示。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
联系人信息	
服务请求编号	服务请求 ID。由系统生成。
客户	链接到服务请求的客户。
联系人	链接到服务请求的联系人。
工作电话号码	联系人的工作电话号码。从“联系人”记录继承。
电子邮件	联系人的电子邮件地址。从“联系人”记录继承。
服务详细信息	
区域	服务请求的类别，比如“产品”、“安装”、“维护”、“培训”、“其他”。
原因	服务请求的原因，比如“不清楚的说明”、“用户需要培训”、“现有问题”、“新问题”、“其他”
类型	服务请求的类型，比如“问题”、“问题 1”、“增强型请求”、“其他”。
来源	接收服务请求的方法，比如“电话”、“网络”、“电子邮件”、“传真”。
修改者	创建或最后更新服务请求记录的人员的姓名，后跟更新时的日期和时间。
优先级	指明优先级，比如“1-尽快”、“2-高”、“3-中等”、“4-低”。
状态	服务请求的状态，比如“未完成”、“待处理”、“已完成”、“未完成 - 已升级”、“已取消”。某些筛选列表和报表使用“状态”字段来确定要包括哪些服务请求。
创建时间	创建服务请求时的日期和时间。由系统生成。
结束时间	服务请求的状态变为“已完成”时的日期和时间。由系统生成。
拥有者	记录拥有者的别名。通常，拥有者可以更新记录详细信息、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过“报告”和“仪表盘”页面）运行的报表中。
重新分配拥有者	指明应重新分配服务请求。如果公司管理员已设置了服务请求分配规则，选中此字段将触发分配管理器再次处理服务请求，并依据规则分配服务请求。 **注意：**如果选中此复选框，“拥有者”字段中的名称将在您保存记录时发生变化。但是，根

字段	说明
	据贵公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，自动执行的任务（例如，发送通知电子邮件）可能需要一段时间才能完成。
附加信息	
主题	服务请求的摘要。
说明	有关服务请求的附加信息。限制为 16,350 个字符。
车辆	车辆 ID 编号 (VIN)（如果车辆与服务请求关联）。

解决方案

使用"解决方案"页面可以创建、更新和跟踪解决方案。*解决方案*包含有关如何解决客户问题的信息。通过维护一个解决方案知识库，您的服务代表可以访问中央知识库来帮助他们解决客户问题。此外，当用户与客户交互并创建了新解决方案时，知识库也会随之扩展。

Oracle CRM On Demand 将跟踪解决方案的使用，并允许用户对解决方案评级。此信息帮助组织改进它们向客户提供的解决方案以及发现产品或服务中的问题。经常使用的解决方案可能表明存在产品缺陷。较差的解决方案评级可能表明需要改进解决方案。

关于管理解决方案

请考虑实施类似于如下的过程来建立和管理一个解决方案知识库：

1. 公司管理员将您的现有解决方案导入应用产品（可选）。
2. 服务座席和其他专家添加拟订中的解决方案，以便随着时间的推移扩展知识库的广度和深度。
3. 服务经理查看、批准和发布解决方案。
4. 座席对现有解决方案进行评分，以确保最有帮助的解决方案排在最前面。
5. 服务经理监控解决方案知识库，以确保只显示有效和最新的信息。

管理解决方案知识库的最佳做法提示

如果拥有井井有条并且经过同事评估的解决方案库，将可帮助您更有效地为客户提供一致的服务。下面是用于设置和管理解决方案知识库的一些最佳做法提示。

1 – 导入现有解决方案

在导入解决方案之前，请将现有解决方案中的信息与 Oracle CRM On Demand 中的“解决方案”记录进行比较。您可能需要添加、重命名或删除记录中的字段以便与想要导入的信息相匹配。

您可以使用“定制字段设置模板”（在“培训和支持中心”的“工具和模板”页面中提供）来帮助您规划更改。此文档将帮助您规划和跟踪想要对应用产品进行的任何定制更改。

2 – 添加拟订中的解决方案

建立用于创建解决方案记录的准则，并将这些准则传达给可能创建拟定解决方案的任何人，比如服务座席、产品或服务专家。一定要强调解决方案记录中“标题”字段的重要性。此字段是一个可搜索字段，它出现在解决方案的大多数列表和“查找”窗口上。因此，服务座席将使用该字段来快速确定适用于其疑问或问题的相应解决方案。

创建了新解决方案记录后，记录的状态为“草稿”。拟定中的解决方案不可添加到服务请求记录，并且将不会出现在解决方案的“查找”窗口中，直至发布这些解决方案为止。因此，如果座席创建了服务请求并在呼叫过程中输入了拟定中的解决方案，座席可以将拟定中的解决方案添加到服务请求，但在发布解决方案之前，将无法访问拟定中的解决方案。

3 – 查看、批准和发布解决方案

审批流程可以确保您确定的专家能够在将解决方案发布给服务座席普遍使用之前查看所有解决方案。建立查看和审批准则，以确保所有解决方案都行之有效、易于采用并且可供需要解决方案的用户一致地使用。

您必须拥有包括“发布解决方案”权限的角色才能将解决方案状态更改为“已批准”并发布解决方案。有关更多信息，请参阅批准和发布解决方案 (请参阅 "审批和发布解决方案" 第 页 258)。

4 – 评定解决方案的级别

要求您的服务座席对他们使用的解决方案进行评级，并添加到他们的服务请求记录。通过从“解决方案详细信息”页面中单击“评定解决方案级别”按钮，他们可以轻松地完成此操作。将按 1 – 5 的等级评定解决方案的级别。如果解决方案非常有效，请将其级别评定为 5。如果解决方案没有效果或无效，请将其级别评定为 1。

每次评定解决方案的级别时，将会重新计算解决方案的级别分并将其显示在记录上。通过让座席评定解决方案的级别，将为您提供可用于监控知识库质量的信息。有关更多信息，请参阅评定解决方案的级别 (第 页 258)。

5 – 监控解决方案

确保定期监控解决方案知识库，以使服务座席拥有最好和最新的信息和指示。下面是一些建议：

- 针对特定解决方案的区域或类型分配拥有者，并让每个拥有者定期查看和更新这些解决方案。使每个拥有者对其所在区域的准确性和审批负责。
- 随着时间的推移，解决方案可能会变得过时。与不再受支持的产品相关的解决方案就是一个例子。创建一个解决方案列表以定位这些解决方案（举例来说，按“产品”字段筛选）。然后，使用“批量更新”功能从可搜索的解决方案中移除这些解决方案。
- 除非解决方案重复，否则不要删除解决方案。而是请将状态设置为“已过时”。在搜索要添加到服务请求的解决方案时，过时的解决方案不再会出现在列表上。但是，如果需要这些解决方案，您仍然可以使用“解决方案主页”上的列表来访问它们。
- 查看所有级别较低的解决方案。要查找这些解决方案，请创建一个显示所有已发布解决方案（级别评定为 1 或 2）的定制列表。
- 使用“解决方案主页”上的预制解决方案列表来查看评定级别最高的解决方案和最常用的解决方案。这样，您将能指明可在其中以潜在方式添加更多知识和扩展知识库的任何区域。

- 定期分析您的已完成服务请求以了解趋势，并确定应在其中将附加信息添加到知识库的关键问题区域。

使用解决方案主页

可以从"解决方案主页"开始管理解决方案。

注意：贵公司管理员可以定制"解决方案主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或移除部分。

创建解决方案记录

通过在"我最近查看的解决方案"部分中单击"新建"按钮，您可以创建解决方案记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和解决方案字段 (第 页 259)。

使用解决方案列表

"解决方案列表"部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明解决方案的标准列表。

解决方案列表	筛选器
批准的解决方案	状态 = 已批准
发布的解决方案	已发布 = 是
最近创建的解决方案	所有解决方案（按创建日期排序）
最近修改的解决方案	所有解决方案（按修改日期排序）
拟订中的解决方案 （只有具有"发布解决方案"权限的用户才能看到）	状态 = 草稿
等级最高的解决方案	由所有个体指定的最高累积等级
最常用的解决方案	经常与服务请求链接
所有解决方案	所有解决方案（按解决方案标题的字母顺序排序）
我最近修改的解决方案	您拥有的所有解决方案（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的解决方案

"我最近查看的解决方案"部分显示了您最近查看的解决方案。

要展开列表，请单击"显示完整列表"链接。

查看最常用的解决方案

"最常用的解决方案"部分介绍那些频繁地与服务请求链接的解决方案。这种频繁使用为服务机构指出了客户遇到产品和服务问题的特定领域。服务机构可以向服务代表提供更多信息以帮助客户，也可以直接向客户提供更多信息，从而响应客户的服务请求。

查看等级最高的解决方案

"等级最高的解决方案"部分列出具有最高累积等级的解决方案，相应等级由所有用户评出。

向您的解决方案主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将以下某些或所有部分添加到"解决方案主页"：

- 最近创建的解决方案
- 最近修改的解决方案
- 我最近创建的解决方案
- 我最近修改的解决方案
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表显示在"解决方案主页"上。）

以下过程说明如何向您的解决方案主页添加区域。

向您的解决方案主页添加区域

1. 在"解决方案主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"解决方案主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理解决方案

要管理解决方案，请执行以下流程：

- 查看解决方案 (第 页 257)
- 审批和发布解决方案 (第 页 258)
- 评定解决方案的级别 (第 页 258)
- 向解决方案添加工作簿 (第 页 258)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)

注意： 要更新解决方案记录，您的用户角色必须包括"发布解决方案"权限。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 解决方案字段 (第 页 259)
- 报表 (第 页 609)
- 导入数据 (第 页 1299)

查看解决方案

您可以查看最常用的解决方案或等级最高的解决方案。此外，您也可以查看任何解决方案记录的完整信息。

查看最常用的解决方案

1. 从任何页面中，单击"解决方案"选项卡。
2. 在"最常用的解决方案"部分中，单击您想要查看的解决方案的"解决方案标题"链接。

查看等级最高的解决方案

1. 从任何页面中，单击"解决方案"选项卡。
2. 在"等级最高的解决方案"部分中，单击您想要查看的解决方案的"解决方案标题"链接。

查看解决方案信息

1. 选择解决方案。

   有关选择解决方案的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“解决方案详细信息”页面上，您可以查看解决方案记录。

有关字段的说明，请参阅解决方案字段 (第 页 259)。

审批和发布解决方案

开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“发布解决方案”权限。

您可以检查解决方案的准确性和完整性，然后，可以审批草稿并在内部发布。在内部发布解决方案，以便所有客户服务代表可以使用该解决方案并将其与服务请求链接。

审批和发布解决方案

1 在“解决方案主页”上，单击“拟订中的解决方案”链接。

2 在“解决方案列表”页面上，选择所需解决方案，然后单击“编辑”。

3 在“编辑解决方案”页面上，将状态更改为“已批准”即可批准该解决方案。

4 要发布解决方案，请选中“已发布”复选框。

5 保存记录。

评定解决方案的级别

您可以根据需要对解决方案的成效进行多次评级。

评定解决方案信息的级别

1 选择解决方案。

有关选择解决方案的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“解决方案详细信息”标题栏中，单击“评定解决方案级别”按钮。

3 在“解决方案等级”页面上，从下拉列表中的 1 到 5（5 为最佳）中选择一个等级。

4 保存记录。

将计算各个用户评级的平均值，以确定哪些解决方案显示在“解决方案主页”上的“等级最高的解决方案”部分。

向解决方案添加工作簿

使用以下过程向解决方案添加工作簿。当向解决方案添加工作簿时，您可以修改或移除工作簿。此过程假设“工作簿”记录类型显示为“解决方案”页面上的相关项目。有关定制相关项目信息的更多信息，请参阅定制相关项目的布局 (第 页 954)。

向解决方案添加工作簿

1 在"解决方案列表"页面上，打开所需的解决方案。

2 在"解决方案详细信息"页面上，单击此页"工作簿"部分中的"添加"。

3 在"工作簿"选择器中，选择要添加到解决方案的工作簿，然后单击"确定"。

有关工作簿的更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

解决方案字段

使用"编辑解决方案"页面添加解决方案，或更新现有解决方案的详细信息。"编辑解决方案"页面显示了解决方案的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
解决方案详细信息	
解决方案 ID	解决方案的唯一 ID，由系统生成。
标题	解决方案的标题。此字段不能超过 100 个字符，并且是必填字段。
状态	解决方案的状态，例如"草稿"、"已批准"或"已过时"。默认状态为"草稿"。要更改此信息，用户必须具有"发布解决方案"权限。
已发布	指示解决方案可供内部使用。要更改此信息，用户必须具有"发布解决方案"权限。
解决方案等级	解决方案的等级，从 1 到 5（5 为最佳）。
外部创建	创建解决方案记录的人的别名，后跟创建的日期和时间。由系统生成。
外部修改	创建或更新解决方案记录的人的姓名，后跟创建或更新的日期和时间。由系统生成。
附加信息	
注意：以下字段随 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果这些字段不可用，请与贵公司管理员联系。	
法定审批	指明解决方案已获得法定审批。
营销审批	指明解决方案已获得营销审批。
多文件资产	指明解决方案由多个数字文件组成。指定的解决方案图像可能由照片、徽标以及更大幅图像的其他组成部分的不同文件组成。
到期日期	该日期过后此内容不可用于个性化内容传送 (PCD)。使用日历图标选择到期日期。

字段	说明
发布日期	该日期过后此内容可用于 PCD。使用日历图标选择发布日期。
验证状态	指明解决方案能否正确显示。当用户加载多媒体或图形文件时，他们会测试这些文件以确保它们能正确显示，然后会将验证状态设置为"成功"。值包括"未验证"、"成功"或"已失败"。
PCD 附件类型	指明附加的多媒体或图形文件的类型。 ■ **消息。**内容适合介绍。 ■ **缩略图。**内容是更大消息记录的较小压缩版本。
相关缩略图	用于提供主要消息解决方案的小缩略图版本的另一个解决方案记录的名称。每个"消息"类型的解决方案必须具有"缩略图"类型的匹配解决方案。
分配方法	选择"发布"可将内容自动分配给远程用户。分配将以用户的权限为依据。
注意：以下字段默认情况下可用于 Oracle CRM On Demand 的所有版本。	
常见问题	有关解决方案的常见问题。
解决方案详细信息	有关解决方案的附加信息。

通信

通过将"通信"页面与操作栏中的"通信工具"部分和"语音控件"部分配合使用，即通过电话、语音邮件和电子邮件来管理客户交互。主管也可以使用应用产品中的这两个部分对座席进行监控。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括使用 Oracle Contact On Demand，则您的设置可能不包括"通信"选项卡及其子选项卡。

关于 Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand 允许使用语音、语音邮件和电子邮件来管理客户交互。由于它与 Oracle CRM On Demand 集成，因此可以在贵公司用来管理其联系人、客户和解决方案等内容的位置中跟踪和存储每个客户交互。这一集成使您能够利用贵公司数据库中的信息找到客户问题的解决方案，更新联系人信息，以及针对您的数据运行分析。

Oracle Contact On Demand 是一个基于 Web 的呼叫中心，它使用以下渠道：

- **语音**

  Oracle Contact On Demand 允许建立实时语音通信并使用基于技能的路由将电话转接到适当的座席。该界面内置的通话控件使您能够接听电话、拨打出站（外部）电话和内部（座席到座席）电话、待机、挂断（结束）电话、转接电话和举行电话会议。包括以下功能：

  - **入站通话。**如果您登录到 Oracle Contact On Demand，则只要有电话，就可以通过 Oracle Contact On Demand 界面接听和使用入站通话。

- **出站通话。**Oracle Contact On Demand 支持向美国（国内）和国际位置拨打出站电话。可以通过 Oracle Contact On Demand 工具栏拨打电话。
- **通话控件。**所有通话都通过操作栏中的"通信工具"部分和"语音控件"部分以及"通信主页"上的"通话"子选项卡进行处理。经通话传达的其他信息（例如，呼叫方姓名、电话号码和 800 目的地）只有在配置以后才会显示。
- **内部通话。**通过从有效用户的下拉列表中选择所需的座席或主管，与登录到 Oracle Contact On Demand 的其他座席或主管联系。
- **基于技能的路由。**将语音通话路由到最适合处理相应通话的座席（即通过 IVR 由客户按键选择来确定）。
- **统计量窗口。**提供有关 Oracle Contact On Demand 应用产品中的通话过程的实时统计量。该窗口显示当前状态、状态时间、队列中的通话数量和队列中等待时间最长的呼叫。
- **单击拨号。**通过单击"详细信息"或"列表"页面中的电话号码链接拨打出站电话。
- **主管控件。**主管可以录制电话通话并收听以前录制的电话通话以进行质量控制。另外，主管可以实时监控座席并调用私聊、指导、加入、接管和将座席注销等操作。
- **回叫。**管理员可以设置 Oracle Contact On Demand，使呼叫方可以在座席忙时继续等待下一位有空的座席。或者，呼叫方可以在座席一有空时就接听回叫。Oracle Contact On Demand 将在队列中为电话分配一个位置。当座席有空接听该电话时，呼叫中心服务器将通过呼叫方联系人电话号码自动回叫该呼叫方，并将呼叫方接通有空的座席。该座席将接听来电。
- **Web 回叫。**Web 回叫类似于回叫，不同的是：客户是在公司 Web 页上输入其电话号码，而不是使用电话。例如，潜在客户访问公司的 Web 页，如果该客户希望接听座席发出的回叫，则公司 Web 页会请求该客户输入其电话号码。Oracle Contact On Demand 管理员负责为客户管理此功能。有关配置 Web 回叫功能的更多信息，请参阅《*Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*》。
- **语音邮件。Oracle Contact On Demand 的语音邮件渠道使用基于技能的路由，将消息转发给合适的座席。每家 Oracle Contact On Demand 公司都确定了何时以及如何向呼叫方提供语音邮件。通过应用 Oracle Contact On Demand 中的智能路由功能，您可以快速回复那些选择语音邮件留言的呼叫方。此回复与常规电话呼叫具有相同的质量和优先级。如有必要，座席可以接听呼叫方的消息，并将其重新分配给其他座席或工作小组。您可以通过活动记录访问语音邮件，即使总结了该活动之后也仍然可以。可以在本地媒体播放器或电话上播放语音邮件。**

- **电子邮件**

  电子邮件被路由到座席的电子邮件中，具体取决于电子邮件中的关键字或座席的技能。可以回复、废弃电子邮件，并可以将电子邮件重新分配给其他座席或工作小组。座席一次能处理的电子邮件数量是有限的。要查看这些限量，座席可以单击"操作"栏中的"统计量"，然后查看"脱机消息"行。

关于 IVR

交互式语音应答 (IVR) 是基本的语音和语音邮件渠道。IVR 使用基础按键识别和 Oracle Contact On Demand 基于技能的路由。

按键识别允许 IVR 接听电话，播放预先录制的消息，提示客户指示查询种类，然后将他们路由到合适的座席（例如，通过按键 1 来查询销售）。如果贵公司管理员配置了基于 IVR 提示的屏幕弹出功能，呼叫方使用按键式电话输入的值将优先于"关于 Oracle Contact On Demand 中的匹配记录"标题下描述的搜索标准。IVR 提示仅支持以下各项：服务请求编号、联系人住宅电话号码以及商业活动 ID。

Oracle CRM On Demand 中的服务请求编号包含连字符。但是，在呼叫方为响应 IVR 提示而输入服务请求编号时，您必须建议呼叫方使用星号 (*)，以表示 IVR 提示中的连字符。

注意：在标准"联系人"页面布局中不包括联系人住宅电话号码。

关于 Oracle Contact On Demand 中的匹配记录

座席收到来自客户的通信时，Oracle Contact On Demand 将执行以下操作：

1 搜索 Oracle CRM On Demand 数据库中的现有记录，以尝试在"联系人"、"潜在商机"、"客户"、"服务请求"和"商业活动"记录中查找匹配项。

对于电话呼叫，应用产品会根据以下信息查找匹配项：

- 源电话号码（客户拨打电话时使用的电话号码）。此信息在"来源"字段中捕获。在商业活动中，源电话号码是客户呼叫的商业活动电话号码。

对于电子邮件，应用产品会根据以下信息查找匹配项：

- 源电子邮件地址。此信息在"来源"字段中捕获。

为了使商业活动记录包括电话号码和电子邮件地址字段（用于确定匹配项的字段），贵公司管理员必须定制"商业活动详细信息"页面布局，以手动添加"商业活动电子邮件"和"商业活动电话号码"字段。

在 Oracle Contact On Demand 中，仅当为该活动设置 IVR 提示时，服务请求才与活动关联。例如，仅当公司管理员配置 IVR 提示来提示呼叫方输入住宅电话号码时，Oracle Contact On Demand 才搜索匹配的联系人住宅电话号码。要匹配联系人住宅电话号码，贵公司管理员必须定制标准"联系人详细信息"页面布局才能包括联系人住宅电话号码字段，而且必须在此字段中输入有效的联系人住宅电话号码。有关定制页面布局的信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

2 搜索完成后，将为该通信创建一条活动记录，此记录链接到匹配的记录。

以下是可能的搜索结果：

- 如果找到了唯一的服务请求，Oracle Contact On Demand 会将活动记录与服务请求记录和服务请求的主要客户相关联。Oracle Contact On Demand 还会将活动记录与服务请求的联系人相关联，除非它为电话号码找到了唯一的联系人匹配项。
- 如果找到了唯一的联系人匹配项，Oracle Contact On Demand 自动将活动记录与联系人和联系人的主要客户相关联。
- 如果找到了唯一的潜在商机匹配项，Oracle Contact On Demand 自动将活动记录与潜在商机和潜在商机的主要客户相关联。
- 如果唯一的记录匹配项没有关联的客户，Oracle Contact On Demand 会自动关联与电话号码（如果存在电话号码）匹配的唯一客户。
- 如果找到单个匹配项，将出现匹配记录。
- 如果找到了特定记录类型的多个匹配项，Oracle Contact On Demand 不会将活动链接到此记录类型的特定记录。

注意： 您必须具有特定记录类型的访问权限，否则 Oracle Contact On Demand 无法将活动与此记录类型关联。

注意： 如果某位座席将呼叫转接到另一位座席，则将为接受转接呼叫的座席创建一个活动。

管理呼叫中心

作为主管，您需要工具和信息来帮助您有效地运营呼叫中心。您需要知道您的团队处理了多少电话、电子邮件和语音邮件。您需要问一问"每个交互的平均处理时间是多少？"、"客户在队列中等待多长时间？"等问题。访问有关运营的实时信息可以帮助您管理呼叫中心，甚至可以指出个别座席需要改进的地方。

Oracle Contact On Demand 主管工具

Oracle CRM On Demand 和 Oracle Contact On Demand 提供多款工具帮助您管理呼叫中心。可以跟踪每个客户通信并将其链接到客户记录。此跟踪功能建立一个有关您的操作和客户的信息的数据库，您可以使用报告和分析访问该数据库。座席监控工具还可以帮助您指导个别座席的工作。

通信仪表盘

"通信仪表盘"显示有关呼叫中心队列的实时统计信息，可帮助您分析绩效。

- 单击"仪表盘"选项卡，从下拉列表中选择"通信仪表盘"。单击"显示"。
- 查看每个通信渠道中客户交互的当前数目。
- 查看各工作小组统计信息以帮助分析呼叫中心工作量并管理劳务。
- 单击"其他报表"链接可选择不同的仪表盘以查看其他服务或销售分析。

通信报表和分析

"报表主页"包含指向预生成的分析和客户生成的分析的链接，这些分析可以帮助您管理呼叫中心。经常查看客户分析和预生成的分析可确定呼叫中心趋势、潜在风险和需要改进的地方。

您可以使用 Oracle CRM On Demand Answers 设计定制报表来分析呼叫中心交互生成的通信活动。当创建定制分析时：

- 使用活动报告主题区域生成通信特定的分析。
- 展开"活动"文件夹，然后展开"通信"文件夹。
- 单击 Oracle Contact On Demand 数据列名称以将其添加到您的定制分析中。

有关更多信息，请参阅报表 (第 页 609)。

使用通信主页

可以从"通信主页"开始管理客户交互。

查看客户交互

"收件箱"部分列出所有根据您在子选项卡中选择的渠道（"电话"、"语音邮件"或"电子邮件"）当前分配给您的客户交互。有关字段（列）的说明，请参阅总结通信活动 (第 页 276)。您可以确定"通信主页收件箱"显示您的个人资料中的当前活动和完成的活动的期间。有关更多信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

使用通信列表

"通信列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明通信的标准列表：

活动列表	显示
所有过期电子邮件	您能看到的打开时间超过 24 小时的所有电子邮件。
所有过期语音邮件	您能看到的打开时间超过 24 小时的所有语音邮件。
所有回叫	您能看到的所有 Web 回叫和回叫。
所有电子邮件	您能看到的所有电子邮件。
所有入站通话	您能看到的所有入站通话。
所有入站电子邮件	您能看到的所有入站电子邮件。
所有出站通话	您能看到的所有出站通话。
所有出站电子邮件	您能看到的所有出站电子邮件。
所有转接	您能看到的所有转接。
所有语音通话	所有电话。
所有语音邮件	所有语音邮件。
所有 Web 回叫	您能看到的所有 Web 回叫。
我的通信收件箱	当前分配给您的所有客户交互。在此列表中不显示新的、未完成的电子邮件。
我的通话收件箱	分配给您的未完成的通话。
我的语音邮件收件箱	分配给您的未完成的语音邮件。
最近完成的通信	所有最近完成的通信。
最近完成的通话	最近已完成的通话。
最近完成的电子邮件	已发送回复的电子邮件。
最近完成的语音邮件	最近已完成的语音邮件。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建列表"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括·Oracle CRM On Demand·提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近完成的通信

"最近完成的通信"部分列出了您最近完成的交互。有关字段（列）的说明，请参阅总结通信活动 (第 页 276)。

要展开最近完成的通信列表，请单击“显示完整列表”。此列表显示一整页记录，您可以逐页浏览。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于 Oracle Contact On Demand (第 页 260)
- 管理 Oracle Contact On Demand (第 页 265)

管理 Oracle Contact On Demand

要管理 Oracle Contact On Demand，请执行以下任务：

- 与客户的交互准备 (第 页 265)
- 处理电话 (第 页 268)
- 在浏览器会话中禁用“通信工具栏” (第 页 271)
- 打电话 (第 页 271)
- 处理回叫（Web 和电话） (第 页 272)
- 处理语音邮件消息 (请参阅 "处理语音邮件" 第 页 273)
- 处理电子邮件 (第 页 274)
- 总结通信活动 (第 页 276)
- 查看您的统计量 (第 页 278)
- 查看业务往来历史记录 (请参阅 "查看交互历史记录" 第 页 279)
- 监控座席 (第 页 279)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

与客户的交互准备

下面的主题包含用于与客户的交互准备的逐步过程。

访问 Oracle Contact On Demand

当登录到 Oracle CRM On Demand 时，“通信”选项卡应该与“客户”、“联系人”等选项卡一起显示。如果未显示“通信”选项卡，请执行以下操作：

- 单击选项卡行右侧的箭头，然后从下拉列表中选择“通信”。

注意： 如果"通信"未显示为一个选项，则您可能必须将该选项卡添加到布局中或与贵公司管理员联系。有关显示选项卡的说明，请参阅显示选项卡 (第 页 557)。

更新电话号码

当要在其他位置接听电话时，一定要更新电话号码。您输入的电话号码是应用产品将电话通话定向到的位置。

更新电话号码

1 在操作栏的"通信工具"部分中，单击"用户首选项"。

2 在"配置"窗口中，更新"电话设置"：

- **SIP 地址。**接听 VoIP 电话的协议标准。如果贵公司使用基于 SIP 的 VoIP，则更新此字段。
- **外部电话（远程分机）。**Oracle Contact On Demand 路由来电的电话号码。您可以随时更新此电话号码。
- **播放通告。**提示您在将通话接过来之前先按某个数字（DTMF 键）。

提示：如果您在家工作，则可能要选择此选项。此选项可以防止其他人（如小孩）无意中接起从呼叫中心路由来的电话。

3 单击"确定"关闭"配置"窗口。

新设置将立即生效。

设置用户首选项

要更改您的个人问候、摘机工作，以及更改其他电话处理行为，您需要更新用户设置。

设置用户首选项

1 在操作栏的"通信工具"部分中，单击"用户首选项"。

2 在"配置"窗口中，选择所需的"常规电话"和"语音邮件提示"设置：

设置	说明
常规电话	
来电屏幕弹出	当您接听电话时，自动打开"服务请求"、"商业活动"、"联系人"、"潜在商机"、"客户"或"访问详细信息"页面。 应用产品搜索 Oracle CRM On Demand 数据库中与呼叫方的电话号码匹配的现有记录。如果找到一个匹配的记录，则显示该匹配记录（"服务请求"、"联系人"、"潜在商机"或"客户"记录）。如果是其他情况，例如，没有匹配项或有多个匹配项，则显示"访问详细信息"页面。有关在 Oracle CRM On Demand 中匹配记录的更多信息，请参阅关于 Oracle Contact On Demand (第 页 260)。

设置	说明
摘机工作（禁用拨号音）	在进行第一个通话后使线路保持开放，以便在接听时无需拿起电话，而是可以使用操作栏中的“语音控件”部分接听电话。
自动接听电话	（仅当处于摘机工作状态时可用）自动接听入站通话，以便您无需采取任何其他步骤即可接通呼叫方。嘟嘟声将通知座席有呼叫者在线。
电话设置	有关“电话设置”选项的信息，请参阅上面的“更新电话号码”部分。
语音邮件提示	
座席名称提示 Wav 文件	说出您的姓名的录音。
语音邮件问候提示 Wav 文件	当呼叫路由到您的语音邮件时播放的录音。
欢迎提示 Wav 文件	当将客户路由到您的电话号码时播放的录音。
录制个性化提示	录制个人消息。当您的管理员启动了“播放问候”功能时，此提示用于自动问候呼叫方。

检查 Oracle Contact On Demand 收件箱

“收件箱”（在“通信”选项卡上）部分列出所选子选项卡（“电话”、“语音邮件”或“电子邮件”）中分配给您、仍在进行处理的渠道特定的交互。在发生以下情况之前，Oracle Contact On Demand 认为这些通信处于活动状态：

- **电话。**当通话终止后，总结这些通信。“总结”表单自动显示状态为“已完成”。要将“已完成”状态应用至活动，请在总结屏幕中单击“保存”。要使活动保留“进行中”状态，请单击“取消”。如果总结通话，则它将不再显示在收件箱中。
- **语音邮件。**您必须在接听语音邮件后手动选择“总结”。“总结”表单自动将状态显示为“已完成”。如果总结语音邮件，则它将不再显示在收件箱中。
- **电子邮件。**您可以回复、重新分配或废弃电子邮件（如垃圾邮件）。当回复电子邮件时，将自动显示“总结”窗口。该窗口允许座席在“已完成电子邮件活动”中包括其他信息。

  在重新分配电子邮件之后，或系统因为座席未能快速响应而自动重新分配电子邮件之后，该电子邮件不再显示在座席的“收件箱”中。

  注意：在回复电子邮件并对状态为“已完成”的电子邮件活动进行总结操作之前，不会在 Oracle CRM On Demand 中保存电子邮件活动。贵公司管理员还可以配置 Oracle Contact On Demand 自动总结活动，而不需要在 Oracle Contact On Demand 中显示“总结”窗口。有关更多信息，请参阅总结通信活动 (第 页 276)。

使自己的状态为可用

要接收新的电话和语音邮件交互，您的状态必须为“可用”。当您的状态为“可用”，您可以接收电子邮件交互。您的状态可能在您登录应用产品后立即更改为“可用”，具体情况取决于管理员对此进行的设置。如果不是上述情况，则需要将状态手动设置为“可用”。

当状态为"可用"时，您可以：

- 接收分配给您的一种或多种类型的新客户通信（电话、电子邮件、语音邮件）。通信的类型和数目取决于管理员配置的设置。
- 查看与显示在操作栏中的入站交互有关的数据。

使自己可以接听电话

- 在操作栏的"通信工具"部分中，单击"不可用"。

  "不可用"状态更改为"可用"。

处理电话

当您能够工作时，就可以开始接听客户的电话了。根据您的技能、工作小组或其他标准来接听电话，具体取决于公司的线路安排。

您可以确定"通信主页收件箱"显示您的个人资料中的当前通话和完成的通话的期间。有关更多信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

此外，应用产品会搜索电话的匹配记录并显示匹配记录。如果没有或者有多个与来电匹配的记录，则出现"访问详细信息"窗口。有关此过程的更多信息，请参阅关于 Oracle Contact On Demand (第 页 260)。

即使您将自己的状态更改为"不可用"，仍然可能会向您分配电子邮件。但无法向您分配其他通信，如电话和语音邮件。在做其他工作时，如在完成或清除现有消息时，可将自己的状态设为"不可用"。将自己的状态设为"不可用"未必会防止您错过来电，例如，当您正在执行其他任务时。防止您错过来电的另一种解决方案是用相同的用户凭据运行两个浏览器会话：一个在"通信"工具栏处于打开状态下运行，另一个在"通信"工具栏处于关闭状态下运行。将第一个浏览器用于来电，将第二个浏览器用于所有其他活动。

接听电话

- 当有新的通信分配给您时，请接听电话。

  如果将 Oracle Contact On Demand 配置为显示弹出屏幕，则它将根据对以下数据执行的搜索（按此特定顺序）来显示匹配记录：

  - 服务请求
  - 商业活动
  - 联系人
  - 潜在商机
  - 客户

  注意：如果想要应用产品搜索呼叫方为响应交互式语音应答 (IVR) 提示而输入的数据，也就是服务请求编号、联系人住宅电话号码或商业活动 ID，您必须为 Oracle Contact On Demand 完成其他配置任务。

  如果没有为您您配置屏幕弹出功能，您可以在"通信工具栏"中单击闪烁的"入站通话"警报，直接导航到"访问详细信息"页面。

  当您接听电话时，电话控件变为现行状态。

提示：如果在您编辑记录时弹出了显示来电的屏幕，此记录的任何未保存数据都会丢失。最好是使用相同的用户凭据运行两个浏览器会话：一个在“通信”工具栏处于打开状态下运行，另一个在“通信”工具栏处于关闭状态下运行。将第一个浏览器用于处理来电，将第二个浏览器用于处理所有其他活动。

挂断

- 挂断接收器，或在“操作”栏上单击“Voice Controls”（语音控件）部分中的“Hangup”（挂断）。

  结束通话后，将显示“总结”表单以便您跟踪与此通话相关的信息。您的管理员可能设置了基于时间的总结方式，从而允许您在通话后完成工作。有关总结活动的更多信息，请参阅总结通信活动 (第 页 276)。

使电话处于呼叫等待状态

- 您可以在通话期间的任何时候单击“操作”栏中“Voice Controls”（语音控件）部分的“Hold”（待机）。

  当电话处于呼叫等待状态时，您能够暂挂电话并暂停与呼叫方的语音通信。您可以在操作栏上看到通话的状态(即“保持”）。

恢复语音通信

- 单击“Hold”（待机）按钮。

转移电话

1. 在“操作”栏的“Voice Controls”（语音控件）部分，单击“Transfer”（转移）。
2. 在下拉窗口中选择想要的选项。
3. 根据前面的选择，在“Transfer”（转移）窗口中执行以下操作之一：

选项	执行以下步骤

选项	执行以下步骤
座席	1. 选择座席。 **提示：** 要在列表中查找座席，请使用“搜索座席”字段。 **注意：** 要将呼叫转移到某位座席，并不要求该座席已登录到应用产品或有空应答呼叫。 2. 单击以下按钮之一： ■ **盲转。**将呼叫转移给另一位座席，并使您断开与此呼叫的连接。 ■ **告知后转移。**转移该呼叫，允许您向应答该呼叫的座席发送通知。客户听不到该通知。 ■ **会议。**转移该呼叫，并使您和客户在线的同时让其他人参与通话。 **提示：** 您可以双击座席的名字，以盲转方式转移此呼叫。 3. 如果座席没有应答，您可以随时单击“语音控件”部分的“放弃转移”。这将使客户处于待机状态，并将控制权归还给您。要与呼叫方重新连接，请单击“待机”按钮。
组	从公司的组列表中选择“Skill Group”（技能组），然后单击“Transfer”（转移）或双击组名称。 将呼叫转移到技能组并不需要任何座席已处于登录状态。 **提示：** 要在列表中查找组，请使用“搜索组”字段。
电话	4. 在可用字段中输入电话号码。 可以是公司内部或外部电话。 5. 单击“会议”、“告知后转移”或“盲转”以完成转移。
语音邮件	将呼叫发送到座席的语音邮件。

1 在“总结”表单中输入信息。

注意：在您转移呼叫时，您和呼叫方之间的通话结束，同时出现“总结”表单进行提示。

与呼叫方重新连接

■ 单击“放弃转移”按钮，然后单击“待机”按钮。

注意：此选项可用于告知后转移或会议转移。

在浏览器会话中禁用"通信工具栏"

如果在 Oracle CRM On Demand 内使用多个浏览器会话，以同时与客户交谈并向表单（如"服务请求"）中添加详细信息，则可以在一个 Oracle CRM On Demand 浏览器会话中禁用"通信工具"。此功能允许保存正在向表单中输入的详细信息。在第二个 Oracle CRM On Demand 浏览器会话中，可以使用"通信工具"来管理客户通信。

注意：禁用的"通信工具"部分在浏览器会话中保持禁用状态，直至您注销并再次登录到 Oracle CRM On Demand 为止。不必关闭浏览器窗口。

在浏览器会话 1 中禁用"通信工具栏"

1 在"操作"栏的"通信工具栏"部分的标题栏上，单击 X 按钮。

提示：将指针移至按钮上可以看到显示有关该按钮功能信息的"工具提示"。

单击了"禁用通信工具栏"按钮时，将出现确认请求。

2 单击"确定"禁用"通信工具栏"。

注意：如果禁用了"通信工具栏"，则在浏览器会话中不能使用"废弃"、"总结"、"重新分配"和"打开电子邮件"按钮以及 Oracle Contact On Demand 附件，例如从"访问详细信息"页面中查看交互历史记录。您可以再次登录到 Oracle CRM On Demand 以启用"通信工具栏"。

打电话

通过 Oracle Contact On Demand，可以向客户拨打外部电话，也可以向其他座席或主管拨打内部电话。

默认情况下，每个座席有两条单独的电话线路，允许您在一条线路上接听入站电话，在另一条线路上拨打出站电话。例如，客户可能会需要一些您无法提供的信息。这时您可以保持客户待机，单击第二条线路开始使用，单击"拨号"，然后致电其他人以获取所需的信息。当获得信息后，您可以结束第二个通话并继续与第一条线路上的客户通话。

拨打外部电话会自动在 Oracle CRM On Demand 中为该通话创建一条活动记录，除非您在拨打每个电话之前清除该选项。记录出站通话活动可节省每日活动的跟踪时间，并使经理能够评估每个座席的效率。

拨打外部电话

1 在操作栏的"通信工具"部分中，单击"拨号"。

注意： 默认情况下，"记录活动"复选框处于选中状态。

2 然后，您可以执行以下操作之一：

- 从"最近已拨号码"列表中选择所需号码，然后单击"呼叫"。

  注意： 这些最近已拨号码属于当前会话。当您注销后，将清除该列表。

- 输入电话号码，然后单击"呼叫"。
- 单击"搜索座席"按钮，从列表中选择所需的座席，然后单击"拨号"。

  提示： 要在列表中查找座席，请使用"搜索座席"字段。

3 接听电话。

Oracle Contact On Demand 随后会呼叫您输入的目标电话号码。

使用单击拨号拨打外部电话

1 在“联系人详细信息”或“联系人列表”页面上导航到联系人的详细信息。

如果联系人的号码显示为超级链接，则您可以单击该超级链接拨打该号码。

注意：系统管理员可以定制您的系统并更改字段及其特征。单击拨号可能对这些字段不起作用。

2 单击要拨号的电话链接。

将出现“拨号程序”对话框。

注意： 此对话框中的电话号码是只读的。要禁用此对话框，请导航到“我的设置”>“个人资料”>“我的概要”，然后取消选中“显示单击拨号弹出窗口”复选框。要使此更改生效，您需要注销并重新登录。

3 单击“呼叫”按钮拨打出站电话。

Oracle Contact On Demand 随后会呼叫您单击的目标电话号码。

拨打内部电话

可以向任何座席或主管拨打内部电话。他们的状态与他们的姓名和目标电话号码（即当前位置）一起显示在用户列表中。向座席拨打电话将使该座席的电话响铃，而不管该座席是否登录。

处理回叫（Web 和电话）

Oracle Contact On Demand 提供 Web 回叫和回叫功能，这些功能必须由管理员设置：

- **Web 回叫。**客户访问公司网站上的表单以请求回叫。
- **回叫。**客户在与呼叫中心联系时通过电话菜单安排回叫。

当通过 Web 页或电话菜单提交回叫请求时，会将回叫转给最合适的可用座席。该座席将看到闪烁的警报，呼叫按钮变为激活状态。

接受回叫

- 当在操作栏中看到警报通知时单击“接听”。

接受回叫会将电话接给您。您的电话响铃，当您接听电话时，将向请求方拨打电话。如果您接受 Web 回叫，“Web 回叫”对话框将显示呼叫方在“Web 回叫”表单中输入的信息。

注意：对于 Web 回叫，不会显示 Oracle Contact On Demand 详细信息页面。但是，活动记录会自动链接到任何匹配的记录。

处理语音邮件

语音邮件可以是个人或 ACD 消息。ACD 消息是指为公司的呼叫中心保留的语音邮件。语音邮件根据您的管理员设置的呼叫流程进行路由，并根据座席的技能和可用性进行分配。

您可以将语音邮件重新分配给其他座席、主管或技能组。当您重新分配语音邮件时，它会根据管理员设置的工作流再次进行路由。重新分配的语音邮件不再归您所有。

当队列中有语音邮件时，操作栏上"通信工具"部分中的"入站语音邮件"警报会闪烁几秒钟。"通信主页"上的"收件箱"顶部也会出现记录，该记录在"语音邮件"子选项卡中。

您可以确定"通信主页收件箱"显示您的个人资料中的当前语音邮件和完成的语音邮件的时间段。有关更多信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

您可以随时播放语音邮件消息，播放消息不会影响您应答呼叫的可用性。但是，如果您选择通过电话听语音邮件，您的可用性会受到影响。

注意： 不能删除语音邮件。

接听消息（新的或已播放过的）

1 在收件箱中，单击语音邮件的"主题"链接。

2 在"语音邮件"页面上，单击"接听语音邮件"按钮。

这将通过本地媒体播放器播放语音邮件。

提示：如果在听取录制的消息时遇到问题，请更换计算机上的默认媒体播放器。

通过电话接听消息（新的或已播放过的）

1 在收件箱中，单击语音邮件的"主题"链接。

2 在"语音邮件"页面上，单击"通过电话接听语音邮件"按钮。

座席的电话响铃并通过电话播放语音邮件。

重新分配语音邮件

1 在"语音邮件"页面上，单击"重新分配"。

2 在出现的窗口中单击"座席"或"组"。

3 在"转移"窗口中，选择一个组或座席。

如果单击"座席"，则会打开一个对话框，当中列出所有座席和各自的状态。以下列表说明了座席的状态：

- **可用。**座席在"通信工具"栏中具有"可用"状态。
- **休息中。**座席在"通信工具"栏中具有"不可用"状态。
- **占线。**座席正进行另一个交互过程，因此不可用。

- **注销。**座席未登录到通信服务器。此信息与座席在 Oracle CRM On Demand 中的状态不相关。
- **ACD 电子邮件。**座席正在处理电子邮件。
- **总结。**座席正在处理"总结"表单。

4 单击"转移"。

处理电子邮件

根据技能、可用性或关键字将电子邮件路由给座席。当有电子邮件路由给您时，操作栏上"通信工具"部分中的"传入电子邮件"警报将会闪烁。"通信主页"上的"收件箱"顶部也会出现记录，该记录在"电子邮件"子选项卡中。

您可以确定"通信主页收件箱"显示您的个人资料中的当前电子邮件和完成的电子邮件的期间。有关更多信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

一般来说，您希望回复所有电子邮件。但是，当您收到一封无需回复的电子邮件（如垃圾邮件）时，您可以将它废弃。废弃将总结电子邮件，不进行回复，也不创建完成的电子邮件活动。但是，如果需要，您也可以为废弃的电子邮件创建电子邮件活动。您可以单击"另存为草稿"保存未完成的电子邮件回复。这些电子邮件会保存到"草稿"文件夹中。您不能编辑已废弃和已发送的电子邮件。

您的管理员还会配置您能接收的最多电子邮件数的设置。您可以在"统计量"窗口的"脱机消息"行中查看此信息（显示为 x/y）。x 是当前分配给您的消息数。y 是允许的限制数。

注意：当座席收到电子邮件时，座席的状态保持为"可用"。

读取新电子邮件

要访问新电子邮件，您可以执行以下操作：

- 在操作栏的"通信工具"部分中，单击"传入电子邮件"警报。

  这将自动打开"通信"主页中的"电子邮件"子选项卡。

- 导航到"通信"选项卡上的"电子邮件"子选项卡。

这将显示分配给您的新电子邮件的列表。

1 单击要查看的电子邮件的"主题"链接。

2 电子邮件内容显示在"新电子邮件详细信息"窗口中：

3 在"电子邮件详细信息"窗口上，您可以执行以下操作：

- **重新分配。**向同一工作组重新发送电子邮件，以便可将其重新分配给其他座席或组。

  如果想为下一个座席或组提供背景信息，请在"附注"字段中输入信息。

- **废弃。**从"收件箱"中删除电子邮件。

  请对无用的电子邮件使用此功能。如果想跟踪某些废弃的电子邮件，请在"废弃电子邮件"对话框中选中"记录活动"复选框。

- **另存为草稿。**将电子邮件保存在"我的电子邮件"部分中的电子邮件草稿列表内。

- **回复。**回复电子邮件时会显示总结屏幕。输入相应的总结详细信息，然后单击“保存”。

  此活动现在记录在“通信”主页的“最近完成的电子邮件”部分中。此外，如果电子邮件与任何记录相关，则您可以从对象的交互历史记录中访问该电子邮件。交互历史记录中记载了原始电子邮件和回复。

读取草稿、已发送电子邮件和已废弃电子邮件

1. 在“通信”主页中单击“电子邮件”子选项卡。
2. 在“我的电子邮件”部分中，从下拉菜单中找到要查看的电子邮件：
   - 草稿邮件
   - 已发送邮件
   - 已废弃邮件

   这将显示所选文件夹的电子邮件的列表。
3. 单击要查看的电子邮件的“主题”链接。

   电子邮件内容显示在“电子邮件详细信息”部分中。

注意： 出站电子邮件活动会另存为单独的活动记录。如果已将出站电子邮件活动链接到联系人、客户等，则活动记录还显示在联系人或客户的相关信息部分中。Oracle CRM On Demand 仅在“已发送邮件”中创建完成的电子邮件活动。

重新分配电子邮件

1. 在“电子邮件”页面上，单击“重新分配”。
2. 在出现的窗口中单击“座席”或“组”。
3. 在“转移”窗口中，选择一个组或座席。

   如果单击“座席”，则会打开一个对话框，当中列出所有座席和各自的状态。以下列表说明了座席的状态：
   - **可用。**座席在“通信工具”栏中具有“可用”状态。
   - **休息中。**座席在“通信工具”栏中具有“不可用”状态。
   - **占线。**座席正进行另一个交互过程，因此不可用。
   - **注销。**座席未登录到通信服务器。此信息与座席在 Oracle CRM On Demand 中的状态不相关。
   - **ACD 电子邮件。**座席正在处理电子邮件。
   - **总结。**座席正在处理“总结”表单。
4. 单击“转移”。

总结通信活动

您的管理员将决定是自动还是手动启用 Oracle Contact On Demand 中的"总结"表单。默认情况下，"总结"表单是必需的，并且只有您的管理员才能启用或禁用 Oracle Contact On Demand 中的"总结"表单。

提示：Oracle CRM On Demand 的"公司概要"部分中有"自动总结"设置。只有管理员才能启用或禁用此设置。有关配置"自动总结"设置的更多信息，请参阅《Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide》*和《Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*》。

结束任何通信（呼叫、语音邮件、电子邮件）时，Oracle Contact On Demand 会自动创建一个活动并显示"总结"表单。您必须填写此"总结"表单才能完成通信活动。

如果未显示"总结"表单，请执行以下操作：

- 向管理员核查您的"总结"表单是否处于启用状态。
- 检查是否对浏览器启用了弹出窗口阻止程序。

警告：当呼叫仍然处于活动状态时，请不要总结活动，否则挂断电话时又会显示一个"总结"表单。请不要打开多个总结窗口，否则难以确定哪个"总结"表单属于哪个呼叫。

注意：每个单独的活动都会打开一个单独的"总结"表单。您可以在 Oracle CRM On Demand 内的"应用产品定制活动"页面中定制"总结"表单。有关定制"总结布局"表单的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。有关将定制的"总结"表单分配给特定用户的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

如果在编辑记录时显示"总结"表单，则已为此记录输入的数据不会丢失，因为当 Oracle Contact On Demand 将数据保存在"总结"表单上时，您正在编辑的打开的页面不会刷新。

在"总结"表单中，可以汇总通信过程中发生的情况，还可以将其他记录（如客户和联系人）链接到活动。链接记录将创建公司和联系人或客户间所有通信的历史审核。您还可以跟踪解决服务请求所必需的所有通信或由特定商业活动生成的所有通信，这可以帮助公司衡量商业活动的总体成效。

下表描述了"总结"表单中的一些字段。

字段	说明
关键任务信息	
所有者	记录所有者的别名。通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 对于哪些记录会包括在您或您的经理运行的报表中，以及记录在管理列表中的可见性，此值都会产生影响。
主题	其默认值是活动子类型，后跟电话号码或电子邮件地址。
优先级	此活动的优先级，由公司设置确定。只读字段。
来源	拨出电话的电话号码或发出电子邮件的电子邮件地址。只读字段。
目的地	座席拨打的电话号码或电子邮件的目标电子邮件地址。只读字段。

字段	说明
状态	在“总结”表单中，它默认设置为“已完成”。如果以“已完成”状态保存信息，则活动会显示在“通信主页”上的“最近完成的通信”部分中。
类型	您的公司定义的活动类型。只读。
活动子类型	特定活动类型。您不能编辑这些值；只有公司管理员可以更改这些值或将值添加到下拉列表中。 默认值有“入站通话”、“出站通话”、“入站的转接”、“出站的转接”、“错过的转接”、“入站电子邮件”、“出站电子邮件”、“转发的电子邮件”、“重新分配的电子邮件”、“电子邮件回复”、“入站语音邮件”、“出站语音邮件”、“转发的语音邮件”、“重新分配的语音邮件”、“回叫”和“Web 回叫”。
决议代码	如何处理此呼叫的简短说明。 默认值有“号码错误”、“占线”、“回叫”、“客户更新”、“废弃的电子邮件”、“一般问题”、“文件请求”、“新建客户”、“新建联系人”、“新建潜在商机”、“新建机会”、“新建服务请求”、“无应答”、“不感兴趣”、“外部转接”、“其他”、“产品问题”、“重新分配给座席”、“重新分配给组”、“给出的响应”、“预定的跟进”、“转接到座席”、“转接到组”和“转接到语音邮件”。 公司管理员可以更改值或将值添加到下拉列表。
相关项目	链接到活动的记录。当根据应用产品捕获的信息（例如来源、目的地和其他呼叫方输入的数字）创建活动时，Oracle Contact On Demand 将自动链接记录。 您还可以创建自动链接到此活动的新记录或选择现有记录进行链接。单击记录类型旁边的“查找”图标。在“搜索”页面上，选择现有记录或单击“新建”，在“编辑”页面上输入所需信息，然后保存记录。
附加信息	
修改者	创建或更新记录的人的姓名，后跟创建或更新的日期和时间。由系统生成。
说明	有关呼叫的附加信息。限制为 16,350 个字符。

使用自动“总结”表单

您有一分钟的时间来填写“总结”表单，但管理员可以修改此时间。在“总结”表单中输入信息时，如果超出了允许的时间限制，则会显示计时器警报。单击“确定”并继续输入信息，然后单击“保存”。在显示第一个计时器警报后，不会再显示计时器警报。如果自动打开了“总结”表单，则“取消”按钮将显示为灰色并且无法使用。如果关闭“总结”表单窗口，则将保存您输入的信息（如果有）。

使用手动"总结"表单

如果手动打开"总结"表单，则可以选择"取消"按钮来关闭此"总结"表单，但这样不会保存详细信息。

查看您的统计量

您可以通过在操作栏的"通信工具"部分中单击"统计量"来查看统计量。 统计量表示您或您的工作小组过去 24 小时中的活动，如下表中列出的信息。 在公司时间午夜，将所有统计量重置为零 (0)。

此标签	显示以下信息
会话	
最后更新时间	上次更新统计量的时间（代理特定）
登录时长	登录持续时间（代理特定）
通话时间	代理所有电话交互的通话持续时间。 例如： ■ 4 次通话 ■ 1 次 ACD 通话： 30 分钟通话时间 ■ 1 次出站通话： 10 分钟 ■ 1 次入站通话： 14 分钟 ■ 1 次 Web 回叫通话： 15 分钟 ■ 通话时间为 69 分钟
应答时间	该代理被分配到的所有工作小组的所有交互类型的平均应答时间。 例如： ■ 代理是工作小组 1、2 和 3 的成员： ■ 工作小组 1 的平均应答时间是：2 分钟 ■ 工作小组 2 的平均应答时间是：4 分钟 ■ 工作小组 3 的平均应答时间是： 6 分钟 ■ 平均应答时间是： 4 分钟
脱机消息	队列中的电子邮件数或设置要接收的消息数（代理特定）
语音	代理接听电话的数目。 这是代理特定的，不包括工作小组总计。
队列中的呼叫数	该代理被分配到的所有工作小组的队列中的呼叫数

此标签	显示以下信息
最长等待时间	呼叫在队列中等待的最长时间。 此时间的计算包括该代理被分配到的所有工作小组的所有呼叫。
当前状态	指示语音呼叫的状态，例如“可用”、“不可用”等。
语音邮件	代理接听的 ACD 语音邮件的数目。
队列中的语音邮件数	该代理被分配到的所有工作小组的队列中的 ACD 语音邮件数。
当前状态	指示 ACD 语音邮件的状态，例如“可用”、“不可用”等。
电子邮件	代理接收的 ACD 电子邮件的数目。
队列中的电子邮件数	该代理被分配到的所有工作小组的队列中的 ACD 电子邮件数。
当前状态	对于 ACD 电子邮件（代理特定），例如“可用”、“不可用”等。

查看交互历史记录

Oracle Contact On Demand 在单独的文件中跟踪每个客户交互的情况，我们称其为交互历史记录。与日志文件类似，交互历史记录包括诸如座席、优先级和语音邮件路由选择之类的信息。交互历史记录存储为活动记录的附件。

查看交互历史记录

1. 选择活动。
2. 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分。
3. 在“Interaction History”（交互历史记录）行中，单击“View”（查看）。
4. 要了解更多详细信息，请单击历史记录中的特定链接。

   例如，您可以单击下面的链接来查看您发送的某个电子邮件的回复： 保存电子邮件回复的副本。

监控座席

开始之前。要执行此过程，需要在 Oracle Contact On Demand 中将您设置为“主管”。

您可以使用监控功能作为指导工具，帮助座席以最佳方式处理客户问题。监控座席时，他们不知道您何时会接听他们的通信。

监控座席的通话

1. 在操作栏的“通信工具”部分中，导航到“主管”>“监控”。

2 在“监控座席”窗口中，选择“座席名称”。

提示： 要在列表中查找座席，请使用“搜索座席”字段。

3 选择当前通话的监控或录音控件：

- **监听。**您可以听到对话，但客户和座席都听不到您。
- **私聊。**您可以听到对话并对座席进行指导。客户听不到您说话。
- **接管。**您控制与客户的电话通话。这会将座席从通话中断开，“总结”表单将出现在座席的屏幕上。
- **加入。**您加入对话。座席和客户都可以听到您说话。
- **录制/停止录制。**您录制对话。当您停止录制后，wav 文件存储为交互历史记录中此活动的附件。
- **注销座席。**从应用产品中注销座席。使用此选项注销已离开工作岗位的远程座席。当选择此选项时，将显示一条消息，询问您是否要断开渠道。选择“是”断开座席正在进行的通话。

收听座席的录音

1 在操作栏的“通信工具”部分中，单击“主管”，然后选择“录音”。

这将显示监控座席时主管录制的录音。

注意：“交互历史记录”中可以找到座席录制的录音。

2 在“录音”窗口中，选择所需录音。

提示：要在列表中查找录音，请填写“用户”、“从”和“至”字段，然后单击“搜索”。您还可以使用日历图标填写“从”和“至”字段。

3 为当前录音选择录音控件：

- **播放。**您可以播放所选录音。
- **关闭。**停止播放录音并关闭“录音”窗口。

提示：如果在听取录制的消息时遇到问题，请更换计算机上的默认媒体播放器。

“通信活动列表”页面 (Oracle Contact On Demand)

Oracle Contact On Demand 的“活动列表”页面显示您在“通信主页”上所选客户交互的子集或列表。可以通过“活动列表”页面快速查看多个交互。您也可以选择一个列表进行查看或更新。

如何查看“活动列表”页面

1 单击“电话”、“语音邮件”或“电子邮件”选项卡。

2 在“收件箱”部分中，单击“显示完整列表”链接。

“活动列表”页面将显示所有客户交互的列表。

您可以确定“通信主页收件箱”显示您的个人资料中的当前活动和完成的活动的期间。有关更多信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

通过使用下拉菜单，您还可以切换到另一个列表。下拉列表既包含随应用产品一起分发的标准列表，也包含公司的定制列表。有关标准列表的说明，请参阅使用通信主页 (第 页 263)中的“通信列表部分”表格。

注意： 活动包括预约、任务和通信活动。您不能从“通信”选项卡、“日历”页面或主页删除 Oracle Contact On Demand 活动。

下表描述了可从“活动列表”页面中执行的操作：

要执行此任务	执行以下步骤
创建筛选列表	在标题栏上单击“管理列表”链接，然后单击“新建列表”。这将打开一个向导，引导您完成该过程。
创建任务记录	在标题栏中单击“新建任务”。在“编辑任务”页面上，输入所需的信息并保存记录。
查找活动	单击“主题”列标题。然后单击字母表栏中的一个字母。对于以数字开头的活动，请单击 0-9。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
查看活动的其他子集	单击标题栏上的下拉列表，并更改所选项目。该下拉列表包含所有您可用的筛选列表。
查看活动详细信息	单击要查看的活动的“主题”。这将打开“详细信息”页面。
查看公司中的所有活动	在标题栏中，单击下拉列表，并选择一项。

Oracle Contact On Demand 工具栏

Oracle Contact On Demand 在操作栏中添加了两个区域：“通信工具”和“语音控件”。下表描述了您在这两个区域中可能看到的选项，具体取决于您的职责。

按钮	说明
通信工具	
可用/不可用	允许您将工作状态更改为“可用”或“不可用”以便接受电话。
拨号	允许您拨打内部电话或出站电话。
主管	允许主管监控和记录座席的通话以及接听座席的录音。
用户首选项	允许您更改接听来电的地点和其他设置。
统计数据	跟踪您的会话统计量。有关更多信息，请参阅查看您的统计量 (第 页 278)。
语音控件	专用于两条电话线中每一条电话线的使用情况。
应答	接听回叫（摘机时使用）。

按钮	说明
拒绝	拒绝回叫或拒绝路由给您的电话。
挂断	结束现行通话。
待机	让电话待机，使您能向外部人员拨打出站电话。再次单击此按钮以返回到通话中。
转接	将现行通话转接给其他座席、组或外部人员。
录音	录制现行通话，它将保存为 WAV 文件，并且可以在您的本地媒体播放器上播放。

通信活动字段 (Oracle Contact On Demand)

从"呼叫"、"语音邮件"或"电子邮件详细信息"页面中单击"编辑"时，将打开"编辑活动"页面，该页面中包含从活动的"总结"表单中提取的信息。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。应用产品中的所有字段并非都可编辑。如果贵公司管理员定制了"活动"记录类型，以便根据需要显示附加字段，则此定制将阻止 Oracle CRM On Demand 为新交互创建"活动"记录。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

注意： 所有时间均以秒数来显示。

字段	说明
关键活动信息	
拥有者	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"拥有者"。
主题	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"主题"。
优先级	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"优先级"。
来源	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"来源"。
目的地	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"目的地"。
状态	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"状态"。
类型	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"类型"。
活动子类型	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"活动子类型"。
决议代码	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"决议代码"。
关键统计数据	
队列等候时间	在将交互分配给座席之前交互在队列中等待的时间（以秒计）。
开始时间	将通信分配给座席时的时间、日期和时间戳。

字段	说明
结束时间	通信总结的时间、日期和时间戳。
总等候时间	呼叫方从菜单提示中选择选项所用的时间与队列等候时间相加得出的时间（以秒计）。
已分配队列	交互被路由到的组的名称。
IVR 时间	客户从菜单提示中选择选项所用的时间（以秒计）。对于电子邮件，此项显示 0。
交互时间	开始时间和结束时间之间的时间（以秒计）。
结束时间	座席在总结过程（"总结"表单处于打开状态）中使用的时间（以秒计）。
处理时间	交互时间与总结时间的总和。
队列等候时间	在输入 IVR 信息后呼叫方保持暂挂状态的时间（以秒计）。
相关项目	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"相关项目"。
附加信息	
修改者	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"修改者"。
说明	请参阅总结通信活动 (第 页 276)中的"说明"。

"电话"、"语音邮件"和"电子邮件"详细信息页面

单击某一主题以查看从"电话"、"语音邮件"或"电子邮件"详细信息页面执行以下操作的说明：

- 查看业务往来历史记录 (请参阅 "查看交互历史记录" 第 页 279)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)

Oracle Contact On Demand 管理员可以创建可定制的"电话"、"语音邮件"和"电子邮件"详细信息页面。有关页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

注意：您可以在 Oracle Contact On Demand 中为电话、语音邮件和电子邮件创建页面布局。在 Oracle Contact On Demand 中不支持动态页面布局。

您可以编辑"电话"、"语音邮件"和"电子邮件"详细信息页面的布局，使其只显示您经常使用的部分。通过编辑页面布局，还可以加快页面加载速度，消除混乱。

编辑"电话"、"语音邮件"和"电子邮件"详细信息页面的布局

1 单击电话、语音邮件或电子邮件以打开相应的详细信息页面。

2 单击位于详细信息页面右边的"编辑布局"链接。

3 使用箭头可将部分（内容）从"可用的相关信息"列移动到"显示的相关信息"列。

4 单击"保存"。

注意：还可以折叠和展开最常用或最不常用的部分。如果很少使用某个部分，请将其折叠起来。通过折叠部分，可以提高页面的重新加载速度。也可以通过内嵌编辑来编辑常用字段。有关内嵌编辑的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 通信活动字段 (Oracle Contact On Demand) (第 页 282)
- 关于 Oracle Contact On Demand (第 页 260)

7 Partner Relationship Management 和 High Tech

Oracle CRM On Demand 为 Partner Relationship Management (PRM) 提供了以下记录类型：

- **合作伙伴。**使用这些页面管理关于外部公司或者销售贵公司产品或提供相关产品服务的公司的联系人的信息。
- **合作伙伴计划。**使用这些页面跟踪属于贵公司合作伙伴计划一部分的公司的要求和利益。
- **申请**。使用这些页面管理新合作伙伴或现有合作伙伴与品牌拥有者公司的合作关系的申请。
- **交易注册**。使用这些页面管理允许合作伙伴向品牌拥有者公司申请对某个机会拥有独占权利的交易注册。
- **MDF 请求**。使用这些页面管理对制造商的销售部门或营销部门提供的货币资金的市场开发资金 (MDF) 请求。MDF 请求帮助合作伙伴销售其产品或营销制造商的品牌。
- **特殊定价请求**。使用这些页面管理合作伙伴有关调整产品价格的特殊定价 (SP) 请求。
- **资金。**使用这些页面管理资金请求、信贷和审批。
- **培训和证书 (T&C)**。使用这些页面在合作伙伴社区中创造有关培训课程和计划的知名度，这些培训课程和计划是为品牌拥有者公司的产品和服务提供的。T&C 还有助于跟踪合作伙伴公司及其员工的技能和能力。T&C 记录类型为：
  - 课程
  - 考试
  - 证书
  - 鉴定

注意：所有这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 上提供。Oracle CRM On Demand High Tech Edition 也提供了"资金"记录类型。

管理·PRM 和 High Tech

有关管理和配置 Partner Relationship Management (PRM) 的更多信息，请参阅《*Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 配置指南*》。

合作伙伴

利用"合作伙伴"页面，可以跟踪合作伙伴公司及其成员，在 Oracle CRM On Demand 中创建合作伙伴客户以支持合作伙伴用户，以及为每个合作伙伴客户设置合适的 Oracle CRM On Demand 访问级别和数据可见性。

关于合作伙伴

"合作伙伴"选项卡表示销售品牌所有者所拥有的产品或提供相关产品服务的外部公司。

利用 Oracle CRM On Demand 中的"合作伙伴"页面，可定义有关合作伙伴的业务信息以及品牌所有者与合作伙伴之间的合作关系信息。例如，合作伙伴概要信息中包括公司名称、地址、电话号码、传真号码、网站、年收入、雇员数、市场、行业、业务说明等等。

关于合作伙伴客户

PRM 合作伙伴客户，也称为托管的合作伙伴客户，是指在 Oracle CRM On Demand 中拥有用户的合作伙伴。非托管的合作伙伴客户在 Oracle CRM On Demand 中没有用户。PRM 合作伙伴客户出现在"客户"选项卡和"合作伙伴"选项卡中，具有以下属性：

- 它是客户类型设置为"合作伙伴"的客户。
- 托管合作伙伴标志值设置为 Y。
- 合作伙伴组织状态设置为"活动"。

如果组织既是销售代表向其销售产品的客户，又是 PRM 合作伙伴的组织，您必须为其创建两个记录：客户记录和合作伙伴记录。

"合作伙伴"记录类型是"客户"记录类型的子类别。因此，添加到"客户"记录类型的定制字段也可用于"合作伙伴"记录类型。但是，反之不成立，即添加到"合作伙伴"记录类型的定制字段不可用于"客户"记录类型。

通常，将专用于合作伙伴的属性保留在"合作伙伴"选项卡中，将专用于客户且与合作关系无关的属性保留在"客户"选项卡中。但是，有时可能希望将专用于合作伙伴的属性显示在"客户"选项卡上。在这种情况下，可以将定制属性添加到"客户"记录类型中，这些属性将自动成为"合作伙伴"记录类型的一部分。

在"客户"选项卡中查看合作伙伴客户时，可以看到"客户类型"字段，该字段设置为"合作伙伴"。在"合作伙伴"选项卡中查看合作伙伴客户时，不会显示"客户类型"字段，因为合作伙伴客户所具有的值只能是"合作伙伴"。

注意：将合作伙伴组织状态设置为"活动"后，合作伙伴客户的客户类型必须设置为"合作伙伴"。

使用合作伙伴主页

可以从"合作伙伴主页"开始管理合作伙伴。

注意：公司管理员可以定制"合作伙伴主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除各部分。

创建合作伙伴客户

通过在"最近修改的合作伙伴"部分中单击"新建"按钮，您可以创建合作伙伴客户。有关创建合作伙伴的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和合作伙伴字段 (第 页 290)。

提示： 通过选择父客户，您可以指明合作伙伴层次结构，如一家公司作为另一家公司的子公司。有关合作伙伴层次结构的更多信息，请参阅指定父客户 (第 页 169)。

使用合作伙伴列表

"合作伙伴列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准的合作伙伴列表。

合作伙伴列表	说明
所有合作伙伴	筛选您能够查看的所有合作伙伴，与拥有者无关。
我的合作伙伴	"拥有者"字段中包含您的姓名的合作伙伴。
最近创建的合作伙伴	所有合作伙伴（按创建日期排序）。
最近修改的合作伙伴	所有合作伙伴（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括·Oracle CRM On Demand·提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的合作伙伴

"最近修改的合作伙伴"部分显示您最近修改的合作伙伴。

要展开列表，请单击"显示完整列表"链接。

向您的合作伙伴主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"合作伙伴主页"：

- 所有活动的合作伙伴
- 所有不活动的合作伙伴
- 最近创建的合作伙伴
- 最近修改的合作伙伴
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在"合作伙伴主页"上）

向您的合作伙伴主页添加区域

1. 在"合作伙伴主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"合作伙伴主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理合作伙伴客户

要管理合作伙伴客户，请执行以下任务：

- 激活和停用合作伙伴客户 (第 页 288)
- 搜索合作伙伴客户 (第 页 289)
- 删除合作伙伴客户 (第 页 290)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)
- 跟踪客户之间的关系 (第 页 172)
- 添加附注 (第 页 82)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)

注意： 当您创建一个合作伙伴客户，并将该客户设置为"活动"状态时，将自动创建名为"<合作伙伴名称> 合作伙伴工作簿"的工作簿。当您创建一个合作伙伴客户，并定义该合作伙伴客户的合作伙伴组织时，该合作伙伴客户将被添加到对应的工作簿中。在某个合作伙伴客户被停用时，在对应的工作簿上也会停用该合作伙伴客户。如果用户的合作伙伴组织发生更改，将从与旧合作伙伴组织关联的工作簿中移除该合作伙伴客户，并将其添加到新合作伙伴组织关系的正确合作伙伴工作簿。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

激活和停用合作伙伴客户

如果合作关系已暂停或终止，则可以停用该合作伙伴客户。通过停用合作伙伴客户，可以使其保留在 Oracle CRM On Demand 中，以便稍后再次激活。

激活或停用合作伙伴客户

1. 导航到"编辑合作伙伴"页面。
2. 在"合作伙伴组织"状态列表中，选择"活动"以激活合作伙伴客户，或选择"不活动"以停用合作伙伴客户。
3. 单击"保存"。

   注意： 如果停用合作伙伴客户，则可以从"客户"选项卡中更改"客户类型"值，或从"客户"选项卡中删除该客户。如果客户有效，则既不能删除它，也不能从"客户"选项卡中更改其"客户类型"值。

将客户转换为合作伙伴客户

在 Oracle CRM On Demand 中，可以将客户转换为合作伙伴客户。

开始之前：

公司管理员必须将“托管的合作伙伴”复选框添加到详细信息页面。如果详细信息页面上未显示“托管的合作伙伴”复选框，请单击“编辑布局”链接，并将复选框添加到“客户详细信息”页面的“关键客户信息”部分中的页面布局，或者联系贵公司管理员。

将客户转换为合作伙伴客户

1. 在客户列表中，选择要转换为合作伙伴客户的客户。
2. 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。
3. 在“编辑客户”页面上，将客户类型更改为“合作伙伴”。
4. 选中“托管的合作伙伴”复选框，然后单击“保存”。

注意：当您完成此任务时，“拥有者”字段的名称将自动更改为执行转换的用户的姓名，新合作伙伴用户被添加到拥有者的合作伙伴团队中。

确保合作伙伴客户不能恢复为常规客户

1. 导航至“合作伙伴”选项卡上的合作伙伴列表，然后选择合作伙伴客户。
2. 在“合作伙伴详细信息”页面上，单击“编辑”。
3. 在“编辑合作伙伴”页面上，将合作伙伴组织的状态更改为“活动”。

   在将状态设置为“活动”之后，就无法再将合作伙伴客户更改为常规客户。

搜索合作伙伴客户

通过使用操作栏中的“高级搜索”功能，可搜索合作伙伴客户。必须指定以下搜索标准：

- 将“字段”设置为“客户类型”
- 将“条件”设置为“等于”
- 将“筛选器值”设置为“合作伙伴”

要搜索 PRM 合作伙伴客户（托管的合作伙伴客户），您必须在上表中指定搜索标准，然后必须设置以下搜索标准：

- 将“字段”设置为“托管的合作伙伴标志”。
- 将“条件”设置为“等于”。
- 将“筛选器值”设置为 Y。

有关搜索记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

删除合作伙伴客户

由于合作伙伴客户也可以用作客户，因此合作伙伴客户可能与机会和其他记录关联。因为存在这些关联，所以在删除合作伙伴客户时可能会生成错误。

由于客户也可以用作合作伙伴客户，因此从"客户"选项卡中删除客户类型为"合作伙伴"的客户也可能会生成错误。因而，不能从"合作伙伴"选项卡中删除合作伙伴客户。只能停用合作伙伴客户。如果客户没有其他用途，且您希望将其删除，则可以从"客户"选项卡中删除不活动的合作伙伴客户。

从"客户"选项卡中删除类型为合作伙伴的客户时，Oracle CRM On Demand 将进行检查以确保合作伙伴组织状态为"不活动"，这样可以防止意外删除活动的合作伙伴记录。有关删除和恢复记录的信息，请参阅删除和恢复记录 (第 页 94)。

合作伙伴字段

使用"编辑合作伙伴"页面添加合作伙伴，或更新现有合作伙伴的详细信息。"编辑合作伙伴"页面显示了合作伙伴的完整字段集。

提示： 您也可以在"合作伙伴列表"和"合作伙伴详细信息"页面上编辑合作伙伴。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键合作伙伴信息	
合作伙伴名称	合作伙伴的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
主要合作伙伴类型	选择要用作此合作伙伴客户的主要合作伙伴类型的合作伙伴类型。
位置	合作伙伴在此地点运营的机构的类型，如总部。
合作伙伴组织状态	指明合作伙伴客户是处于活动状态还是不活动状态。
父客户	以合作伙伴为子公司的公司的名称。
主要电话号码	用于和合作伙伴联系的主要电话号码。
主要传真号码	合作伙伴的主要传真号码。
网站	合作伙伴的 URL 地址。
价格表	与合作伙伴客户关联的价格表。通常，此价格表是存储合作伙伴采购成本的价格表。
附加信息	

字段	说明
开票和发运地址	选择某个国家/地区后，将按照该国家/地区的地址惯例确定剩余地址字段的标签。可能会刷新屏幕以显示字段名称。
拥有者	记录拥有者的别名。通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。为了重新分配合作伙伴记录的所有权，您必须具有对该合作伙伴记录的“读取/编辑/删除”访问权限。 “拥有者”字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。
渠道客户经理	渠道客户经理负责维护合作伙伴和商标拥有者公司之间的关系。渠道客户经理将担任合作伙伴的主要联系人。
外部修改	创建或最后更新合作伙伴记录的人员的姓名，后跟更新的日期和时间。此数据由 Oracle CRM On Demand 生成。
活动用户数	这是一个计算所得的字段，确定合作伙伴当前在 Oracle CRM On Demand 中的活动用户数。
最大用户数	合作伙伴组织可以拥有的最大用户人数。合作伙伴拥有的用户人数不能超过此字段中定义的数值。
剩余的可用用户数	这是一个计算所得的字段，等于“最大用户数”字段值与“当前活动用户数”字段值之差。当此字段的值为 0（零）时，您不能再为 Oracle CRM On Demand 添加任何活动用户。
说明	有关合作伙伴的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

合作伙伴计划

使用“合作伙伴计划”页面执行以下操作：

- 管理不同类型和级别的合作伙伴计划。
- 指定不同类型的合作伙伴。
- 管理合作伙伴成员身份 - 会员。

*合作伙伴计划*介绍当合作伙伴参与合作伙伴计划时对合作伙伴的要求以及合作伙伴的权益。合作伙伴计划旨在帮助拥有此品牌的公司征募合作伙伴。

使用合作伙伴计划主页

可以从“合作伙伴计划主页”开始管理合作伙伴计划。

注意：公司管理员可以定制"合作伙伴计划主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除各部分。

创建合作伙伴计划

通过在"最近修改的合作伙伴计划"部分中单击"新建"按钮，您可以创建合作伙伴计划。有关更多信息，请参阅创建合作伙伴计划 (第 页 294)和合作伙伴计划字段 (第 页 297)。

使用合作伙伴计划列表

"合作伙伴计划列表"部分显示了许多列表。 Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明合作伙伴计划的标准列表。

合作伙伴计划列表	说明
最近创建的合作伙伴计划	筛选按创建日期排序的所有合作伙伴计划。
最近修改的合作伙伴计划	筛选按修改日期排序的所有合作伙伴计划。
所有合作伙伴计划	不筛选此列表。它将显示您可以看见的所有合作伙伴计划，而与合作伙伴计划的拥有者无关。
我的合作伙伴计划	筛选"拥有者"字段中包含您的名字的合作伙伴计划。
我最近创建的合作伙伴计划	筛选按创建日期排序且在"拥有者"字段中包含您名字的合作伙伴计划。
我最近修改的合作伙伴计划	筛选按修改日期排序且在"拥有者"字段中包含您名字的合作伙伴计划。
所有不活动的合作伙伴计划	筛选所有状态为"不活动"的合作伙伴计划。
所有活动的合作伙伴计划	筛选所有状态为"活动"的合作伙伴计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的合作伙伴计划

"最近修改的合作伙伴计划"部分显示您最近修改的合作伙伴计划。

要展开列表，请单击"显示完整列表"链接。

向您的合作伙伴计划主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"合作伙伴计划主页"：

- 所有活动的合作伙伴计划
- 所有不活动的合作伙伴计划
- 最近创建的合作伙伴计划
- 最近修改的合作伙伴计划
- 我最近创建的合作伙伴计划
- 我最近修改的合作伙伴计划
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“合作伙伴计划主页”上）

向您的合作伙伴计划主页添加区域

1. 在“合作伙伴计划主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“合作伙伴计划主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面的各个部分。
3. 单击“保存”。

管理合作伙伴计划

要管理合作伙伴计划，请执行以下任务：

- 创建合作伙伴计划 (第 页 294)
- 管理合作伙伴成员身份 - 会员 (第 页 294)
- 删除合作伙伴计划 (第 页 296)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用附件 (第 页 86)
- 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 (第 页 171)
- 跟踪客户之间的关系 (第 页 172)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建合作伙伴计划

在 Oracle CRM On Demand 中，可以通过在表单中输入信息来创建合作伙伴计划。可通过 Oracle CRM On Demand 中的不同区域访问此表单，具体视处理的内容和要执行的任务而定。

创建合作伙伴计划

1. 在"合作伙伴计划列表"页面中，单击"新建合作伙伴计划"。

   即会出现"编辑合作伙伴计划"页面。

2. 在"合作伙伴计划名称"字段中，为要创建的合作伙伴计划键入名称。

   提示：每个合作伙伴计划名称必须是唯一的。

3. 在"状态"字段中，为合作伙伴计划选择相应的状态。

4. 根据需要，更新"编辑合作伙伴计划"页面上的其他字段。

   有关每个字段的信息，请参阅合作伙伴计划字段 (第 页 297)。

5. 保存该合作伙伴计划。

管理合作伙伴成员身份 - 会员

使用"新建成员身份 - 会员"和"编辑成员身份 - 会员"页面执行以下管理任务：

- 创建合作伙伴成员身份 - 会员 (第 页 294)
- 更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态 (第 页 295)
- 删除合作伙伴成员身份 - 会员 (第 页 295)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)

创建合作伙伴成员身份 - 会员

在审批了合作伙伴提出的合作伙伴成员身份 - 会员申请后，该合作伙伴将成为合作伙伴计划的成员。

创建合作伙伴成员身份 - 会员

1. 在所选合作伙伴计划的"合作伙伴计划详细信息"页面上，单击"成员身份 - 会员"栏中的"新建"。

   即会出现"新建成员身份 - 会员"页面。

2. 在"合作伙伴名称"字段中，选择要添加到合作伙伴计划的合作伙伴的名称。

3. 根据需要，填写"新建合作伙伴成员身份"页面上的其他字段。

   有关这些字段的更多信息，请参阅成员身份 - 会员字段 (请参阅 "计划成员身份字段" 第 页 295)。

注意：“活动”复选框的状态和“状态”字段的值必须相互同步。例如，如果将成员身份的状态设置为“当前”，则必须选中该“活动”复选框。

4 单击“保存”。

更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态

审批了要加入合作伙伴计划的合作伙伴，并且为该合作伙伴计划创建新的成员身份记录后，该成员身份记录的默认状态为“当前”。

可以将合作伙伴成员身份 - 会员的状态更改为以下一个值：

- 过期
- 终止

注意：“活动”复选框的状态和“状态”字段的值必须相互同步。例如，如果将成员身份状态设置为“过期”或“终止”，则必须取消选择该“活动”复选框。

更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态

1 在“合作伙伴计划详细信息”页面上，单击要为其更改状态的合作伙伴成员身份 - 会员的“编辑”链接。

2 在“编辑成员身份 - 会员”页面上，从“状态”下拉列表中选择相应的值。

3 单击“保存”。

删除合作伙伴成员身份 - 会员

如果错误地创建了成员身份 - 会员或希望将其删除，则可在“合作伙伴计划详细信息”页面上执行此操作。

注意：如果将成员身份的状态值设置为“当前”，则无法删除合作伙伴成员身份 - 会员。

删除合作伙伴成员身份 - 会员

1 在“合作伙伴计划详细信息”页面的“成员身份 - 会员”部分中，对要删除的合作伙伴成员身份 - 会员单击“删除”。

此时将出现一个消息框，询问是否确实要删除选定的成员身份。

2 单击“确定”。

将会删除选定的成员身份。

计划成员身份字段

使用“新建成员身份 - 会员”和“编辑成员身份 - 会员”页面可添加合作伙伴成员身份 - 会员，或更新现有合作伙伴成员身份 - 会员的详细信息。此外，还可以使用“编辑成员身份 - 会员”页面创建新的合作伙伴成员身份 - 会员。“编辑合作伙伴计划”页面将显示合作伙伴计划的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关"成员身份 - 会员"页面上字段的附加信息。

字段	说明
关键成员身份 - 会员信息	
合作伙伴计划	您向其添加成员的合作伙伴计划。
合作伙伴类型	创建此合作伙伴计划所针对的合作伙伴的类型（例如转售商、解决方案合作伙伴、分销商等）。
合作伙伴名称	要添加到合作伙伴计划的合作伙伴的名称。
计划级别	该合作伙伴加入计划的计划级别。
活动	指明合作伙伴成员身份 - 会员是否处于"活动"状态。
ID 编号	成员身份 ID 编号。Oracle CRM On Demand 将指定 ID。
状态	成员身份的状态。有效值为："现行"、"已终止"、"已过期"和"已续期"。
开始日期	合作伙伴成员身份 - 会员的开始日期。此字段默认情况下显示当前日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	合作伙伴成员身份 - 会员的预定结束日期。可以使用日历控件更改此日期。
附加信息	
创建者	创建向其中添加成员的合作伙伴计划的人员姓名，后跟日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。
修改者	最后更新向其中添加成员的合作伙伴计划的人员姓名，后跟更新的日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。

删除合作伙伴计划

可以通过"合作伙伴计划详细信息"页面删除合作伙伴计划。

注意：如果将状态设置为"活动"，则无法删除合作伙伴计划。

删除合作伙伴计划

1 在"合作伙伴计划详细信息"页面上，对要删除的合作伙伴计划单击"删除"。

此时将出现一个消息框，询问是否确实要删除选定的合作伙伴计划。

2 单击"确定"。

将会删除此合作伙伴计划。

合作伙伴计划字段

使用"编辑合作伙伴计划"页面可添加合作伙伴计划或更新现有合作伙伴计划的详细信息。此外，还可以使用该页面来创建新的合作伙伴成员身份 - 会员。该页面显示合作伙伴计划的完整字段集。

提示：您也可以在"合作伙伴计划列表"和"合作伙伴计划详细信息"页面上编辑合作伙伴。有关更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

管理员还可以授予合作伙伴对这些详细信息字段的访问权限，以便合作伙伴可以更新信息。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键合作伙伴计划信息	
合作伙伴计划名称	合作伙伴计划的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
状态	指明合作伙伴计划是处于"活动"、"不活动"还是"正在进行"状态。
开始日期	合作伙伴计划的开始日期。此字段默认情况下显示当前日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	合作伙伴计划的预定结束日期。可以使用日历控件更改此日期。
合作伙伴类型	确定创建此合作伙伴计划所针对的合作伙伴的类型（例如转售商、解决方案合作伙伴、分销商等）。
计划类型	确定要创建的计划的类型，例如，交易注册。
允许 MDF	允许 MDF（市场开发基金）。市场开发基金是由制造商销售或营销部门提供的货币资金，用于帮助合作伙伴销售其产品或推销制造商的品牌。 如果选择"允许 MDF"，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权获取市场开发资金。
允许特殊定价	允许特殊定价授权。利用特殊定价授权，合作伙伴可以针对将要销售的一件产品或一组产品提出特殊价格请求。通常，申请该价格后，合作伙伴可保持竞争优势或获得特定利润。 如果选择"允许特殊定价"，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权享受特殊定价。
允许交易注册	如果选择"允许交易注册"，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权进行交易注册。
说明	有关合作伙伴计划的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
附加信息	
创建者	创建合作伙伴计划的人员的姓名，后跟日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。

字段	说明
拥有者全名	合作伙伴计划拥有者的名称。通常，拥有者可以更新或删除该合作伙伴计划。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。为了重新分配合作伙伴计划的所有权，您必须具有对该合作伙伴计划的"读取/编辑/删除"访问权限。 "拥有者"字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。
修改者	最后更新合作伙伴计划的人员的姓名，后跟更新的日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。

申请

*申请*是新合作伙伴或现有合作伙伴请求与品牌所有者建立合作关系的方式。品牌所有者会查看、批准或拒绝申请。您可以根据品牌所有者门户中的数据填写申请。合作伙伴申请使品牌所有者能够高效地查看、拒绝或批准申请。品牌所有者在 Oracle CRM On Demand 中工作时也可以参考申请信息。

使用申请主页

可以从"申请主页"开始管理合作伙伴申请。

注意：贵公司管理员可以定制您的"申请主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建申请

通过在"最近修改的申请"部分中单击"新建"按钮，您可以创建申请。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和申请字段 (第 页 304)。

您可以使用 Web 服务从合作伙伴门户中填写申请。您还可以使用 Oracle CRM On Demand 中的导入工具导入申请。有关导入申请的更多信息，请参阅导入申请 (第 页 304)。

使用申请列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明申请的标准列表。

申请列表	说明

申请列表	说明
所有申请	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表的拥有者无关。它不筛选申请。
所有已提交的申请	筛选状态为"已提交"的申请。
所有已拒绝的申请	筛选状态为"已拒绝"的申请。
所有已批准的申请	筛选状态为"已批准"的申请。
我的申请	筛选"拥有者"字段中有您的姓名的申请。
所有最近创建的申请	筛选按申请的创建日期排序的申请。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括·Oracle CRM On Demand·提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看"我最近修改的申请"部分

"我最近修改的申请"部分显示您拥有且最近修改过的申请。要展开此列表，请单击"显示完整列表"链接。

向您的申请主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"申请主页"：

- 申请列表
- 所有申请
- 所有已拒绝的申请
- 所有已批准的申请
- 所有已提交的申请
- 我的申请
- 所有最近创建的申请
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在您的"申请主页"上，如申请分析报表。）

向您的申请主页添加区域

1. 在"申请主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"申请主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理申请

要管理申请，请执行以下任务：

- 创建申请 (第 页 300)
- 提交申请供审批 (第 页 301)
- 查看申请 (第 页 301)
- 拒绝申请 (第 页 302)
- 撤回申请 (第 页 302)
- 取消申请 (第 页 303)
- 删除申请 (第 页 303)
- 导入申请 (第 页 304)
- 申请字段 (第 页 304)

有关所有记录公用的其他过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建申请

在·Oracle CRM On Demand 中，您可以通过在表单中输入信息来创建申请。

创建申请

1. 在"申请列表"页面中，单击"新建"。
2. 在"申请名称"字段中，为要创建的申请输入名称。

   提示：每个申请名称必须是唯一的。
3. 在"申请提交者"部分中的相应字段中输入您的名字和姓氏。
4. 根据需要，更新"编辑申请"页面上的其余字段。

有关每个字段的信息，请参阅申请字段 (第 页 304)。

5 保存申请。

提交申请供审批

合作伙伴申请使品牌拥有者能够高效率地查看、拒绝和批准申请。

开始之前。必须先创建申请。有关创建申请的更多信息，请参阅创建申请 (第 页 300)。必须创建一个工作流规则，以分配适当的用户作为申请的批准人。有关创建工作流规则的更多信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

提交申请供审批

1 从"申请主页"上的"所有申请"部分选择要提交的申请。

有关选择申请的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"申请详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑申请"页面上，从"提交状态"字段中选择"已提交"。然后单击"保存"。

在将"提交状态"字段更改为"已提交"并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- 审批状态设置为"等待批准"。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 申请的审批将开始。一个工作流规则会将申请的"批准人"字段设置为相应的用户。
- 如果批准人尚不存在，请将批准人添加到申请的团队中。
- 如果已配置一个工作流规则发送电子邮件，则该工作流会发送电子邮件通知。

查看申请

品牌所有者必须为合作伙伴计划招募合适的合作伙伴。当潜在合作伙伴申请合作关系时，或者现有合作伙伴申请品牌所有者其他计划的成员资格时，Oracle CRM On Demand 允许品牌所有者查看申请。然后，品牌所有者可以批准或拒绝申请。

查看申请

1 在"申请列表"页面上，单击要查看的申请的名称。

2 在"申请详细信息"页面上，查看相应的字段。

3 如果要进行更改，例如批准或拒绝申请，请单击"编辑"。

4 在"编辑申请"页面上，对申请进行必要的更改。然后单击"保存"。

批准申请

品牌所有者可以使用 Oracle CRM On Demand 批准他们认为可接受的合作伙伴申请。

注意：您只能批准自己被指定为当前批准人的合作伙伴申请。

批准合作伙伴申请

1 在“申请列表”页面上，单击要批准的合作伙伴申请的名称。

2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 将审批状态更改为“已批准”，然后单击“保存”。

拒绝申请

当申请经过审批链时，批准人可以拒绝申请。

开始之前。申请的提交状态必须为“已提交”。

拒绝申请

1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要拒绝的申请。

有关选择申请的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑申请”页面上，从“审批状态”字段中选择“已拒绝”。然后单击“保存”。

将审批状态更改为“已拒绝”并单击“保存”之后，将出现以下情况：

- 注册的提交状态仍然为“已提交”状态。
- 该日期被从“批准日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。

  注意：如果申请尚未获批，则不会在“批准日期”字段中显示日期。
- 一个工作流规则会创建一条新任务记录来跟踪批准人的退回操作（如果已配置该工作流规则）。
- 如果已配置某个工作流规则发送电子邮件，则该工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

撤回申请

当申请经过审批链时，合作伙伴可以撤回申请。

开始之前。申请的提交状态必须为“已提交”，审批状态为“等待批准”。

撤回申请

1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要撤回的申请。

有关选择申请的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑申请”页面上，从“提交状态”字段中选择“已撤回”。然后单击“保存”。

在将提交状态更改为“已撤回”时，将出现以下情况：

- 审批状态重置为空白。
- 一个工作流规则会创建一条新任务来跟踪审批操作（如果已配置该工作流规则）。
- 如果已配置某个工作流规则发送电子邮件，则该工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

取消申请

当申请经过审批链时，批准人可以取消申请。

开始之前。申请的审批状态必须为“已批准”。

取消申请

1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要取消的申请。

有关选择申请的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑申请”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。

删除申请

您可以从“申请详细信息”页面中删除申请。

删除申请

1 在“申请详细信息”页面上，单击“删除”。

将出现一个消息框，询问您是否确定要删除申请。

2 单击“确定”。

该申请被删除。

导入申请

在大多数情况下，品牌所有者会选择根据其他来源填写初始合作伙伴申请。品牌所有者可以使用 Oracle CRM On Demand 中的导入工具填写合作伙伴申请，或者可以使用 Web 服务从合作伙伴门户加载申请数据。有关使用 Oracle CRM On Demand 导入数据的更多信息，请参阅导入数据（第 页 1299）。

申请字段

使用"编辑申请"页面添加申请，或更新现有申请的详细信息。"编辑申请"页面显示了申请的完整字段集。

提示：您也可以在"申请列表"页面和"申请详细信息"页面上编辑申请。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 页 58）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
公司概要	
名称	公司的名称。为了避免重复记录，请确保采用贵公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
位置	公司的位置。
主要电话号码	公司的主要电话号码。
主要传真号码	公司的主要传真号码。
网站	公司的 URL 地址。
雇员数	公司的雇员总数。
年收入	公司的年收入合计。
行业	公司所从事的行业。
国家/地区	公司地址的国家/地区部分。
地址 1	公司地址的附加信息。
地址 2	公司地址的附加信息。
城市	公司地址的城市部分。
省	公司地址的省/自治区部分。
邮政编码	公司地址的邮政编码部分。
申请提交者	
名字	提交者的名字。

字段	说明
姓氏	提交者的姓氏。
工作电话号码	提交者的工作电话号码。
移动电话号码	提交者的手机号码。
工作传真号码	提交者的工作传真号码。
电子邮件地址	提交者的电子邮件地址。
职称	提交者的职称。
提交状态	申请的当前提交状态。值包括：“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
当前批准人	有权审批申请的人员的姓名。
国家/地区	提交者地址的国家/地区部分。
地址 1	提交者地址的附加信息。
地址 2	提交者地址的附加信息。
城市	提交者地址的城市部分。
省	提交者地址的省/自治区部分。
邮政编码	提交者地址的邮政编码部分。
合作关系信息	
审批状态	申请的当前审批状态。值包括：“等待批准”、“已批准”、“已拒绝”或“已取消”。
提交日期	提交申请的日期。
批准日期	批准申请的日期。
处理者 || 姓名	已经查看且接受或拒绝了此申请的人员的姓名。
拒绝原因	拒绝申请的原因。值包括：“重复”、“信息不正确”、“信息不足”或“其他”。
合作伙伴计划	与申请关联的合作伙伴计划的名称。
计划级别	与申请关联的合作伙伴计划的级别。
合作伙伴类型	为其提交了申请的合作伙伴的类型。
预期合作关系利益	预期此合作关系带来的权益。这是一个限制为 500 个字符的文本字段。
现有合作关系	此字段列出任何现有的合作关系。这是一个限制为 300 个字符的文本字段。
附加信息	

字段	说明
合作伙伴	与此申请关联的合作伙伴。
来源	此申请的来源，例如网站、直邮邮件、电子邮件等。
商业活动	导致出现此合作伙伴申请的商业活动。该商业活动与此申请相关联。
申请 ID	此申请的唯一标识 (ID) 号。

交易注册

*交易注册*是合作伙伴用来向品牌所有者申请机会独占权利的流程。它为合作伙伴提供了向供应商通知潜在机会的方法，然后合作伙伴可以获得该机会的优先权。交易注册的推测性低于潜在商机，但是高于机会，因此将它们视为介于潜在商机与机会之间。

大多数情况下，合作伙伴会请求注册它发现的潜在商机或机会，但是合作伙伴也可以请求注册品牌所有者先前为其提供的机会。

交易注册帮助缓解渠道冲突，以免合作伙伴彼此之间或与供应商的内部销售部门之间为同一机会展开竞争。交易注册还具有以下方面的优点：

- 增强品牌所有者对合作伙伴的机会业务数据的了解。
- 提高品牌所有者追加销售或/和交叉销售的能力。

注册交易时，合作伙伴可能没有关于机会的足够信息。例如，合作伙伴可能不知道潜在客户打算购买的产品的确切种类。合作伙伴也可能只是对潜在客户的兴趣有一个模糊认识（例如*高端服务器*），而无法明确描述潜在客户的购买清单。因此，在注册交易时，合作伙伴可以自行决定提供的信息量。

使用交易注册主页

可以从"交易注册主页"开始管理交易注册。

注意：贵公司管理员可以定制"交易注册主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建交易注册

通过在"最近查看的等待我审批的注册"部分中单击"新建"按钮，您可以创建交易注册。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和交易注册字段 (第 页 316)。

使用交易注册列表

"交易注册列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

以下是"交易注册主页"上可以显示的某些部分。

交易注册列表	说明
所有交易注册	此列表显示您能够看见的所有记录，与记录的拥有者无关。它不筛选交易注册。
最近修改的交易注册	筛选所有交易注册（按修改日期排序）。
最近创建的交易注册	筛选所有交易注册（按创建日期排序）。
最近查看的交易注册	筛选所有交易注册（按最近查看的顺序排序）。
在接下来 30 天内到期的交易注册	从当前日期算起，到期日期在未来 30 个历日内的所有已批准的交易注册。
等待我审批的交易注册	审批状态为"等待批准"并且您是当前批准人的所有交易注册。
在过去 30 天内无活动的交易注册	从当前日期算起，在过去 30 个历日内没有看到针对所关联机会的活动的所有已批准的交易注册。
现行的交易注册	审批状态为"已批准"的所有交易注册。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括·Oracle CRM On Demand·提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

等待我审批的交易注册

"等待我审批的交易注册"部分显示您是当前批准人且尚未审批的所有交易注册。

其他部分

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"交易注册主页"：

- 已批准的交易注册
- 在接下来 30 天内到期的交易注册
- 在过去 30 天内无活动的交易注册
- 最近创建的交易注册
- 最近修改的交易注册
- 现行的交易注册
- 一个或多个报表部分 [贵公司管理员可以设置报表部分，如"按交易规模列出的已批准注册"（条形图）、"按存续时间列出的已批准注册"（条形图）、"按状态列出的注册"（饼图）、"导致赢得的注册（按期间）"（条形图）、"注册数 (#)（按期间）"（条形图）。]

向您的交易注册主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其他部分添加到您的"交易注册主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"交易注册主页"上显示的部分。

向您的交易注册主页添加区域

1 在"交易注册主页"上，单击"编辑布局"。

2 在"交易注册主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

管理交易注册

要管理交易注册，请执行以下任务：

- 创建交易注册 (第 页 308)
- 提供交易注册供审批 (请参阅 "提交交易注册供审批" 第 页 309)
- 批准交易注册 (第 页 310)
- 退回交易注册 (第 页 311)
- 拒绝交易注册 (第 页 311)
- 重新提交交易注册 (第 页 311)
- 取消交易注册 (第 页 312)
- 结束交易注册的期间 (第 页 312)
- 更新交易注册 (第 页 313)
- 将产品链接到交易注册 (第 页 313)
- 计算交易规模 (第 页 313)
- 将交易注册与机会关联 (第 页 314)
- 将交易注册转换为客户、联系人或机会 (第 页 314)
- 用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 (第 页 315)
- 交易注册字段 (第 页 316)

创建交易注册

在 Oracle CRM On Demand 中，合作伙伴可以通过在表单中输入信息来创建交易注册。合作伙伴可以从应用产品中的不同区域访问此表单，具体取决于合作伙伴正在处理的内容以及想要执行的操作。此主题介绍了一种从"交易注册"选项卡创建交易注册的方法。合作伙伴还可以使用其他方法创建交易注册，请参阅创建记录 (第 页 38)。

在创建交易注册时，合作伙伴可以创建独立的交易注册，也可以将其与机会相关联。当合作伙伴相信他/她发现了潜在的新业务机会并且希望向品牌拥有者注册时，可以创建独立的交易注册（独立注册）。但是，品牌拥有者可能不会将其视为机会，直到组织中有一个或多个人员对此进行了核实。

在此情况下，当合作伙伴认为他/她发现了一个机会，但是在未经核实和确认之前品牌拥有者认为它不是机会，解决方法就是让合作伙伴创建交易注册。交易注册包含机会以及注册信息。在某些时候，合作伙伴提交注册进行审批，如果适当，品牌拥有者可以批准注册。在对交易注册进行最终审批之前，品牌拥有者会将其与机会相关联。

创建交易注册

1 在"交易注册列表"页面中，单击"新建"。

2 在"交易注册详细信息"表单中，输入所需信息。

a 如果交易注册是针对现有机会，请在"关联的机会"字段中搜索并选择相应的机会。"关联的机会"字段只会显示您能够查看的机会。"客户"字段中自动填充与选定机会关联的客户的名称。

b 如果交易注册是针对新机会（或者您不能查看的机会），请选中"新机会"复选框，然后在"机会信息"部分中输入以下信息。

- 货币
- 交易规模
- 结束日期
- 产品兴趣
- 下一步

c 如果交易注册针对的是新机会，则可能针对现有客户或新客户。如果交易注册是针对现有客户，请从"关联的客户"字段中搜索并选择客户。如果交易注册是针对新客户，则选中"新客户"复选框，然后填写"新公司"信息部分中的字段。

有关"交易注册"字段的更多信息，请参阅交易注册字段 (第 页 316)。

3 保存记录。

提交交易注册供审批

*交易注册*是合作伙伴向品牌所有者提出的对某个机会拥有独占权利的请求。请求不一定会获得品牌所有者的批准。大多数公司都制定了良好流程来处理合作伙伴的此类审批请求。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估注册，然后决定是否批准请求。在小型公司中，必须审批注册的雇员是固定不变的；也就是说，同一组批准人要审批所有交易注册。而在大型公司中，必须审批注册的批准人组是动态变化的，而且基于交易规模、合作伙伴、产品等各种不同的因素。

开始之前。创建交易注册。有关创建交易注册的更多信息，请参阅创建交易注册 (第 页 308)。创建一个分配相应用户作为交易注册批准人的工作流规则。有关创建工作流规则的更多信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

提交交易注册供审批

1 在"编辑交易注册"页面的"提交状态"字段中，选择"已提交"。

将提交状态更改为"已提交"会启动审批流程。任何对交易注册拥有更新访问权限的人员都可以启动审批流程。

2 单击"保存"。

"提交状态"字段更改为"已提交"后，会出现以下情况：

- 审批状态设置为"等待批准"。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 注册的路由将开始。一个工作流规则会将交易注册的"批准人"字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到交易注册的团队中。
- 一个工作流规则会发送任何电子邮件通知（如果已配置该工作流）。

批准交易注册

根据贵公司的业务流程，在交易注册被认为是有效机会之前，可能需要公司内的多个人批准交易注册。当前，审批路由是一个手动流程，并且只支持一个审批级别。您必须手动修改当前批准人字段，以使注册能够沿着审批链向前推进。

注意：当审批链中的每个批准人为链中的下一个批准人更新"批准人"字段时，您可以实现多级审批。

只有当交易注册与机会相关联时，才能对其作出最终审批。如果注册未与机会相关联（例如，它是一个独立注册），则必须将其与一个现有机会相关联或手动转换为机会。有关将交易注册转换为机会的更多信息，请参阅将交易注册转换为客户、联系人或机会 (第 页 314)。当一个交易注册获得最终批准后，与之关联的机会将向合作伙伴组织显示，因为合作伙伴用户可能必须访问该机会。

注意：只有交易注册获批后，关联的机会才会向合作伙伴组织显示。当注册被退回或拒绝时，则不允许查看关联的机会（如果有）。

开始之前。交易注册的提交状态必须设置为"已提交"，然后您才能批准它。

批准交易注册

1 在"编辑交易注册"页面的"审批状态"字段中，选择"已批准"。

2 单击"保存"。

在将审批状态更改为"已批准"时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否为"已提交"。如果提交状态是其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
- Oracle CRM On Demand 将验证"关联的机会"字段是否填充了机会。
- Oracle CRM On Demand 将验证"关联的机会"字段中指定的机会尚未与一个已批准的交易注册相关联。
- 选中机会标题上的"已注册"复选框。
- 机会标题上的"注册到期日期"字段已填入已批准注册的到期日期。
- 将已批准注册中的合作伙伴信息复制到机会标题。
- "最后批准人"更改为当前用户。不更新"当前批准人"字段。
- 批准日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
- 一个工作流规则创建跟踪审批操作的新任务。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流规则）。

退回交易注册

当交易注册经过审批链时，批准人可以将注册退回给创建者，让其更改交易注册参数。

开始之前。交易注册的提交状态必须为"已提交"。

退回交易注册

- 在"编辑交易注册"页面的"审批状态"字段中，选择"已退回"。然后单击"保存"。

  在将审批状态更改为"已退回"时，将出现以下情况：

  - 注册的提交状态设置为"未提交"。
  - 该日期被从"批准日期"字段中移除。但是，提交日期会保留在"提交日期"字段中。
  - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
  - 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流规则）。

交易注册的创建者现在可以更新交易注册，然后重新提交。有关提交交易注册的更多信息，请参阅提交交易注册供审批 (第 页 309)。

拒绝交易注册

当交易注册经过审批链时，批准人可以拒绝交易注册。

开始之前。交易注册的提交状态必须为"已提交"。

拒绝交易注册

- 在"编辑交易注册"页面的"审批状态"字段，选择"已拒绝"。然后单击"保存"。

  在将审批状态更改为"已拒绝"时，将出现以下情况：

  - 注册的提交状态仍然为"已提交"状态。
  - 该日期被从"批准日期"字段中移除。但是，提交日期会保留在"提交日期"字段中。
  - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
  - 一个工作流规则会创建相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流规则）。

重新提交交易注册

当交易注册经过审批流程时，批准人可能需要附加信息才能批准或拒绝注册。在此情况下，批准人可以将注册退回给所有者并指明退回原因。或者，注册的所有者可以撤回注册以便提供附加信息。

注册被退回或撤回后，所有者可以更新它。在更新交易注册后，所有者可以重新提交它以供审批。

开始之前。交易注册的提交状态必须为"已撤回"或"未提交"。

重新提交交易注册供审批

1 在“编辑交易注册”页面上添加附加信息。

2 在“编辑交易注册”页面的“提交状态”字段中，选择“已提交”。

将提交状态更改为“已提交”会启动审批流程。任何对交易注册拥有更新访问权限的人员都可以启动审批流程。然后单击“保存”。

“提交状态”字段更改为“已提交”后，会出现以下情况：

- 审批状态设置为“等待批准”。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 注册的路由将开始。一个工作流规则会将交易注册的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到交易注册的团队中。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流规则）。

取消交易注册

当“审批状态”字段设置为以下状态时，品牌所有者可以取消交易注册：

- 等待批准
- 已批准

如果审批状态是其他任何值，则不支持取消交易注册。

取消交易注册

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已取消”。然后单击“保存”。

  当取消一个已批准的交易注册时，将会对关联的机会进行以下更新：

  - 不选中“已注册”复选框。
  - “注册到期日期”字段更改为空值。
  - “已注册的合作伙伴”字段更改为空值。

结束交易注册的期间

您可以随时结束交易注册的期间。

结束交易注册的期间

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已过期”。然后单击“保存”。

在将审批状态更改为“已过期”时，将出现以下情况：

- 机会标题上的“已注册”复选框处于未选中状态。

- 机会标题上"注册到期日期"字段中的日期恢复为空值。
- 机会标题上的"已注册的合作伙伴"字段恢复为空值。

更新交易注册

在首次创建交易注册时，您不一定总是拥有所需要的所有信息。此外，只有在创建交易注册后才能将产品信息添加到注册中。因此，Oracle CRM On Demand 允许您查看并修改您可以看到的交易注册。

当交易注册的状态为"未提交"或"已撤回"时，您可以编辑注册、添加或移除收入行项目。当交易注册的状态为其他任何值时，您不能进行这些更改。

更新交易注册

1 在"交易注册列表"页面上，单击"编辑"。

2 在"编辑交易注册"页面上，对交易注册进行所需更改。然后单击"保存"。

将产品链接到交易注册

在注册新机会时，您对潜在客户感兴趣的产品类型和数量有一定的了解。请务必保存与交易注册有关的这些信息，因为许多公司在考虑批准注册时会查看产品。由于交易注册可能在最终审批之前转换为机会，因此有必要保存有关交易的产品系列信息，以便在转换时将此信息复制到机会中。

开始之前。公司管理员必须使"产品收入"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

创建交易注册，并将状态设置为"未提交"或"已撤回"。在创建注册后但未提交供审批之前，您可以将产品系列添加到交易注册。

将产品链接到交易注册

1 在"交易注册详细信息"页面的"产品收入"部分中，单击"添加"。

2 在这些字段中，输入您要链接到交易注册的产品的产品名称、数量和价格。然后单击"保存"。

有关链接记录的更多信息，请参阅将记录链接到所选记录 (第 页 59)。

计算交易规模

一个交易注册可能有零个、一个或更多与之关联的产品系列项目。每个产品系列项目可能会有一个与之关联的收入值。您可以使用相应的货币转换，将交易注册标题上的交易规模设置为所有收入行项目的总和。

开始之前。公司管理员必须使"产品收入"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

计算交易规模

1 在"交易注册详细信息"页面的"产品收入"部分，单击"更新交易规模"。

Oracle CRM On Demand 从各行项目获取收入并将它转换为交易货币（注册标题上指定）。在执行转换时，Oracle CRM On Demand 将考虑行项目上的兑换日期。如果已经为行项目指定兑换日期，则在执行转换时使用该日期的兑换率。如果尚未指定兑换日期，Oracle CRM On Demand 将使用当前日期进行转换计算。

将来自各行项目的已转换收入添加到累积总计，将结果值填充到注册标题上的"交易规模"字段中。

2 单击"保存"。

将交易注册与机会关联

Oracle CRM On Demand 允许您将现有交易注册与现有机会相关联和更改两者之间的现有关联。此外，一个交易注册可能与一个不正确的机会相关联。

将交易注册与机会关联

1 在"交易注册列表"页面上，为要处理的交易注册单击"编辑"。

2 在"编辑交易注册"页面的"关联的机会"字段中，搜索并选择要与交易注册相关联的机会。然后单击"保存"。

将交易注册转换为客户、联系人或机会

如果您的用户角色具有相应设置，则可以通过转换交易注册记录来创建客户、联系人和机会记录，或者将交易注册信息与现有记录合并。根据贵公司的设置，新机会记录可能包括影响收入计算的信息。

开始之前。您必须执行以下任务：

- 创建交易注册。有关创建交易注册的更多信息，请参阅创建交易注册 (第 页 308)。
- 设定您的用户角色和权限配置文件设置。有关这些设置的更多信息，请参阅用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 (第 页 315)。

将交易注册转换为客户、联系人或机会

1 从"交易注册主页"上的"所有交易注册"部分选择要转换的交易注册。

有关选择交易注册的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"交易注册详细信息"页面上，单击"转换为机会"按钮。

3 在"转换交易注册"页面上，执行以下操作之一：

- 要为此交易注册创建新客户和联系人记录，请选择"自动创建新客户"和"自动创建新联系人"选项。

在“客户”部分中，交易注册的“关联的公司”字段默认出现在“关联的客户”字段中。在“联系人”部分中，默认情况下将显示交易注册的“名字”和“姓氏”。

- 要创建新机会并将该机会链接到现有客户和联系人，请选择“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项。

  如果注册记录具有关联的客户，此客户将出现在“关联的客户”字段中。如果注册记录具有关联的联系人，此联系人将出现在“关联的联系人”字段中。

- 要将交易注册链接到其他客户或联系人，请单击“关联的客户”或“关联的联系人”字段旁边的“查找”图标，然后选择另一个客户和联系人。请确保“关联的客户”和“关联的联系人”字段中显示的名称正确无误，并且“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项处于选定状态。

4 要将交易注册转换为机会，请选择“自动创建机会”并填写字段。

交易注册的名称默认出现在“机会名称”字段中。“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段中的数据也将转入到此机会记录中。您可以在“转换交易注册”页面中编辑此数据。此外，您还可以将交易注册与现有机会相关联。为此，请执行下列操作：

a 选择“使用现有机会”选项

b 使用“关联的机会”字段旁边的“查找”图标选择相应的机会。

5 要转换交易注册，请单击“保存”。

用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置

要将交易注册转换为客户、联系人或机会，您必须在权限配置文件和用户角色中进行相应的设置。此主题介绍所需的设置。

用于转换交易注册的权限配置文件设置

下表中显示了允许您转换交易注册的访问级别。在您的默认权限配置文件和所有者权限配置文件上都需要这些设置。

下表显示了允许您转换交易注册的记录类型的访问级别。

记录类型	访问级别
客户	读取和编辑
联系人	读取和编辑
交易注册	读取和编辑
机会	读取和编辑

下表显示了允许您转换交易注册的相关信息记录类型的访问级别。

记录类型	相关信息记录类型	访问级别
客户	地址	读取、创建和编辑
联系人	客户	读取和创建

记录类型	相关信息记录类型	访问级别
	地址	读取、创建和编辑
机会	收入	读取和编辑
	联系人	读取和创建

用于转换交易注册的用户角色设置

允许您转换交易注册的角色设置如下：

- 角色必须拥有“PRM 交易注册：转换交易注册”权限。
- 角色的记录类型访问权限必须具有以下设置：
  - 在所有交易注册转换情况下必须为“交易注册”记录类型选中“可存取”复选框。
  - 要将交易注册转换（即关联或链接）到现有机会，必须为“机会”记录类型选中“可存取”复选框。
  - 要将交易注册转换为新机会，必须为“机会”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。
  - 要将交易注册转换为现有客户，必须为“客户”记录类型选中“可存取”复选框。
  - 要将交易注册转换为新客户，必须为“客户”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。
  - 要将交易注册转换为现有联系人，必须为“联系人”记录类型选中“可存取”复选框。
  - 要将交易注册转换为新联系人，必须为“联系人”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。

交易注册字段

使用“编辑交易注册”页面添加交易注册或更新现有交易注册的详细信息。“编辑交易注册”页面显示了交易注册的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
交易注册关键信息	
名称	交易注册的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
类型	交易注册的类型。选项包括：“标准”和“非标准”。
提交状态	交易注册的提交状态。选项包括“未提交”、“已提交”和“已撤回”。
到期日期	交易注册要到期的日期。
请求的特殊价格	指明交易注册是否需要特殊定价。

字段	说明
关联的潜在商机	导致交易注册的潜在商机的唯一标识符。
ID	交易注册的唯一标识符 (ID)。
高级合作伙伴	发现交易注册的合作伙伴客户。发现交易注册的合作伙伴可能不再拥有该交易注册。
高级合作伙伴位置	源合作伙伴客户的位置。
合作伙伴计划	交易注册所属的合作伙伴计划。
目标	与交易注册关联的目标。
请求的支持	指明交易注册是否需要售前支持。
机会信息	
关联的机会	与交易注册关联的机会的名称。
新机会	指明与交易注册关联的机会是否为新机会。
货币	与交易注册关联的机会的选定货币。
交易规模	以所选货币为单位表示的交易规模。
结束日期	与交易注册关联的机会的结束日期。
产品兴趣	潜在客户感兴趣的产品区域。
下一步	与交易注册关联的机会的销售流程中的下一个逻辑步骤。
客户信息	
关联的客户	与交易注册关联的客户组织的名称。
新客户	指明交易注册是否针对新客户组织。
公司名称	客户组织的名称。
国家/地区	客户组织所在的国家/地区。
街道	客户组织所在的街道地址。
城市	客户组织的地址中的城市。
省/自治区	客户组织的地址中的省/自治区。
邮政编码	客户组织的地址的邮政编码。
关联的联系人	关联的联系人的姓名。
新联系人	指明这是否是新联系人。

字段	说明
先生/女士	指明相应的称呼。
名字	客户的名字。
中间名	客户的中间名。
姓氏	客户联系人的姓氏。
职称	客户联系人的职称。
电子邮件	客户联系人的电子邮件地址。
电话号码	客户联系人的电话号码。
手机	客户联系人的手机号码。
传真	客户联系人的传真号码。
审批信息	
审批状态	交易注册审批的当前状态。
当前批准人	接下来必须审批交易注册的人员的姓名。
最终批准人	为交易注册授予最终批准的人员的姓名。
提交日期	提交交易注册供审批时的日期。
批准日期	最终批准交易注册时的日期。
拒绝原因	拒绝批准交易注册的原因。
说明	关于交易注册的附加信息。此字段限制为 250 个字符。
附加信息	
拥有者	交易注册的拥有者的姓名。拥有者可以更新记录，将记录转移给另一个拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别以限制或扩展用户的访问权限。此值影响您或您的经理从“报表”和“仪表盘”页面运行的报表中包括的记录。
拥有者合作伙伴客户	拥有交易注册的合作伙伴客户的名称。
源合作伙伴客户	发现交易注册的合作伙伴客户的名称。发现交易注册的合作伙伴可能不再拥有该交易注册。
创建者	创建交易注册的人员的姓名。
修改者	修改交易注册的人员的姓名。
说明	输入有关交易注册的任何附加信息。

MDF 请求

市场开发资金 (MDF) 使品牌所有者能够有组织地向合作伙伴提供营销资金，从而使合作伙伴能够在特定地理区域销售品牌所有者的产品，或者使合作伙伴能够推销自己的品牌。*MDF 请求*是合作伙伴用来向品牌所有者申请资金的资金请求。

合作伙伴可以申请对资助营销活动进行预先批准。MDF 请求会说明营销活动的详细信息以及它的估计成本。然后，MDF 请求将经过一个审批流程。品牌所有者可以为 MDF 请求提供批准的资金，也可以批准、拒绝或退回请求。

在营销活动完成后，合作伙伴可以创建索赔，以补偿品牌所有者预先批准的支出。索赔可以根据特定的 MDF 请求创建，也可以独立存在。一个 MDF 请求只能与一个索赔相关联。在索赔获批后，将根据关联的 MDF 请求借记资金。

使用 MDF 请求主页

可以从"MDF 请求主页"开始管理市场开发资金 (MDF) 请求。

注意：公司管理员可以定制"MDF 请求主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或删除部分。

创建 MDF 请求

通过在"最近修改的 MDF 请求"部分中单击"新建"按钮，您可以创建 MDF 请求。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和"MDF 字段"。

使用 MDF 请求列表

"MDF 请求列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明 MDF 请求的标准列表。

MDF 请求列表	说明
所有 MDF 请求	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表拥有者无关。它不筛选 MDF 请求。
最近创建的 MDF 请求	筛选按创建日期排序的所有 MDF 请求。
最近修改的 MDF 请求	筛选按修改日期排序的所有 MDF 请求。
我的 MDF 请求	筛选"拥有者"字段中包含您名字的 MDF 请求。
我最近创建的 MDF 请求	筛选按创建日期排序且"拥有者"字段中包含您名字的 MDF 请求。
我最近修改的 MDF 请求	筛选按修改日期排序且"拥有者"字段中包含您名字的 MDF 请求。
所有待处理 MDF 请求	审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"的所有 MDF 请求。

MDF 请求列表	说明
我的待处理 MDF 请求	您拥有的审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"的 MDF 请求。
我的已批准 MDF 请求	您拥有的所有已批准的 MDF 请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括·Oracle CRM On Demand·提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看"我最近修改的 MDF 请求"部分

"我最近修改的 MDF 请求"部分显示您拥有且最近修改过的 MDF 请求。要展开此列表，请单击"显示完整列表"链接。

查看"我的待处理 MDF 请求"部分

"我的待处理 MDF 请求"部分显示您拥有且审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"的所有 MDF 请求。要展开此列表，请单击"显示完整列表"。

向"MDF 请求主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"MDF 请求主页"：

- MDF 请求列表
- 所有待处理 MDF 请求
- 最近创建的 MDF 请求
- 最近修改的 MDF 请求
- 我的待处理 MDF 请求
- 我的已批准 MDF 请求
- 我最近创建的 MDF 请求
- 我最近修改的 MDF 请求
- 等待我审批的 MDF 请求

要向您的"MDF 请求主页"添加区域

1. 在"MDF 请求主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"MDF 请求主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

管理 MDF 请求

要管理 MDF 请求，请执行以下任务：

- 提交 MDF 请求供审批 (第 页 321)
- 撤回 MDF 请求 (第 页 322)
- 退回 MDF 请求 (第 页 322)
- 拒绝 MDF 请求 (第 页 323)
- 批准 MDF 请求 (第 页 324)
- 取消 MDF 请求 (第 页 324)
- 提交 MDF 请求的索赔 (第 页 325)
- 拒绝 MDF 请求的索赔 (第 页 325)
- 批准 MDF 请求的索赔 (第 页 326)

有关所有记录公用的其他过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

有关许多记录类型公用的过程信息，请参阅以下内容：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

提交 MDF 请求供审批

合作伙伴可以通过提交市场开发资金 (MDF) 请求来申请预先批准对营销活动的资助。MDF 请求包括活动的详细信息以及合作伙伴估计将花费的金额。

开始之前。创建 MDF 请求。创建一个分配相应用户作为 MDF 请求批准人的工作流规则。有关创建工作流规则的更多信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

要提交 MDF 请求供审批

1. 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要提交供审批的 MDF 请求。

   有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在"编辑 MDF 请求"页面上，从"提交状态"字段中选择"已提交"。然后单击"保存"。

在将"提交状态"字段更改为"已提交"并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- 审批状态设置为"等待批准"。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- MDF 请求的路由将开始。一个工作流规则会将 MDF 请求的"批准人"字段设置为相应的用户。
- 如果批准人尚不存在，将批准人添加到 MDF 请求的团队中。
- 一个工作流规则会发送电子邮件通知。

MDF 请求将出现在等待批准人操作的记录列表上，对于合作伙伴（拥有者）将变为只读。不允许对该请求做进一步的更新（例如，更新请求的金额、更改关联的资金等）。已提交的 MDF 请求只有在成功撤回之后，合作伙伴才能对其进行更改。

撤回 MDF 请求

在已提交市场开发资金 (MDF) 请求供审批之后，对它进行审批之前，您可以撤回请求。在成功撤回请求之后，您可以继续更新它，然后重新提交以供审批。

开始之前。MDF 请求的提交状态必须为"已提交"，审批状态为"等待批准"。

要撤回 MDF 请求

1 从"MDF 请求主页"上的"所有 MDF 请求"部分中选择您要撤回的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"MDF 请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑 MDF 请求"页面上，从"提交状态"字段中选择"已撤回"。然后单击"保存"。

在将提交状态更改为"已撤回"时，将出现以下情况：

- 审批状态重置为空值。
- 一个工作流规则创建跟踪操作的新任务（如果已配置）。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置）。

现在，您可以更新该 MDF 请求，然后重新提交。有关提交请求的更多信息，请参阅提交 MDF 请求供审批 (第 页 321)。

退回 MDF 请求

当市场开发资金 (MDF) 请求经过审批链时，批准人可以将其退回给所有者进行更改或提供其他信息。

开始之前。MDF 请求的提交状态必须为"已提交"。

要退回 MDF 请求

1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要退回的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已退回”。然后单击“保存”。

将审批状态更改为“已退回”并单击“保存”之后，将出现以下情况：

- MDF 请求的提交状态设置为“未提交”。
- 从“预审批日期”字段中删除了日期。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
- 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

MDF 请求的所有者现在可以更新该请求，然后重新提交。有关提交 MDF 请求的更多信息，请参阅提交 MDF 请求供审批 (第 页 321)。

拒绝 MDF 请求

当市场开发资金 (MDF) 请求经过审批链时，如果不能批准营销活动的申请金额，则批准人可以拒绝。

开始之前。MDF 请求的提交状态必须为“已提交”。

要拒绝 MDF 请求

1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要拒绝的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已拒绝”。然后单击“保存”。

将审批状态更改为“已拒绝”并单击“保存”之后，将出现以下情况：

- MDF 请求的提交状态保留为“已提交”状态。
- 从“预审批日期”字段中删除了日期。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
- 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

在拒绝了 MDF 请求之后，它对于所有者将变为只读，不允许对它做进一步更新。

批准 MDF 请求

批准人可以预先批准 MDF 请求，将资金分配给请求的营销活动。当前，MDF 请求的审批路由是一个手动流程，只支持一个审批级别。

注意：当审批链中的每个批准人为链中的下一个批准人更新"批准人"字段时，您可以实现多级审批。

开始之前。MDF 请求的提交状态必须设置为"已提交"，然后您才能批准。

要批准 MDF 请求

1 从"MDF 请求主页"上的"所有 MDF 请求"部分中选择您要批准的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"MDF 请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑 MDF 请求"页面上，在"预先审批的金额"字段中输入金额。

4 从"审批状态"字段中选择"已批准"。然后单击"保存"。

在将审批状态更改为"已批准"时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否为"已提交"。如果提交状态为其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
- Oracle CRM On Demand 将验证预先审批的金额没有超过为当前批准人设置的审批限额并且审批未导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
- "最后批准人"字段更改为当前用户。"当前批准人"字段不更新。
- 预先审批日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
- 一个工作流规则创建跟踪审批操作的新任务。
- 一个工作流会发送相应的电子邮件通知。

MDF 请求获批之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新，除非在提交相关索赔或延长到期日期时。

取消 MDF 请求

如果某个市场开发资金 (MDF) 请求不再有效，品牌所有者随时可以取消该请求。

开始之前。MDF 请求的审批状态必须设置为"已批准"。

要取消 MDF 请求

1 从"MDF 请求主页"上的"所有 MDF 请求"部分中选择您要取消的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"MDF 请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。

在将审批状态更改为“已取消”时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证审批状态是否已设置为“已批准”。
- 一个工作流规则创建跟踪操作的新任务。
- 一个工作流会发送相应的电子邮件通知。

在取消了 MDF 请求之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新。

提交 MDF 请求的索赔

合作伙伴可以创建索赔来补偿预先批准的营销活动支出。索赔可以根据特定市场开发资金 (MDF) 请求创建或者独立存在。

要提交 MDF 请求的索赔

1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要提交索赔的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑 MDF 请求”页面上，在“请求的索赔总额”字段中输入金额。

4 从“索赔状态”字段中选择“索赔已提交”。然后单击“保存”。

在将“索赔状态”字段更改为“索赔已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- MDF 请求索赔的路由将开始。
- 一个工作流规则会将 MDF 请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 如果批准人尚不存在，将批准人添加到 MDF 请求的团队中。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

拒绝 MDF 请求的索赔

当市场开发资金 (MDF) 索赔经过审批链时，批准人可以拒绝它。

开始之前。MDF 索赔的索赔状态必须为“索赔已提交”。

要拒绝 MDF 请求的索赔

1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要拒绝索赔的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"MDF 请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑 MDF 请求"页面上，从"索赔状态"字段中选择"拒绝索赔"。然后单击"保存"。

当您将索赔状态更改为"拒绝索赔"并单击保存时，将出现以下情况：一个工作流规则发送相应的电子邮件通知。

批准 MDF 请求的索赔

批准人可以批准市场开发资金 (MDF) 索赔，并为合作伙伴提供退款。对于 MDF 索赔，当前仅支持一个审批级别。

开始之前。MDF 索赔的提交状态必须设置为"索赔已提交"，然后您才能进行批准。

要批准 MDF 请求的索赔

1 从"MDF 请求主页"上的"所有 MDF 请求"部分中选择您要批准索赔的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"MDF 请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑 MDF 请求"页面上，在"已批准的索赔总额"字段中输入金额。

4 从"索赔状态"字段中选择"批准索赔"。然后单击"保存"。

在将审批状态更改为"已批准"时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证已批准的索赔总额没有超过为批准人设置的审批限额并且审批未导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
- 索赔决定日期设置为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

当索赔获批后，它会借记与 MDF 请求关联的资金。

MDF 请求字段

使用"编辑 MDF 请求"页面添加市场开发资金 (MDF) 请求或更新现有 MDF 请求的详细信息。"编辑 MDF 请求"页面显示了 MDF 请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键 MDF 请求信息	
ID	MDF 请求标识符 (ID)。

字段	说明
请求名称	MDF 请求的唯一名称。
高级合作伙伴客户	带头提交 MDF 请求的合作伙伴公司。
资金	与 MDF 请求关联的资金的名称。
提交状态	提交的状态，如"已提交"、"未提交"、"已撤回"。
到期日	必须在该日期之前审批 MDF 请求。默认情况下，它设置为当天日期加上 7 天后的日期。
到期日期	MDF 请求不再有效的日期。
商业活动	与 MDF 请求关联的商业活动的名称。
营销目的	MDF 请求的营销原因。
区域	为其创建了 MDF 请求的区域。
类别	MDF 请求所属的类别。
合作伙伴计划	与 MDF 请求关联的合作伙伴计划的名称。
MDF 请求货币	MDF 请求的请求货币。
MDF 请求详细信息	
开始日期	营销活动开始的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	营销活动结束的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
请求的金额	营销活动的请求总额。
预先审批的金额	品牌所有者为营销活动输入已批准的总金额。
审批状态	MDF 请求的当前审批状态。
请求日期	创建 MDF 请求的日期和时间。
提交日期	提交 MDF 请求的日期和时间。
预审批日期	预先批准 MDF 请求的日期和时间。
批准人	当前批准人的姓名。

字段	说明
最后批准人	上一个批准人的姓名。
原因代码	未批准营销活动的原因。默认值包括：“重复”、“信息不正确”、“信息不足”和“其他”。
索赔信息	
请求的索赔总额	合作伙伴为营销活动请求的索赔总额。
已批准的索赔总额	品牌所有者为营销活动批准的索赔总额。
索赔状态	索赔的当前状态。
索赔决定日期	为索赔做出决定的日期。
附加信息	
所有者	通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理通过“报表”和“仪表盘”页面运行的报表中。
修改者/日期	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。Oracle CRM On Demand 生成此值。
说明	有关 MDF 请求的其他信息。此字段限制为 250 个字符。
所有者合作伙伴客户	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果所有者是合作伙伴，则在“所有者客户”中填入此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌所有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的第一联系人。
源合作伙伴客户	与 MDF 请求关联的合作伙伴的名称。

特殊定价请求

*特殊定价请求*包括业务流程集，合作伙伴通过这些业务流程向品牌所有者申请某个产品的折扣。例如，特殊定价请求可能是对竞争性交易或价格下降趋势的回应。品牌所有者会授予较低价格，以及在销售后为合作伙伴退款。特别授权的价格通常对于授权的产品、数量、持续时间以及合作伙伴或/和最终用户都有效。

特殊定价请求包括以下两个阶段：

特殊定价请求管理。合作伙伴或品牌所有者代表该合作伙伴为产品创建特殊定价请求，并提供详细信息，如降低价格的原因。合作伙伴将请求提交给品牌所有者进行审批，当请求获批后，将按新的较低价格将库存销售给客户。在销售之后，合作伙伴可以通过特殊定价索赔流程要求弥补原采购成本与新授权成本之间的差额。

特殊定价索赔管理。合作伙伴将为已批准和未完成的特殊定价请求创建特殊定价索赔，以获得弥补损失的退款。通常，在销售之后连同销售点报表一起提交特殊定价索赔。在请求获批后，品牌所有者会按照原成本与新授权成本之间的差额向合作伙伴退款。

特殊定价请求在以下方面为品牌所有者和合作伙伴提供了优势：

- 使品牌所有者能够在竞争环境中为它们的合作伙伴提供支持
- 鼓励合作伙伴向品牌所有者采购产品和备货，即使将来价格有可能下降亦不受影响

使用特殊定价请求主页

可以从"特殊定价请求主页"开始管理特殊定价请求。

注意：贵公司管理员可以定制"特殊定价请求主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或移除部分。

创建特殊定价请求

通过在"最近修改的特殊定价请求"部分中单击"新建"按钮，您可以创建特殊定价请求。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和特殊定价请求字段 (第 页 340)。

使用特殊定价请求列表

"特殊定价请求列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明特殊定价请求的标准列表。

特殊定价请求列表	说明
所有特殊定价请求	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表所有者无关。它不筛选特殊定价请求。
最近创建的特殊定价请求	筛选所有特殊定价请求（按创建日期排序）。
最近修改的特殊定价请求	筛选所有特殊定价请求（按修改日期排序）。
我的特殊定价请求	筛选"所有者"字段中包含您的姓名的特殊定价请求。
我最近创建的特殊定价请求	筛选"所有者"字段中包含您的姓名的特殊定价请求（按创建日期排序）。
我最近修改的特殊定价请求	筛选"所有者"字段中包含您的姓名的特殊定价请求（按修改日期排序）。
所有待处理的特殊定价请求	筛选审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"的所有特殊定价请求。
我的待处理的特殊定价请求	筛选审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"的特殊定价请求。
我的已批准的特殊定价请求	筛选您拥有的所有已批准的特殊定价请求。
等待我审批的特殊定价请求	筛选审批状态为"等待批准"或索赔状态为"索赔已提交"并且您是下一位批准人的特殊定价请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“我最近修改的特殊定价请求”部分

“我最近修改的特殊定价请求”部分显示您拥有且最近修改过的特殊定价请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

查看“我的待处理的特殊定价请求”部分

“我的待处理的特殊定价请求”部分显示您拥有的、且审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的所有特殊定价请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的特殊定价请求主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“特殊定价请求主页”：

- 特殊定价请求列表
- 所有待处理的特殊定价请求
- 最近创建的特殊定价请求
- 最近修改的特殊定价请求
- 我的待处理的特殊定价请求
- 我的已批准的特殊定价请求
- 我最近创建的特殊定价请求
- 我最近修改的特殊定价请求
- 等待我审批的特殊定价请求
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使“特殊定价请求分析报表”等报表部分显示在您的“特殊定价请求主页”上。）

为您的特殊定价请求主页添加区域

1. 在“特殊定价请求主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“特殊定价请求主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理特殊定价请求

要管理特殊定价请求，请执行以下任务：

- 将产品链接到特殊定价请求 (第 页 331)

- 将计划链接到特殊定价请求 (第 页 332)
- 提交特殊定价请求供审批 (第 页 332)
- 撤回特殊定价请求 (第 页 333)
- 退回特殊定价请求 (第 页 334)
- 拒绝特殊定价请求 (第 页 334)
- 批准特殊定价请求 (第 页 335)
- 取消特殊定价请求 (第 页 335)
- 提交特殊定价请求的索赔 (第 页 336)
- 拒绝特殊定价请求的索赔 (第 页 336)
- 批准特殊定价请求的索赔 (第 页 337)

有关所有记录共用的其他过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

将产品链接到特殊定价请求

可以将产品链接到特殊定价请求以执行以下操作：

- 跟踪哪些产品属于特殊定价请求
- 计算请求总额和预先审批的（已授权）总额

注意：可以单击“更新请求总计”按钮以计算请求总额和预先审批的总额。

开始之前。公司管理员必须使“特殊定价产品”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

将产品链接到特殊定价请求

1 选择您要将产品链接到的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”的“所有特殊定价请求”部分中列出）。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"特殊定价请求详细信息"页面上，向下滚动到"特殊定价产品"部分中，单击"添加"。

3 在"产品"字段中，选择要添加到特殊定价请求的产品。

4 在"特殊定价产品详细信息"页面中，更新必填字段。

有关字段的信息，请参阅特殊定价产品字段 (第 页 338)。

5 保存记录。

计算请求总额和预先审批的总额

1 选择您要计算请求总额和预先审批的总额的特殊定价请求（在"特殊定价请求主页"上的"所有特殊定价请求"部分中列出）。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"特殊定价请求详细信息"页面上，向下滚动到"特殊定价产品"部分中。

3 单击"特殊定价产品"部分中的"更新请求总计"。

这将计算请求总额和预先审批的总额，并更新特殊定价请求上的"请求总额"和"授权总额"字段。

将计划链接到特殊定价请求

可以将特殊定价请求与您参加的特定合作伙伴计划相关联。

将计划链接到特殊定价请求

1 导航到"编辑特殊定价请求"页面。

2 在"合作伙伴计划"列表中，选择要添加到特殊定价请求的合作伙伴计划，然后单击"保存"。

提交特殊定价请求供审批

合作伙伴或品牌所有者代表合作伙伴创建调整产品价格的特殊定价请求，并提供详细信息，如降低价格的原因。合作伙伴会将特殊定价请求提交给品牌所有者进行审批。请求不一定会获得品牌所有者的批准。大多数公司都制定了良好流程来处理合作伙伴的此类审批请求。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估特殊定价请求，然后最终决定是否批准请求。

开始之前。必须先创建特殊定价请求。有关创建记录的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)。必须创建一个工作流规则，以分配适当的用户作为特殊定价请求的批准人。有关创建工作流规则的更多信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

提交特殊定价请求供审批

1 选择要提交以供审批的特殊定价请求（在"特殊定价请求主页"的"所有特殊定价请求"部分中列出）。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“提交状态”字段中选择“已提交”。

4 单击“保存”。

在将“提交状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- 审批状态设置为“等待批准”。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 特殊定价请求的路由将开始。一个工作流规则会将特殊定价请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到特殊定价请求的团队中。
- 一个工作流规则会发送所需的电子邮件通知。

特殊定价请求将出现在等待批准人操作的记录列表上，对于合作伙伴（所有者）将变为只读。不允许对该特殊定价请求做进一步更新（例如，添加或移除产品、更新请求的价格等）。合作伙伴只能在成功撤回已提交的特殊定价请求之后，才能对其进行更改。

撤回特殊定价请求

在已提交特殊定价请求供审批之后，对它进行审批之前，您可以撤回请求。在成功撤回特殊定价请求之后，您可以继续更新它，然后重新提交以供审批。

在开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为“已提交”，审批状态为“等待批准”。

撤回特殊定价请求

1 选择要撤回的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”的“所有特殊定价请求”部分中列出）。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“提交状态”字段中选择“已撤回”。

4 单击“保存”。

在将提交状态更改为“已撤回”时，将出现以下情况：

- 审批状态重置为空白。
- 一个工作流规则创建用于跟踪操作的新任务。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

现在，您可以更新该特殊定价请求，然后重新提交。有关提交特殊定价请求的更多信息，请参阅提交特殊定价请求供审批 (第 页 332)。

退回特殊定价请求

当特殊定价请求经过审批链时，批准人可以将其退回给所有者进行更改。批准人可以提供注释，请求所有者提供其他信息。

开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为"已提交"。

退回特殊定价请求

1 从"特殊定价请求主页"上的"所有特殊定价请求"部分中选择要退回的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"特殊定价请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑特殊定价请求"页面上，从"审批状态"字段中选择"已退回"。然后单击"保存"。

将审批状态更改为"已退回"并单击"保存"之后，将出现以下情况：

- 特殊定价请求的提交状态设置为"未提交"。
- 该日期被从"授权日期"字段中移除。但是，提交日期会保留在"提交日期"字段中。
- 一个工作流规则会创建一条任务记录来跟踪批准人的退回操作。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

特殊定价请求的所有者可以更新该特殊定价请求，然后重新提交。有关提交特殊定价请求的更多信息，请参阅提交特殊定价请求供审批 (第 页 332)。

拒绝特殊定价请求

当特殊定价请求经过审批链时，如果无法授予请求的折扣，批准人可以拒绝特殊定价请求。

开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为"已提交"。

拒绝特殊定价请求

1 从"特殊定价请求主页"上的"所有特殊定价请求"部分中选择要拒绝的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"特殊定价请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑特殊定价请求"页面上，在"审批状态"字段中选择"已拒绝"。

4 单击"保存"。

将审批状态更改为"已拒绝"并单击"保存"之后，将出现以下情况：

- 特殊定价请求的提交状态仍然为"已提交"状态。
- 该日期被从"授权日期"字段中移除。但是，提交日期会保留在"提交日期"字段中。
- 一个工作流规则会创建一条任务记录来跟踪批准人的退回操作。

- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

在拒绝特殊定价请求之后，它对于所有者将变为只读，不允许对它做进一步更新。

批准特殊定价请求

在您的公司内可能需要多个人员批准特殊定价请求，这具体取决于贵公司的业务流程。当前，审批路由是一个手动流程，只支持一个审批级别。必须手动修改"当前批准人"字段，以使特殊定价请求能够沿着审批链向前推进。

注意：审批链中的每个批准人将更新"批准人"字段，以便进行多级审批。

开始之前。特殊定价请求的提交状态必须设置为"已提交"，然后您才能批准它。

批准特殊定价请求

1. 从"特殊定价请求主页"上的"所有特殊定价请求"部分中选择要批准的特殊定价请求。

   有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在"特殊定价请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3. 在"编辑特殊定价请求"页面上，在"审批状态"字段中选择"已批准"。

4. 单击"保存"。

   在将审批状态更改为"已批准"时，将出现以下情况：

   - Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否设置为"已提交"。如果提交状态为其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
   - Oracle CRM On Demand 将验证授权总额没有超过为当前批准人设置的审批限额，并且审批没有导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
   - Oracle CRM On Demand 将验证授权总额是否等于所有特殊定价产品的授权金额总和。如果不相等，验证失败并生成相应的错误消息。
   - "最后批准人"字段更改为当前用户。不更新"当前批准人"字段。
   - 授权日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
   - 一个工作流规则创建用于跟踪审批操作的新任务。
   - 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知

特殊定价请求获批之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新，除非在提交相关索赔或延长到期日期时。

取消特殊定价请求

如果请求不再有效，品牌所有者随时可以取消特殊定价请求。

开始之前。特殊定价请求的审批状态必须为"已批准"。

取消特殊定价请求

1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要取消的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。

在将审批状态更改为“已取消”时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证审批状态值是否为“已批准”。
- 一个工作流规则创建跟踪操作的新任务。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

在取消特殊定价请求之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新。

提交特殊定价请求的索赔

合作伙伴可以使用特殊定价索赔流程要求弥补原采购成本与在特殊定价请求之下授权的新批准成本之间的差额。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估索赔，然后决定是否批准索赔。

提交特殊定价请求的索赔

1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要提交索赔的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“请求的索赔总额”字段中输入金额。

4 从“索赔状态”字段中选择“索赔已提交”。然后单击“保存”。

在将“索赔状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- 特殊定价请求索赔的路由将开始。一个工作流规则会将特殊定价请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到特殊定价请求的团队中。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

拒绝特殊定价请求的索赔

当特殊定价索赔经过审批链时，批准人可以拒绝它。

开始之前。特殊定价请求索赔的索赔状态必须为“已提交”。

拒绝特殊定价请求的索赔

1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要拒绝索赔的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“索赔状态”字段中选择“拒绝索赔”。

4 单击“保存”。

当您将索赔状态更改为“拒绝索赔”并单击“保存”时，将出现以下情况：一个工作流规则发送相应的电子邮件通知。

批准特殊定价请求的索赔

批准人可以批准特殊定价索赔，并为合作伙伴提供退款。对于特殊定价索赔，当前仅支持一个审批级别。

开始之前。特殊定价索赔的索赔状态必须设置为“索赔已提交”，然后您才能批准它。

批准特殊定价请求的索赔

1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要批准索赔的特殊定价请求。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“已批准的索赔总额”字段中输入金额。

4 从“索赔状态”字段中选择“批准索赔”。然后单击“保存”。

在将索赔状态更改为“批准索赔”时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证已批准的索赔总额没有超过为批准人设置的审批限额并且审批没有导致资金余额为负。如果验证失败，将生成相应的错误消息。
- 索赔决定日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
- 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

管理作为相关项目的特殊定价产品

要管理作为相关项目的特殊定价产品，请执行以下任务：

- 创建作为相关项目的特殊定价产品 (第 页 338)
- 特殊定价产品字段 (第 页 338)

有关所有记录公用的其他过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建作为相关项目的特殊定价产品

您可以创建特殊定价产品作为特殊定价请求的相关项目，以便指明特定产品的请求成本（或其他信息）。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以通过在表单中输入信息，来创建特殊定价产品作为相关项目。您可以从"特殊定价请求详细信息"页面中访问此表单。

注意：在创建特殊定价产品之前，您必须将"特殊定价产品"区域添加到"特殊定价请求详细信息"页面上作为一个相关项目。有关添加相关项目的更多信息，请参阅定制相关项目的布局 (第 页 954)。

创建作为相关项目的特殊定价产品

1. 在"特殊定价请求详细信息"页面上，向下滚动到"特殊定价产品"部分中，单击"添加"。
2. 在"产品名称"字段中，选择产品。
3. 按需要更新"编辑特殊定价请求产品"页面上的其余字段。然后单击"保存"。

   有关每个字段的信息，请参阅特殊定价产品字段 (第 页 338)。

特殊定价产品字段

使用"编辑特殊定价产品"页面创建新的特殊定价产品。"编辑特殊定价产品"页面显示特殊定价产品的整套可用字段。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，在屏幕上看到的信息可能与此表中的信息有所不同。

下表提供了有关"编辑特殊定价产品"页面上字段的附加信息。

字段	说明
关键产品信息	
产品	特殊价格请求所适用的产品的名称。如果特殊定价请求与机会相关，则只能选择对于该机会存在的产品。否则，将列出所有产品。
产品：产品类别	随产品定义一起转入的产品的类别。只读。
数量	在此特殊定价请求下的产品预期销售数量。

字段	说明
货币	特殊定价产品的货币。
产品：部件号	随产品定义一起转入的部件号。此字段只读。
产品：类型	随产品定义一起转入的产品类型。此字段只读。
产品：状态	随产品定义一起转入的状态。此字段只读。
MSRP	制造商的建议零售价 (MSRP)，以所用货币为单位。此字段对于合作伙伴只读。 如果为特殊定价请求定义了最终客户，并且价格列表已经与该最终用户相关联，则 Oracle CRM On Demand 会在保存特殊定价产品记录时，根据此价格列表填充 MSRP 字段。还应该满足以下条件： ■ 与最终客户关联的价格列表属于 MSRP 类型 ■ 价格列表的状态为"已发布" ■ 产品位于此价格列表中 ■ 特殊定价请求的开始日期在价格列表（以及价格列表行项目）的有效期开始/结束日期之间 如果价格列表尚未与最终客户相关联，则"特殊定价请求"标题上的价格列表保留为空。
特殊定价请求详细信息	
采购成本	合作伙伴原来为产品支付的价格。在保存特殊定价产品记录时，Oracle CRM On Demand 会根据与所有者合作伙伴客户关联的价格列表填充此字段。还应该满足以下条件： ■ 与所有者合作伙伴客户关联的价格列表属于 DIST COST 类型 ■ 价格列表的状态为"已发布" ■ 产品位于此价格列表中 ■ 特殊定价请求的开始日期在价格列表（以及价格列表行项目）的有效期开始/结束日期之间 您可以编辑"采购成本"字段和更改默认值。
请求的成本	合作伙伴在特殊定价请求中请求的减价。
请求的转售成本	合作伙伴希望依此销售产品的转售价格。

字段	说明
授权成本	针对特殊定价请求协商的合作伙伴的价格。此字段对于合作伙伴只读。
建议的转售价格	品牌所有者建议的转售价格。此字段对于合作伙伴只读。
请求的金额	计算请求的折扣。Oracle CRM On Demand 将计算金额。
请求的折扣百分比	计算请求的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 将计算折扣百分比。
授权金额	计算授权的折扣。Oracle CRM On Demand 将计算授权的折扣。
授权的折扣百分比	计算授权的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 将计算授权的折扣百分比。
特殊定价理由	
竞争者名称	特殊定价请求的竞争者的名称。
竞争者产品	竞争者的产品的名称。
竞争者产品价格	竞争者的产品的价格。
竞争者合作伙伴	竞争合作伙伴的名称。
其他竞争信息	与竞争产品服务、特殊定价理由等有关的其他任何信息。
附加信息	
创建者	创建列表项目的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此值。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。Oracle CRM On Demand 生成此值。
说明	关于此列表项目的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。

特殊定价请求字段

使用“编辑特殊定价请求”页面添加特殊定价请求或更新现有特殊定价请求的详细信息。“编辑特殊定价请求”页面显示特殊定价请求的整套字段。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明

字段	说明
关键特殊定价请求信息	
ID	特殊定价请求标识符 (ID)。
请求名称	特殊定价请求的唯一名称。
高级合作伙伴客户	领导特殊定价请求工作的合作伙伴公司。
提交状态	提交的状态，如“未提交”、“已提交”、“已撤回”。
到期日	您必须在此日期之前审批特殊定价请求。默认情况下，此字段显示当前日的一周后的日期。
资金	与特殊定价请求关联的资金的名称。
机会	与特殊定价请求关联的机会。
最终客户	特殊定价请求的最终客户。如果请求与机会相关联，则只能选择“机会客户”。
源合作伙伴客户	发起特殊定价请求的合作伙伴。
交易注册	为其关联请求的交易注册。
合作伙伴计划	与特殊定价请求关联的合作伙伴计划。
货币	价格要转换到的货币。您可以选择另一种货币，以将价格转换为另一种货币，前提是贵公司管理员设置了该功能。
特殊定价请求详细信息	
开始日期	特殊定价开始的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	之后特殊定价不再有效的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
请求总额	Oracle CRM On Demand 为每个特殊定价请求生成请求总额。
授权总额	Oracle CRM On Demand 为每个特殊定价请求生成授权总额。
请求日期	创建特殊定价请求时的日期和时间。
提交日期	提交特殊定价请求时的日期和时间。
授权日期	批准特殊定价请求时的日期和时间。

字段	说明
批准人	当前批准人的姓名。
审批状态	特殊定价请求的当前审批状态，如"等待批准"、"已批准"、"已退回"、"已拒绝"、"已过期"或"已取消"。
最后批准人	最近审批特殊定价请求的人员的姓名。
原因代码	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
索赔信息	
请求的索赔总额	合作伙伴请求的索赔总额。
已批准的索赔总额	品牌所有者批准的索赔总额。
索赔状态	索赔的当前状态，如"进行中"、"索赔已提交"、"拒绝索赔"和"批准索赔"。
索赔决定日期	做出索赔决定时的日期。
附加信息	
所有者	通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理通过"报表"和"仪表盘"页面运行的报表中。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。Oracle CRM On Demand 生成此值。
说明	关于特殊定价请求的附加信息。此字段限制为 250 个字符。
所有者合作伙伴客户	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果所有者是合作伙伴，则在"所有者客户"中填入此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌所有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的第一联系人。

资金

使用"资金"页面可以创建、更新和跟踪资金。

*资金*通常是为特定用途留出的资金总和或其他资源集。资金可以是市场开发资金、共同经营资金、商业促销资金等。通过"资金"页面，您可以管理一组涉及到营销资金的预审批和索赔处理的活动。作为资金经理，您创建资金记录。

当创建资金记录时，默认情况下您将变为资金的所有者或资金经理。资金所有者可以更新或删除资金记录，将其他用户添加为资金参与者，创建贷项和借项，以及向资金添加附件和附注。

资金参与者可以查看资金记录，但是他们无法对其进行编辑。资金参与者还可以针对他们被列为参与者的资金提交预审批请求和索赔请求。资金经理可以针对他们所拥有的资金查看和编辑所有资金请求，并可以批准或拒绝这些资金请求。

注意： 您不能编辑"状态"字段设置为"批准索赔"的资金请求。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括使用资金，则可能将不安装"资金"选项卡。

使用资金主页

可以从"资金主页"开始管理资金和资金请求。

注意：公司管理员可以定制您的"资金主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建资金或资金请求

通过单击"资金主页"左侧"创建"部分中的"资金"或"资金请求"，您可以创建资金或资金请求。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和资金字段 (第 页 351)。

使用资金列表或资金请求列表

"资金列表"和"资金请求列表"部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明默认情况下可用的标准资金列表。

资金列表	筛选器
所有资金	您和您的下属拥有的所有资金
所有现行资金	您和您的下属拥有的状态为"现行"的所有资金
我的资金	"所有者"字段中有您的名字的资金
我的现行资金	"所有者"字段中有您的名字且状态为"现行"的资金

下表说明默认情况下可用的标准资金请求列表。

资金请求列表	筛选器
所有资金请求	您和您的下属拥有的所有资金请求

资金请求列表	筛选器
我的资金请求	"所有者"字段中有您的名字的资金请求
我的待处理资金请求	您拥有的状态为"预审批已提交"的所有资金请求。
待处理资金请求	状态为"预审批已提交"的所有资金请求。
我的已批准资金请求	您拥有的状态为"已经预先审批"的所有资金请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看您的待处理资金请求

要查看您的待处理资金请求，请在"我的待处理资金请求"部分中查看，此部分显示以下信息："资金请求名称"、"资金"、"预先审批的请求"、"已授予"、"已批准"、"请求日期"、"到期日"和"状态"。

待处理资金请求是状态为"预审批已提交"的请求。

要展开最近修改的资金列表，请单击"显示完整列表"。

查看资金请求的未完成活动

要查看资金请求的未完成活动，请在"资金请求 - 未完成活动"部分中查看，此部分显示以下信息："到期日"、"优先级"、"活动"、"主题"和"资金请求"。

此信息提供链接到资金请求的未完成活动的列表。"优先级"字段显示您或您的经理指定的任务优先级，例如"1-高"、"2-中等"或"3-低"。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。

要展开最近修改的资金请求的列表，请单击"显示完整列表"。

向您的资金主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"资金主页"：

- 待处理资金请求
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"资金主页"上）

向您的资金主页添加区域

1 在"资金主页"上，单击"编辑布局"。

2 在“资金主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的资金信息：

- 资金 (第 页 342)
- 管理资金 (第 页 345)
- “资金”字段 (请参阅 "资金字段" 第 页 351)

管理资金

要管理资金，请执行以下任务：

- 添加资金参与者 (第 页 346)
- 向资金添加信贷 (第 页 346)
- 处理资金请求 (第 页 347)
- 处理索赔 (第 页 350)
- 对资金应用借项 (第 页 351)
- 复审资金活动 (第 页 351)

附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意：如果您是资金记录的拥有者，则您可以更新资金记录。如果您是资金参与者，则可创建和更新资金请求。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 转让记录的所有权 (请参阅 "转移记录的所有权" 第 页 78)
- 添加附注 (第 页 82)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 查看记录的审计追踪 (第 页 98)
- 定制审计追踪 (第 页 966)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资金信息和感兴趣的主题：

- 使用资金主页 (第 页 343)
- 资金字段 (第 页 351)
- 报表 (第 页 609)
- 跟踪资产 (第 页 173)

添加资金参与者

当创建资金记录时，默认情况下您将变为所有者。接着您想添加资金参与者。如果将某人添加为资金参与者，则允许该人员查看资金记录以及针对资金提交资金请求。

开始之前。为了让用户出现在合格的资金参与者列表中，首先必须将他们设置为 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的有效用户。

添加资金参与者

1. 选择资金。

   有关选择资金的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在"资金详细信息"页面上，向下滚动到"资金参与者"部分，然后单击"添加参与者"。

   注意：您可能必须将"资金参与者"部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3. 在"添加资金参与者"页面上，单击"查找"图标并选择用户。

   用户列表包含所有使用 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的用户。

4. 保存记录。

向资金添加信贷

要使资金可用，请向资金添加信贷。

向资金添加信贷

1 选择资金。

有关选择资金的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"资金详细信息"页面上，向下滚动到"资金信贷"部分，然后在标题栏中单击"新建"。

注意：您可能必须将"资金信贷"部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3 按下表说明输入信息，然后保存记录。

字段	说明
资金	资金的名称，默认情况下设置为当前资金（仅供查看）。
信贷名称	此信贷记录的名称。此字段限制为 30 个字符（必填字段）。
金额	您对资金应用的信贷金额，例如 $500。
说明	此资金信贷的说明。
到期日期	此日期过后信贷不再有效 (YYYY/MM/DD)。此日期仅供参考。请使用"日历"图标选择日期。

处理资金请求

当您想开始使用某些资金金额时，请创建资金请求，并将其提交给资金经理审批。要跟踪资金请求的阶段，您和您的资金经理应该更新"状态"字段。

提交预审批的请求

1 选择资金。

有关选择资金的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"资金详细信息"页面上，向下滚动到"资金请求"部分，然后单击"新建"。

注意：您可能必须将"资金请求"部分添加到布局中。有关更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3 在"编辑资金请求"页面上，输入所需的信息。

下表描述了资金请求的字段信息。管理员可以添加、重新命名或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键资金请求信息	

字段	说明
请求 ID*	资金请求的标识符。Oracle CRM On Demand 会生成请求 ID。必填字段。
资金请求名称	资金请求的名称。限制为 50 个字符。必填字段。
类型	指明资金类型。这是一个可定制的字段，贵公司管理员可以更改。必填字段。 提供了两种资金类型： ■ **MDF（市场开发资金）。**这些资金由公司的销售或营销部门用来帮助合作伙伴、转售商或分销商销售和营销您的产品。 ■ **SPF（特殊定价授权）。**这些资金由公司用来支持特殊定价请求。这些特殊定价请求是合作伙伴提交的资金请求，旨在获得某个产品或某组产品的特殊价格。合作伙伴通常为了保持竞争力或获得特定的利润而请求此价格。
资金	所链接的资金的名称。必填字段。
状态	资金请求的当前状态。必填字段。 有以下默认选项：“批准索赔”、“拒绝索赔”、“索赔已提交”、“进行中”、“预审批被拒绝”、“预审批已提交”或“已经预先审批”。 资金参与者可以将状态更改为：“进行中”、“预审批已提交”或“索赔已提交”。
到期日期	您必须在此之前审批资金请求的日期。必填字段。
机会	资金与之相关的机会。
机会客户	相关的机会所属的客户。
商业活动	用于将商业活动与资金链接在一起。
营销目的	默认选项为“合作伙伴激励”、“联合营销”、“竞争性定位”、“新产品发布”或“客户保持率”。
区域	默认选项为“非洲”、“亚洲/太平洋”、“欧洲”、“拉丁美洲”、“中东”、“无”、“北美洲”、“北欧”、“其他”、“南美洲”、“南欧”或“全世界”。
类别	默认选项为“广告”、“商标”、“客户事件”、“直接邮件”、“显示”、“经理事件”、“联合广告”、“其他”、“促销”、“示例”、“讨论会”、“装饰”、“贸易展览”或“培训”。
合作伙伴计划	为其创建了该资金请求的合作伙伴计划。
资金请求详细信息	
预审批请求	执行任务所需的资金金额。
已授予	由资金经理使用，此字段包含根据“预审批请求”字段中请求的金额授予参与者的金额。
请求索赔额	在任务完成后，参与者使用此字段索赔完成任务所花费的金额。

字段	说明
已批准	由资金经理使用，此字段包含根据索赔金额批准的金额。
请求日期	默认为当前日期。
预审批日期	由资金经理使用，此字段包含资金经理批准资金请求金额时的日期。
索赔决定日期	由资金经理使用，此字段包含资金经理批准资金索赔金额时的日期。
开始日期	品牌拥有者批准了资金请求的期间的开始日期。
结束日期	品牌拥有者批准了资金请求的期间的结束日期。在此日期之后，资金请求不再有效。
资金请求货币	请求的资金的币种。
附加信息	
拥有者	通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报表中。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。由系统生成。
拥有者客户	这是拥有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果拥有者是合作伙伴，则会用此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称填充拥有者客户。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌拥有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的主要联系人。
说明	此字段限制为 250 个字符。

1 对于状态，请选择"预审批已提交"。

2 保存记录。

资金请求记录出现在资金经理的"资金主页"上的"待处理资金请求"部分中。

预审批资金请求

1 在"资金主页"上，从"待处理资金请求"部分中选择资金请求。

2 在"资金请求详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。

3 在"编辑资金请求"页面上，执行以下操作：

a 在"预审批日期"字段中输入相应的日期。

b 在"已授予"字段中输入您批准的金额。

c 将“状态”字段更新为“已经预先审批”。

4 保存记录。

处理索赔

在资金经理批准资金请求并且您完成了已请求资金的任务后，您可以提交索赔。在您提交索赔后，资金经理可以复审和批准索赔。

提交索赔

1 从资金请求列表中选择您要为其提交索赔的资金请求或选择预审批的资金请求（在“资金”主页上的“待处理资金请求”部分中列出）。

有关选择资金请求的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“资金请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。

3 在“编辑资金请求”页面上，执行以下操作：

a 在“请求索赔额”字段中输入要索赔的金额。

b 从“状态”字段中选择“索赔已提交”。

c 在“到期日”字段中输入适当的日期。

4 保存记录。

批准索赔

1 选择要为其批准索赔的资金请求（在“资金”主页上的“待处理资金请求”部分中列出）。

有关选择资金请求的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“资金请求详细信息”页面上，复审“请求索赔额”字段中的索赔金额，然后单击“编辑”按钮。

3 在“编辑资金请求”页面上，执行以下操作：

a 在“已批准”字段中输入批准的金额。

b 在“索赔决定日期”字段中输入日期。

c 从“状态”字段中选择“批准索赔”。

注意：要批准资金，必须将"资金批准限额"设置为在用户记录上足够的值。如果批准限额不足，请与贵公司管理员联系。此外，如果在"资金详细信息"页面上未选中"允许负余额"复选框，Oracle CRM On Demand 将不允许您批准导致负资金余额的资金请求。

4 保存记录。

在批准索赔后，索赔将出现在资金记录的"资金详细信息"部分中。

注意： 在批准索赔后，您无法再编辑资金请求。

对资金应用借项

要从资金中扣除金额，请创建借项记录。

对资金应用借项

1 选择资金。

有关选择资金的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"资金详细信息"页面上，向下滚动到"资金借项"部分，然后在标题栏中单击"新建"以创建借项。

3 在"编辑资金借项"页面上，输入所需的信息。

资金请求名称不得超过 50 个字符。

复审资金活动

您可以为所管理的记录复审资金活动，或者如果您是公司的资金管理员，也可以为公司的所有资金和资金请求复审资金活动。这允许您监控和跟踪资金活动。

复审资金的活动

1 选择资金。

有关选择资金的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"资金详细信息"页面上，向下滚动到"审计追踪"部分。

列表将跟踪与资金相关的每个活动，包括涉及的交易、日期和人员。

注意：您可能想向布局添加"审计追踪"部分。有关更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

资金字段

使用"编辑资金"页面添加资金，或更新现有资金的详细信息。"编辑资金"页面显示了资金记录的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键资金信息	
资金 ID	资金标识符，由系统生成。必填字段。
资金名称	资金的名称。限制为 50 个字符。必填字段。
开始日期 结束日期	资金有效的时期。
状态	默认选项是“活动”、“已完成”、“进行中”或“暂挂”。
类型	指示资金类型。资金类型的选项为： ■ **MDF（市场开发基金）**。MDF 是由制造商的销售或营销部门提供的货币资金，用于帮助合作伙伴、转售商或分销商销售其产品或推销制造商的品牌。 ■ **SPA（特殊定价授权）**。SPA 允许合作伙伴为所销售的某个产品或某组产品请求特殊价格。
合作伙伴	客户必须选中“合作伙伴”字段才能使他们出现在此选择列表中。
允许负余额	选中此复选框使资金可以为负余额。例如，如果资金的余额为 $500，则可以批准 $600 的资金请求。如果未选中此复选框，当资金批准人在同样情况下尝试批准 $600 的资金请求时，Oracle CRM On Demand 会显示一条消息，指明不允许负余额。（必填字段） 默认情况下选中此复选框。
目标金额	资金的总目标美元金额。必填字段。
贷项总计	只读字段。在“资金信贷”部分中创建的所有资金信贷的总计。
借项总计	只读字段。这是在“资金借项”部分中创建的所有资金借项的总计。在批准资金索赔之后，将在“资金借项”部分中自动创建借项记录。
余额	只读字段。值为：（贷项总计 - 借项总计）。
预先审批总计	只读字段。为指定资金批准的所有资金请求的总计。在资金经理批准资金请求之后，值将反映在此字段中。
预审批后的余额	只读字段。值为：（贷项总计 - 预先审批总计）。
资金货币	资金的货币，例如美元或欧元。使用“货币选择器”图标选择资金的货币。
附加信息	

字段	说明
拥有者	通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报表中。
修改者	最后更新记录的人员的姓名，后跟进行更新时的日期和时间。
说明	限制为 250 个字符。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资金信息：

- 资金 (第 页 342)
- 使用资金主页 (第 页 343)
- 管理资金 (第 页 345)

课程

*课程*是一种结构化教育计划，其主要目的是给个人传授一组特定的技能。许多公司，尤其是那些涉及复杂产品或服务的公司，要求他们的合作伙伴和转售商得到充分的培训并熟悉他们销售的产品。因此，课程成为一种机制来传播有关公司的产品和服务的知识和信息。通常，课程关注特定的产品或产品系列。但是，有时它们也可能涉及一般概念或原理。课程可以是理论课程或实践课程（例如，实践型培训、实验室授课等），也可以是这两者的结合。

在 Oracle CRM On Demand 中，课程与特定产品或一组产品关联。同样，课程也可以与单个产品类别关联、与几个产品类别关联或根本不与任何产品类别关联。通过 Oracle CRM On Demand 的标准配置，您还可以获得课程的几个基本属性，例如持续时间、费用、开始日期、结束日期、与其他课程的相关性等。

课程可以由公司本身提供，可以外包给指定的培训服务提供商，还可以同时采用这两种做法。使用 Oracle CRM On Demand，您可以定义提供课程的第三方供应商列表，并向合作伙伴发布该列表。一旦发布了课程，合作伙伴员工就可以将联系人注册到该课程中。

使用课程主页

可以从"课程主页"开始管理课程。

注意：公司管理员可以定制"课程主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或删除若干部分。

创建课程

通过在"最近修改的课程"部分中单击"新建"按钮，您可以创建课程。有关创建课程的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和课程字段 (第 页 358)。

使用课程列表

"课程列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准的课程列表。

课程列表	说明
全部课程	列出您能够查看的所有课程，与所有者无关。
最近创建的课程	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的课程出现在列表中的第一个位置。
最近修改的课程	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的课程出现在列表中的第一个位置。
最近推出的课程	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的课程出现在列表中的第一个位置。
即将到期的课程	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的课程出现在列表中的第一个位置。
我的课程	您拥有的所有课程。
我最近创建的课程	您拥有的在过去 30 天里创建的所有课程
我最近修改的课程	您拥有的在过去 30 天里更新的所有课程

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的课程

"最近修改的课程"部分显示最近修改的课程。

要展开列表，请单击"显示完整列表"链接。

向您的课程主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“课程主页”：

- 全部课程
- 最近创建的课程
- 最近修改的课程
- 最近推出的课程
- 即将到期的课程
- 我的课程
- 我最近创建的课程
- 我最近修改的课程

向“课程主页”添加区域

1. 在“课程主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“课程主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在该页面上组织各个部分。
3. 单击“保存”。

管理课程

要管理课程，请执行以下任务：

- 使证书与产品、产品类别和解决方案关联 (第 页 373)
- 使课程与考试和证书关联 (第 页 356)
- 使课程与其他课程相关 (第 页 357)
- 使课程可以让合作伙伴查看 (第 页 357)
- 注册课程 (第 页 357)
- 更新课程注册记录 (第 页 358)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 添加附注 (第 页 82)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使课程与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使课程与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果课程仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从"主要产品"或"主要产品类别"字段选择合适的值。但是如果课程适用于解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

开始之前：

公司管理员必须使"课程产品"、"课程产品类别"或"课程解决方案"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使课程与产品、产品类别或解决方案关联

1. 在"课程详细信息"页面的"课程产品"、"课程产品类别"或"课程解决方案"部分，单击"添加"。
2. 在编辑页面上，指定产品（或产品类别），然后单击"保存"。
3. 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意：可以遵循上述步骤使课程与解决方案相关，无论课程是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使课程与考试和证书关联

课程通常用一次或多次考试结业。如果您成功通过考试或一系列考试，将授予您证书。您可以将课程与考试和/或证书关联起来。

开始之前：

公司管理员必须使"课程考试"或"证书课程"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要将课程与考试和证书关联起来，请执行以下操作：

1. 在"课程详细信息"页面的"课程考试"或"证书课程"部分中，单击"添加"。
2. 在编辑页面中，指定相应的考试或证书。
3. 单击"保存"。
4. 重复上述步骤以添加其他考试或证书关系。

使课程与其他课程相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使课程与其他课程相关。一门课程可以是一门课程的先决条件、另一门课程的后续课程以及另一门可能已到期的课程的替代课程。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关可用课程及其之间的相关性的全部信息。当联系人报名参加课程时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行此部分指定的关系要求。因此，（举例）可以将注册课程 A 定义为有资格注册课程 B 的先决条件；但是，Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许联系人注册课程 B，即使该联系人可能并没有注册课程 A。

注意：为避免课程与本身关联，"相关课程"字段不能与父页面上的课程相同。

开始之前：

公司管理员必须使"相关课程"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要将课程与其他课程关联起来，请执行以下操作：

1. 在"课程列表"页面上，单击要与其他课程关联的课程的名称。
2. 在"课程详细信息"页面的"相关课程"部分，单击"添加"。
3. 在"编辑相关课程"页面上，选择相关课程和关系类型，然后单击"保存"。

使课程可以让合作伙伴查看

课程不会自动向合作伙伴显示。您可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与课程记录关联， 使合作伙伴可以查看课程。

开始之前：

公司管理员必须使"课程团队"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要使课程可以让合作伙伴查看，请执行以下操作：

1. 在"课程详细信息"页面的"课程团队"部分，单击"添加用户"。
2. 在"编辑课程团队"页面上，为想要其可以查看课程的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

   注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。
3. 单击"保存"。

注册课程

可以使用 Oracle CRM On Demand 注册课程以改善您在特定产品或一组产品方面的技能组合。

开始之前：

公司管理员必须使"课程注册"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

注册课程

1 在"课程列表"页面上，单击想要注册的课程的名称。

2 在"课程详细信息"页面的"课程注册"部分，单击"注册"。

3 在"编辑课程注册"页面上，选择想要注册的课程和报名者，然后单击"保存"。

注意：Oracle CRM On Demand 支持同一联系人多次注册参加同一课程，但须受一些限制。联系人可能由于各种原因想要多次注册参加同一课程，例如，完成未完成的注册，参加补习课程等。只要注册日期或记录的拥有者不同，Oracle CRM On Demand 便允许联系人重复注册参加同一课程。

更新课程注册记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新课程注册记录。默认情况下，仅品牌所有者角色（例如渠道经理）可以更新注册记录上的"状态"字段。品牌所有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

开始之前：

公司管理员必须使"课程注册"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新课程注册记录，请执行以下操作：

1 在"课程详细信息"页面的"课程注册"部分，单击想要修改的注册记录的"编辑"链接。

2 根据需要修改字段。

3 单击"保存"。

注意：注册状态字段的默认允许值为"已注册"、"已完成"和"未完成"。但是，此列表完全可以配置，您可以根据自身业务需求对其进行修改。

课程字段

使用"编辑课程"页面添加课程，或更新现有课程的详细信息。"编辑课程"页面显示了课程的完整字段集。

提示：您也可以在"课程列表"页面和"课程详细信息"页面上编辑课程。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	课程的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免出现重复的课程。此为必填字段。
类型	要用于课程的课程类型。
状态	课程的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	推出课程的日期。如果您计划在未来数月内推出一个课程，但想要在推出之前在合作伙伴社区里宣传该课程，则此字段非常有用。如果此字段（如果有指定）决定是否将在考试主页的“最近推出的课程”列表上显示该课程。
课程 ID	课程的内部标识符。在公司内部，此标识符通常是唯一的；但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	课程关注的主要产品类别的名称。仅在课程关注单个产品类别的情况下，才使用此字段。如果课程适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“课程产品类别”相关项目部分。
主要产品	课程关注的主要产品。如果课程用于多个产品，请使用“产品”相关项目以获取产品列表。仅在课程关注单个产品的情况下，才使用此字段。如果课程适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“课程产品”相关项目部分。
可用截止日期	课程的结束日期。可使用此字段在合作伙伴社区宣布课程即将结束。此字段（如果有指定）决定是否会在考试主页的“即将到期的课程”列表上显示课程。
课程详细信息部分	
持续时间（小时）	课程的持续时间。
课程长度（天数）	课程的日历长度。持续时间较长的课程（超过 8 小时）的课程通常会用几天时间来进行。
格式	指明课程的交付格式。
介质	指明课程的交付介质。
外部唯一 ID	课程在外部系统中的唯一标识符。从外部系统导入数据时需要此 ID，且您必须知道是否已导入即将提供的课程。
网站	包含有关课程的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留课程信息，则“网站”字段非常有用。
货币	用于支付费用的货币。
课程费用	参加课程要支付的费用。
付款选项	支付课程费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段。因此，如果允许多个付款选项，请将它们定义为下拉列表中的值。例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	

字段	说明
联系人	课程的主要联系点。仅当联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在，才使用此字段。
联系人：名字	在"联系人"字段中选择的联系人的名字。系统会自动填充此字段。填充的值以您在"联系人"字段中选择的值为依据。
联系人：姓氏	在"联系人"字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动填充此字段。填充的值以您在"联系人"字段中选择的值为依据。
联系人：公司	在"联系人"字段中选择的联系人的公司。系统会自动填充此字段。填充的值以您在"联系人"字段中选择的值为依据。
联系人：电子邮件	在"联系人"字段中选择的联系人的电子邮件地址。系统会自动填充此字段。填充的值以您在"联系人"字段中选择的值为依据。
名字	课程联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	课程联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	课程联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	课程联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	课程联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
创建者	创建课程的人员的姓名。
已创建：日期	创建课程的日期。
所有者	课程的当前所有者。
说明	有关课程的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
修改者	创建或上次更新课程的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新课程的日期和时间。

课程注册字段

可使用“课程注册”页面来注册课程。“当前注册”页面显示课程注册的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键注册信息	
课程	课程的名称。此为必填字段。
目标	注册课程的目标（如果有）。
注册日期	默认为创建期间的当前系统日期。可以在创建期间和之后修改。
注册状态	课程注册的当前状态。作为预配置，此值在创建期间默认为“已注册”。
候选人	将要参加课程的报名者的姓名。必须为已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系人。此为必填字段。
注册号码	注册号码通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此号码必须唯一。
完成日期	学员完成课程的日期。
课程合作伙伴	报名者与其一起注册特定课程的合作伙伴公司。
附加信息	
创建者	注册课程的人员的姓名。
已创建：日期	人员注册课程的日期。
所有者	课程注册的当前所有者。
说明	有关课程注册的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
修改者	创建或上次更新课程注册的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新课程注册的日期和时间。

考试

*考试*是测量个人在特定技能或技能组合方面的能力的手段。对于完成课程的个人来说，考试通常是下一个逻辑步骤。通常，课程通常用一次或一系列考试结业。在完成课程时，希望个人注册并参加考试。许多公司认为，只有以最低及格分数通过了最终考试，才算完成了一门课程。

与课程一样，考试也可以与一个产品或一组产品以及一个或多个产品类别关联。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以将考试定义为用于特定产品、一组产品或产品类别。还可以将考试与一门或多门课程关联，以便可以准确获得从课程到考试的逻辑进度。

因为考试通常由授权的测试服务提供商而不是公司本身管理，因此，您可以使用 Oracle CRM On Demand 为特定考试定义这种第三方供应商的列表。您可以使用 Oracle CRM On Demand 为您有权访问的任何联系人报名参加考试。

使用考试主页

可以从"考试主页"开始管理考试。

注意：公司管理员可以定制"考试主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建考试

通过在"最近修改的考试"部分中单击"新建"按钮，您可以创建考试。有关创建考试的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和考试字段 (第 页 367)。

使用考试列表

"考试列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准的考试列表。

考试列表	说明
所有考试	列出您能够查看的所有考试，与所有者无关。
最近创建的考试	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的考试出现在列表中的第一个位置。
最近修改的考试	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的考试出现在列表中的第一个位置。
最近推出的考试	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的考试出现在列表中的第一个位置。
即将到期的考试	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的考试出现在列表中的第

考试列表	说明
	一个位置。
我的考试	您拥有的所有考试。
我最近创建的考试	您拥有的在过去 30 天里创建的所有考试。
我最近修改的考试	您拥有的在过去 30 天里更新的所有考试。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的考试

“最近修改的考试”部分显示最近修改的考试。

要展开列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的考试主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“考试主页”：

- 所有考试
- 最近创建的考试
- 最近修改的考试
- 最近推出的考试
- 即将到期的考试
- 我的考试
- 我最近创建的考试
- 我最近修改的考试

向您的考试主页添加区域

1. 在“考试主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“考试主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在该页面上组织各个部分。
3. 单击“保存”。

管理考试

要管理考试，请执行以下任务：

- 使考试与产品、产品类别和解决方案关联 (第 页 364)
- 使考试与课程和证书关联 (第 页 365)
- 使考试与其他考试相关 (第 页 365)
- 使考试可以让合作伙伴查看 (第 页 366)
- 报名参加考试 (第 页 366)
- 更新考试报名记录 (第 页 366)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 添加附注 (第 页 82)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使考试与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使考试与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果考试仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从“主要产品”或“主要产品类别”字段选择合适的值。但是如果考试适用于解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

开始之前：

公司管理员必须使“考试产品”、“考试产品类别”或“考试解决方案”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与产品、产品类别或解决方案关联

1. 在“考试详细信息”页面的“考试产品”、“考试产品类别”或“考试解决方案”部分，单击“添加”。
2. 在编辑页面上，指定产品或产品类别，然后单击“保存”。
3. 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意：可以遵循上述步骤使考试与解决方案相关，无论考试是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使考试与课程和证书关联

一次或一系列考试通常表示已成功完成证书课程。如果您成功通过一次或一系列考试，即表示您完成了此课程或被授予证书。您可以使考试与课程和/或证书关联。

开始之前：

公司管理员必须使“课程考试”或“证书考试”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与课程和证书关联

1. 在“考试详细信息”页面的“课程考试”或“证书考试”部分中，单击“添加”。
2. 在编辑页面中，指定相应的课程或证书。
3. 单击“保存”。
4. 重复上述步骤以添加其他课程或证书关系。

使考试与其他考试相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使考试与其他考试相关。一个考试可以是一个考试的先决条件、另一个考试的后续考试以及另一个可能已到期的考试的替代考试。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关可用考试及其之间的相关性的全部信息。当联系人报名参加考试时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行在此部分指定的关系要求。因此，例如，可以将成功完成或通过考试 A 定义为报名参加考试 B 的先决条件；但是，Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许联系人报名参加考试 B，即使联系人可能未通过考试 A 或甚至没有报名参加该次考试。

注意：为避免考试与本身关联，“相关考试”字段不能与父页面上的考试相同。

开始之前：

公司管理员必须使“相关考试”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与另一考试关联

1. 在“考试列表”页面上，单击要与其他考试相关的考试的名称。
2. 在“考试详细信息”页面的“相关考试”部分，单击“添加”。
3. 在“编辑相关考试”页面上，选择相关考试和关系类型。
4. 单击“保存”。

使考试可以让合作伙伴查看

考试不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与考试记录关联， 使他们可以查看考试。

开始之前：

公司管理员必须使"考试团队"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试可以让合作伙伴查看

1. 在"考试详细信息"页面的"考试团队"部分，单击"添加用户"。
2. 在"编辑考试团队"页面上，为每位您希望其可以查看考试的合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

   注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。
3. 单击"保存"。

报名参加考试

可以使用 Oracle CRM On Demand 报名参加考试以证明您在特定产品或一组产品方面的能力。

开始之前：

公司管理员必须使"考试报名"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要报名参加考试，请执行以下操作：

1. 在"考试列表"页面上，单击想要报名参加的考试的名称。
2. 在"考试详细信息"页面的"考试报名"部分，单击"报名"。
3. 在"编辑考试报名"页面上，选择您想要报名参加的考试和报名者。
4. 单击"保存"。

注意：Oracle CRM On Demand 支持同一联系人多次报名参加同一课程，但须受一些限制。联系人可能由于各种原因想要多次报名参加同一考试，如改进以前的分数、通过失败的考试或者甚至是更新过期的分数。只要考试日期或记录的拥有者不同，Oracle CRM On Demand 便允许联系人重复报名参加同一考试。

更新考试报名记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新考试报名记录。默认情况下，仅品牌所有者角色（例如渠道经理）可以更新报名记录上的"状态"字段。品牌所有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

开始之前：

公司管理员必须使“考试报名”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新考试报名记录，请执行以下操作：

1 在“考试详细信息”页面的“考试报名”部分，单击想要修改的报名记录的“编辑”链接。

2 根据需要修改字段。

3 单击“保存”。

注意：报名状态字段的默认允许值为“已报名”、“已通过”和“未通过”。但是，此列表完全可以配置，您可以根据自身业务需求对其进行修改。

考试字段

使用“编辑考试”页面添加课程，或更新现有考试的详细信息。“编辑考试”页面显示了考试的完整字段集。

提示：您也可以在“考试列表”页面和“考试详细信息”页面上编辑课程。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 58）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	考试的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免出现重复的考试。此为必填字段。
类型	要用于考试的考试类型。
状态	考试的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	推出考试的日期。如果您计划在未来数月内推出一次考试，但想要在推出之前在合作伙伴社区里宣传该次考试，则此字段非常有用。如果此字段（如果有指定）决定是否将在考试主页的“最近推出的考试”列表上显示该次考试。
考试 ID	考试的内部标识符。在公司内部，此标识符通常是唯一的；但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	考试关注的主要产品类别的名称。仅在考试关注单个产品类别的情况下，才使用此字段。如果考试适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“考试产品类别”相关项目部分。

字段	说明
主要产品	考试关注的主要产品。如果课程用于多个产品，请使用“产品”相关项目以获取产品列表。仅在考试关注单个产品的情况下，才使用此字段。如果考试适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“考试产品”相关项目部分。
可用截止日期	考试的结束日期。可使用此字段在合作伙伴社区宣布考试即将结束。此字段（如果有指定）决定是否会在考试主页的“即将到期的考试”列表上显示该次考试。
考试详细信息部分	
问题数	考试中提出的问题总数。
允许时间（分钟）	参加考试时允许您使用的总时间，以分钟为单位。
最高分数	您可以在考试中获得的最高可能得分。
及格分数	要通过考试必须获得的最低得分。
有效期（月）	考试分数的有效期，以月为单位。
网站	包含有关考试的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留考试信息，则“网站”字段非常有用。
格式	指明考试的交付格式。
介质	指明考试的交付介质。
评分方法	考试的评级方法。
货币	用于支付费用的货币。
考试费用	对参加考试收取的费用。
付款选项	考试的付款方式，例如信用卡或支票。这是单值字段。因此，如果允许多个付款选项，请将它们定义为下拉列表中的值。例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	为考试选择主要联系点。只在联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在的情况下，才能使用此字段。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。系统会自动填充此字段。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动填充此字段。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：公司	在“联系人”字段中选择的联系人的公司。系统会自动填充此字段。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：电子邮件	在“联系人”字段中选择的联系人的电子邮件地址。系统会自动填充此字段。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。

字段	说明
名字	考试联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	考试联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	考试联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	考试联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	考试联系人的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
创建者	创建考试的人员的姓名。
已创建：日期	创建考试的日期。
所有者	考试的当前所有者。
说明	有关考试的附加信息。此字段最多可包含 2,000 个字符。
修改者	创建或上次更新考试的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新考试的日期和时间。

考试报名字段

可使用"考试报名"页面来报名参加考试。"考试报名"页面显示了考试报名的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
主要报名信息	
考试	考试的名称。此为必填字段。
目标	报名参加考试的目的（如果有）。

字段	说明
报名日期	默认为创建期间的当前系统日期。可以在创建期间和之后修改。
报名状态	考试报名的当前状态。
考试合作伙伴	管理报名者报名参加的特定考试的合作伙伴公司。
分数到期日期	分数或等级到期的日期。
考生	将要参加考试的考生的姓名。必须是已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系人。此为必填字段。
报名号码	报名号码通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此号码必须唯一。
完成日期	考生完成考试的日期。
获得的分数	在考试中获得的数字分数（如果有）。
获得的评级	在考试中获得的字母评级（如果有）。
考试日期	进行考试的日期。
附加信息	
创建者	报名参加考试的人员的姓名。
创建日期	人员报名参加考试的日期。
拥有者	当前报名参加考试的人。
说明	有关考试报名的附加信息。此字段限制为 2000 个字符。
修改者	创建或上次更新考试报名情况的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近一次更新考试报名情况的日期和时间。

证明

*证书*是个人在特定技能组合方面的能力的证据。考试衡量人员的能力，而证书则证明人员能够胜任某些工作。在人员通过一个或多个考试之后，通常会颁发证书。因此，在逻辑上，可将证书视为课程和考试基础上的发展。

证书通常有到期日期，但不是强制性的。也就是说，证书持有人获得的认证仅在规定的时期内有效，到期后就必须重新申请证书。如果证书具有到期日期，通常是因为颁发证书的公司预计（证书认证的）技能或技术会发展或过时。

课程和考试不一定要与产品关联，与它们不同的是，证书几乎总是针对特定产品或一组产品颁发的。Oracle CRM On Demand 支持证书与课程、考试、产品、产品类别和解决方案的关联。任何这些关联都不是强制性的；也就是说，您可以根据

情况使尽可能多或尽可能少这些项目与证书关联。在某些情况下，您甚至可以定义不与任何课程、考试、产品、产品类别或解决方案关联的证书。

使用证书主页

可以从“证书主页”开始管理证书。

注意：公司管理员可以定制“证书主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加或删除若干部分。

创建证书

通过在“最近修改的证书”部分中单击“新建”按钮，可以创建证书。有关创建证书的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和证书字段 (第 页 376)。

使用证书列表

“证书列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准的证书列表。

证书列表	说明
所有证书	列出您能够查看的所有证书，与所有者无关。
最近创建的证书	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的证书出现在列表中的第一个位置。
最近修改的证书	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的证书出现在列表中的第一个位置。
最近推出的证书	在过去 90 天内提供的您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的证书出现在列表中的第一个位置。
即将到期的证书	将要在 90 天内到期而您能够在这段时间里查看的所有证书。默认排序顺序为时间顺序，以使最快将要到期的证书出现在列表中的第一个位置。
我的证书	您拥有的所有证书。
我最近创建的证书	您拥有的在过去 30 天里创建的所有证书。
我最近修改的证书	您拥有的在过去 30 天里更新的所有证书。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的证书

“最近修改的证书”部分显示最近修改的证书。

要展开列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的证书主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“证书主页”：

- 所有证书
- 最近创建的证书
- 最近修改的证书
- 最近推出的证书
- 即将到期的证书
- 我的证书
- 我最近创建的证书
- 我最近修改的证书

向您的证书主页添加区域

1. 在“证书主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“证书主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理证书

要管理证书，请执行以下任务：

- 使证书与产品、产品类别和解决方案关联 (第 页 373)
- 使证书与考试和课程关联 (第 页 373)
- 使证书与其他证书相关 (第 页 374)
- 使证书可以让合作伙伴查看 (第 页 374)
- 请求证书 (第 页 375)
- 更新证书请求记录 (第 页 375)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 添加附注 (第 页 82)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使证书与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使证书与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果证书仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从"主要产品"或"主要产品类别"字段选择合适的值。但是如果证书适用于一个或多个解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

开始之前：

公司管理员必须使"证书产品"、"证书产品类别"或"证书解决方案"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与产品、产品类别或解决方案关联

1. 在"证书详细信息"页面的"证书产品"、"证书产品类别"或"证书解决方案"部分，单击"添加"。
2. 在编辑页面上，指定产品、产品类别或解决方案，然后单击"保存"。
3. 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意：可以遵循上述步骤使证书与解决方案相关，无论证书是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使证书与考试和课程关联

证书通常要求参加一门或一系列课程。这些课程用一次或多次考试结业。如果您成功通过考试或一系列考试，将授予您证书。您可以使证书与考试和/或课程关联。

开始之前：

公司管理员必须使"证书考试"或"证书课程"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与考试和课程关联

1 在"证书详细信息"页面的"证书考试"或"证书课程"部分，单击"添加"。

2 在编辑页面中，指定相应的考试或课程。

3 单击"保存"。

4 重复上述步骤以添加其他考试或课程关系。

使证书与其他证书相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使证书与其他证书相关。一个证书可以是另一个证书的先决条件、另一个证书的后续证书以及另一个可能已到期的证书的替代证书。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关所有可用证书及其之间的相关性的全部信息。授予证书时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行这部分中指定的关系要求。例如，可以将持有证书 A 定义为授予证书 B 的先决条件；但 Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许向联系人授予证书 B，即使该联系人没有持有证书 A。

注意：为避免证书与本身关联，"相关证书"字段不能与父记录上的证书相同。

开始之前：

公司管理员必须使"相关证书"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与其他证书关联

1 在"证书列表"页面上，单击要与其他证书关联的证书的名称。

2 在"证书详细信息"页面的"相关证书"部分，单击"添加"。

3 在"编辑相关证书"页面上，选择相关证书和关系类型，然后单击"保存"。

使证书可以让合作伙伴查看

证书不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与证书记录关联， 来让合作伙伴可以查看证书。

开始之前：

公司管理员必须使"证书团队"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书可以让合作伙伴查看

1 在“证书详细信息”页面的“证书团队”部分，单击“添加用户”。

2 在“编辑证书团队”页面上，为想要其可以查看证书的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

3 单击“保存”。

请求证书

可以使用 Oracle CRM On Demand 请求特定产品或一组产品的证书。

开始之前：

公司管理员必须使“证书请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

请求证书

1 在“证书列表”页面上，单击要请求的证书的名称。

2 在“证书详细信息”页面的“证书请求”部分，单击“请求证书”。

3 在“编辑证书请求”页面上，选择证书和请求证书的人，然后单击“保存”。

注意：支持同一联系人多次请求同一证书。联系人可能需要多次请求同一证书，原因是现有证书已到期或先前的请求被拒绝。因此，只要请求日期不同，Oracle CRM On Demand 便允许同一联系人多次请求同一证书。

更新证书请求记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新证书请求记录。默认情况下，仅品牌拥有者角色（例如渠道经理）可以更新请求记录上的“状态”字段。品牌拥有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

开始之前：

公司管理员必须使“证书请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

更新证书请求记录

1 在“证书详细信息”页面的“证书请求”部分，单击想要修改的请求记录的“编辑”链接。

2 根据需要修改字段。

3 单击"保存"。

注意："证书状态"字段的默认允许值为"已请求"、"已授予"和"已拒绝"。但是，此列表完全可以配置，贵公司的管理员可以根据您的业务需求对其进行修改。

证书字段

使用"编辑证书"页面添加证书，或更新现有证书的详细信息。"编辑证书"页面显示了证书的完整字段集。

提示：您还可以在"证书列表"页面和"证书详细信息"页面上编辑证书。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	证书的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以防出现重复的证书。此为必填字段。
类型	要用于证书的证书类型。
状态	证书的状态，例如"已计划"或"可用"。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	允许请求证书的起始日期。此字段（如果有指定）决定是否在证书主页的"最近推出的证书"列表上显示证书。
证书 ID	证书的内部标识符。此标识符通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	在成功获得证书后联系人将获得认证的主要产品类别的名称。仅在证书关注单个产品类别的情况下，才能使用此字段。如果证书适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用"证书产品类别"相关项目部分。
主要产品	成功获得证书后合作伙伴公司将获得认证的主要产品的名称。仅在证书关注单个产品的情况下，才能使用此字段。如果证书适用于几个产品，请将此字段留空，而使用"证书产品"相关项目部分。
可用截止日期	之后不再提供证书的日期。此字段（如果有指定）决定是否在证书主页的"即将到期的证书"列表上显示证书。
证书详细信息部分	
有效期（月）	证书在颁发给联系人之后有效的时间长度，以月为单位。此字段仅供参考，Oracle CRM On Demand 不会自动设置颁发的证书的有效期。
可续新	指明您是否可以续新颁发给联系人的证书。

字段	说明
网站	包含有关证书的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留证书信息，则"网站"字段非常有用。
货币	用于支付费用的货币。
证书费用	颁发证书要收取的费用。
付款选项	支付证书费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段，但允许多个付款选项，例如，"支票或信用卡"、"现金或信用卡"等。
联系人信息部分	
联系人	证书的联系人。
联系人：名字	在"联系人"字段中选择的联系人的名字。系统会自动根据您在"联系人"字段中选择的值填充此字段。
联系人：姓氏	在"联系人"字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动根据您在"联系人"字段中选择的值填充此字段。
联系人：客户	在"联系人"字段中选择的联系人的客户名称。系统会自动根据您在"联系人"字段中选择的值填充此字段。
联系人：电子邮件	在"联系人"字段中选择的联系人的电子邮件地下。系统会自动根据您在"联系人"字段中选择的值填充此字段。
名字	证书联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	证书联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	证书联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	证书联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	证书联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
创建者	创建证书记录的人员的姓名。
创建日期	创建证书记录的日期。
拥有者	证书记录的当前拥有者。
说明	有关证书记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

字段	说明
修改者	创建或上次更新证书记录的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新证书记录的日期和时间。

证书请求字段

使用"证书请求"页面来请求证书。"证书请求"页面显示证书请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键请求信息	
证明	请求的证书的名称。此为必填字段。
目标	请求证书的目的（如果有）。
请求日期	请求的证书的日期。默认为创建期间的当前系统日期，但可以在创建期间和之后修改。
证书编号	证书编号通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此编号必须唯一。
可续新	指明授予的证书是否可续新。
候选人	请求证书的人员的姓名。必须是已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系人。此为必填字段。
证书日期	向考生颁发证书的日期。
证明状态	证书请求的当前状态。
到期日期	颁发的证书到期的日期。
附加信息	
创建者	请求证书的人员的姓名。
已创建：日期	请求证书的日期。
所有者	证书请求记录的当前所有者。
说明	有关证书请求记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

字段	说明
修改者	创建或上次更新证书请求记录的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新证书请求记录的日期和时间。

鉴定

*鉴定*是合作伙伴公司销售某个产品或提供可接受服务质量的能力或资格的证据。证书颁发给个人，而鉴定颁发给合作伙伴公司。如果合作伙伴公司满足一些要求，将会向其颁发鉴定：通常，其中一项要求是拥有预先定义的最少员工人数，且在其工资单上有具体的证书。因此，从某些方面来说，鉴定是证书的集合，且是从课程到考试再到证书的逻辑进展中的下一个步骤。

鉴定可以与产品、产品类别和解决方案关联。它们还可以与其他鉴定相关。

使用鉴定主页

可以从"鉴定主页"开始管理鉴定。

注意：公司管理员可以定制"鉴定主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加或删除若干部分。

创建鉴定

通过在"最近修改的鉴定"部分中单击"新建"按钮，您可以请求鉴定。有关创建鉴定的更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和鉴定字段 (第 页 384)。

使用鉴定列表

"鉴定列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准的鉴定列表。

鉴定列表	说明
全部鉴定	列出您能够查看的所有鉴定，与所有者无关。
最近创建的鉴定	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的鉴定出现在列表中的第一个位置。
最近修改的鉴定	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的鉴定出现在列表中的第一个位置。

鉴定列表	说明
最近推出的鉴定	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的鉴定出现在列表中的第一个位置。
即将到期的鉴定	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的鉴定出现在列表中的第一个位置。
我的鉴定	您拥有的所有鉴定。
我最近创建的鉴定	您拥有的在过去 30 天里创建的所有鉴定。
我最近修改的鉴定	您拥有的在过去 30 天里更新的所有鉴定。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的鉴定

“最近修改的鉴定”部分显示最近修改的鉴定。

要展开列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的鉴定主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“鉴定主页”：

- 全部鉴定
- 最近创建的鉴定
- 最近修改的鉴定
- 最近推出的鉴定
- 即将到期的鉴定
- 我的鉴定
- 我最近创建的鉴定
- 我最近修改的鉴定

向"鉴定主页"添加区域

1 在"鉴定主页"上，单击"编辑布局"。

2 在"鉴定主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击"保存"。

管理鉴定

要管理鉴定，请执行以下任务：

- 使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联 (第 页 381)
- 使鉴定与其他鉴定相关 (第 页 382)
- 记录鉴定的证书要求 (第 页 382)
- 使鉴定可以让合作伙伴查看 (第 页 383)
- 请求鉴定 (第 页 383)
- 更新鉴定请求记录 (第 页 384)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 添加附注 (第 页 82)
- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使鉴定与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果鉴定仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从"主要产品"或"主要产品类别"字段选择合适的值。但是如果鉴定适用于一个或多个解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

开始之前：

公司管理员必须使"鉴定产品"、"鉴定产品类别"或"鉴定解决方案"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定与产品、产品类别或解决方案关联

1 在"鉴定详细信息"页面的"鉴定产品"、"鉴定产品类别"或"鉴定解决方案"部分，单击"添加"。

2 在编辑页面上，指定产品、产品类别或解决方案，然后单击"保存"。

3 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意：可以遵循上述步骤使鉴定与解决方案相关，无论鉴定是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使鉴定与其他鉴定相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使鉴定与其他鉴定相关。一个鉴定可以是一个鉴定的先决条件、另一个鉴定的后续鉴定以及另一个可能已到期的鉴定的替代鉴定。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关所有鉴定及其之间的相关性的全部信息。授予鉴定时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行这部分中指定的关系要求。因此，（举例）可以将持有鉴定 A 定义为授予鉴定 B 的先决条件；但 Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许向合作伙伴公司授予鉴定 B，即使该公司没有持有鉴定 A。

注意：为避免鉴定与本身关联，"相关鉴定"字段不能与父记录上的鉴定相同。

开始之前：

公司管理员必须使"相关鉴定"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定与其他鉴定关联

1 在"鉴定列表"页面上，单击要与其他鉴定关联的鉴定的名称。

2 在"鉴定详细信息"页面的"相关鉴定"部分，单击"添加"。

3 在"编辑相关鉴定"页面上，选择相关鉴定和关系类型，然后单击"保存"。

记录鉴定的证书要求

*鉴定*是合作伙伴公司提供产品或服务的能力或资格的证据。您可以使用 Oracle CRM On Demand 为鉴定设置证书要求。例如，您可以要求要获得此鉴定的合作伙伴公司必须有 10% 的员工具有相应的证书，且具有证书的最少员工人数必须为 2。也就是说，如果公司的工资单上有 40 名技术员工，则公司必须至少有 4 名员工具有相应的证书。如果公司的工资单上只有 15 名员工，则公司仍必须有 2 名员工具有相应的证书。

授予鉴定时，Oracle CRM On Demand 不强制执行这部分中指定的鉴定要求。此信息仅供参考，其主要作用是让您的合作伙伴了解鉴定要求。

开始之前：

公司管理员必须使"鉴定证书"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

记录鉴定的证书要求

1 在“鉴定列表”页面上，单击要记录其证书要求的鉴定的名称。

2 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定证书”部分，单击“添加”。

3 从“证书”选择列表中，选择相应的证书。

4 在“证书数”字段中，键入您想要的处理此证书所需的最少员工人数。

5 在“获得认证的员工百分比 (%)”字段中，键入您想要的处理此证书所需的最小员工百分比。然后单击“保存”。

使鉴定可以让合作伙伴查看

鉴定不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与鉴定记录关联， 来使合作伙伴可以查看鉴定。

开始之前：

公司管理员必须使“鉴定团队”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定可以让合作伙伴查看

1 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定团队”部分，单击“添加用户”。

2 在“编辑鉴定团队”页面上，为想要其可以查看鉴定的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

3 单击“保存”。

请求鉴定

如果您认为公司已满足鉴定的要求，可以请求合作伙伴公司进行鉴定。

开始之前：

公司管理员必须使“鉴定请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

请求鉴定

1 在“鉴定列表”页面上，单击要请求的鉴定的名称。

2 在"鉴定详细信息"页面的"鉴定请求"部分，单击"请求鉴定"。

3 在"编辑鉴定请求"页面上，选择鉴定和合作伙伴，然后单击"保存"。

注意：合作伙伴公司可能需要多次请求同一鉴定，原因是现有鉴定已到期或先前的请求被拒绝。因此，只要请求日期不同，Oracle CRM On Demand 便允许同一合作伙伴公司多次请求同一鉴定。

更新鉴定请求记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新鉴定请求记录。默认情况下，仅品牌所有者角色（例如渠道经理）可以更新请求记录上的"状态"字段。品牌所有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

开始之前：

公司管理员必须使"鉴定请求"相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击"编辑布局"链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新鉴定请求记录，请执行以下操作：

1 在"鉴定详细信息"页面的"鉴定请求"部分，单击想要修改的请求记录的"编辑"链接。

2 根据需要修改字段。

3 单击"保存"。

注意："鉴定状态"字段的默认允许值为"已请求"、"已授予"和"已拒绝"。但是，此列表完全可以配置，贵公司的管理员可以根据您的业务需求对其进行修改。

鉴定字段

使用"编辑鉴定"页面添加鉴定，或更新现有鉴定的详细信息。"编辑鉴定"页面显示了鉴定的完整字段集。

提示：您还可以在"鉴定列表"页面和"鉴定详细信息"页面上编辑鉴定。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。管理员甚至可以添加附加字段作为鉴定的一部分。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	鉴定的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免创建重复的鉴定。此为必填字段。

字段	说明
类型	要用于鉴定的鉴定类型。
状态	鉴定的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	鉴定开始可用的日期。此字段（如果有指定）决定是否在鉴定主页的“最近推出的鉴定”列表上显示鉴定。
鉴定 ID	鉴定的内部标识符。此标识符通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	成功获得鉴定后合作伙伴公司将获得认证的主要产品类别的名称。仅在鉴定关注单个产品类别的情况下，才能使用此字段。如果鉴定适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“鉴定产品类别”相关项目部分。
主要产品	成功获得鉴定后合作伙伴公司将获得认证的主要产品的名称。仅在鉴定关注单个产品的情况下，才能使用此字段。如果鉴定适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“鉴定产品”相关项目部分。
可用截止日期	之后不再提供鉴定的日期。此字段（如果有指定）决定是否在鉴定主页的“即将到期的鉴定”列表上显示鉴定。
鉴定详细信息部分	
有效期（月）	鉴定在颁发给合作伙伴公司之后保持有效的时间长度，以月为单位。
可续新	指明您是否可以续新颁发给合作伙伴公司的鉴定。
网站	包含有关鉴定的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留鉴定信息，则“网站”字段非常有用。
货币	用于支付费用的货币。
鉴定费用	颁发鉴定要收取的费用。
付款选项	支付鉴定费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段，但允许多个付款选项，例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	为鉴定选择主要联系点。只在联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在的情况下，才能使用此字段。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：客户	在“联系人”字段中选择的联系人的客户名称。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。

字段	说明
联系人：电子邮件	在"联系人"字段中选择的联系人的电子邮件地下。系统会自动根据您在"联系人"字段中选择的值填充此字段。
名字	鉴定联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	鉴定联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	鉴定联系点所在公司的名称。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	鉴定联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	鉴定联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
创建者	创建鉴定记录的人员的姓名。
已创建：日期	创建鉴定记录的日期。
所有者	鉴定记录的当前所有者。
说明	有关鉴定记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
修改者	创建或上次更新鉴定记录的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新鉴定记录的日期和时间。

鉴定请求字段

使用"鉴定请求"页面来请求鉴定。"鉴定请求"页面显示了鉴定请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键请求信息	

字段	说明
鉴定	请求的鉴定的名称。此为必填字段。
目标	请求鉴定的目标（如果有）。
请求日期	请求的鉴定的日期。默认为创建期间的当前系统日期，但可以在创建期间和之后修改。
鉴定编号	鉴定编号通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此编号必须唯一。
可续新	指明授予的鉴定是否可续新。
合作伙伴	请求鉴定的合作伙伴公司的名称。此为必填字段。
鉴定日期	向合作伙伴公司颁发鉴定的日期。
鉴定状态	鉴定请求的当前状态。
到期日期	颁发的鉴定到期的日期。
附加信息	
创建者	请求鉴定的人员的姓名。
已创建：日期	请求鉴定的日期。
所有者	鉴定请求记录的当前所有者。
说明	有关鉴定请求的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
修改者	创建或上次更新鉴定请求记录的人员的姓名。Oracle CRM On Demand 生成此数据。
已修改：日期	最近更新鉴定请求记录的日期和时间。

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand 为生命科学信息提供了各种记录类型，用于管理医药销售流程。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供了以下选项卡：

医学教育。使用这些页面管理医学教育事件以及这些事件的受邀者。

联系人的省/自治区执照。使用这些页面记录联系人在省/自治区（或其他管辖区）的行医执照的详细信息，以及验证销售代表所发放的样品的签名。

库存期间。使用这些页面组织销售人员计划和评估度量（例如，执行临时审计盘点、最终审计盘点以及调节）。

样品交易。使用这些页面创建、更新和跟踪不同类型的样品交易（转移、确认、调整、支出或发放样品交易）以及关联的交易项目。

分配。使用这些页面向最终用户分配样品、跟踪产品样品的数量以及产品产品可供分发的期间。

样品批次。使用这些页面跟踪产品样品的批号。

样品免责声明。使用这些页面创建、更新和跟踪产品样品的免责声明。

消息计划。使用这些页面管理消息计划（使用个人计算机或平板计算机向销售用户提供的介绍。）

消息计划项目。使用这些页面指定消息计划中包括的项目。

消息计划项目关系。使用这些页面指定介绍项目，以提供支持主要消息计划项目的可选信息。

生命科学流程

您可以使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 执行以下任务：

跟踪医学事件

您可以使用"医学教育"页面计划和跟踪医学教育事件。医学教育事件既可以像医生办公室里的午餐学习会那样简单，也可以像系列研讨会或全国销售会议那样复杂。有关计划和跟踪医学教育事件的更多信息，请参阅医学教育事件 (请参阅 "医学教育" 第 页 392)。

业务计划

"业务计划"页面为医药行业的业务计划活动提供了基础。您可以为客户、联系人和产品设置目标，可以将它们链接到长期战略计划、短期目标、分层的客户计划、关键意见领袖计划或品牌计划。有关管理业务计划的更多信息，请参阅业务计划 (第 页 221)。

获取联系人和客户详细信息以及计划销售访问

使用"联系人详细信息"和"客户详细信息"页面的访问活动部分，您可以获取和存储有关销售访问的更多详细信息。这些页面提供了访问活动列表，并显示了联系人或客户的访问历史记录。有关使用"联系人"页面的更多信息，请参阅联系人 (第 页 179)。有关使用"客户"页面的更多信息，请参阅客户 (第 页 162)和使用活动列表 (第 页 113)。

计划销售访问

销售代表通过查看关联的联系人和客户关系，可以针对客户执行访问前的计划任务。他们还可以查看联系人的最佳访问时间以及联系人的有效行医执照。此计划允许销售代表确定以下各项：

- 要介绍哪些产品
- 要发放多少样品或促销项目
- 需要获取谁的签名以完成销售访问

有关这些任务的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)、跟踪最佳访问时间 (第 页 189)、联系人的省/自治区执照 (第 页 397)以及批量访问计划 (第 页 123)。

获取客户信息以达到法规准则

您可以获取有关客户访问的以下信息：

- 产品详细信息
- 已发放给客户的样品
- 已发放给客户的促销项目或教育项目
- 讨论的消息计划
- 消息响应
- 获取的客户签名

通常需要此信息才能达到食品和药物管理局 (FDA) 以及其他国家/地区的类似机构的法规要求。您可以在联系人详细信息记录的"访问活动列表"页面中存储此信息。有关"活动"页面的更多信息，请参阅以下内容：

- 日历和活动 (第 页 109)
- 使用活动列表 (第 页 113)
- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)

管理样品

样品管理员可以执行业务流程，例如为销售代表创建库存期间、分配记录以及样品库存记录。销售代表可以按样品管理员的请求创建库存审计报表，以及停止或调节库存期间。此外，销售代表还可以调整库存，转入和转出样品以及发放样品，这些任务会创建支付交易。有关这些任务的更多信息，请参阅管理样品 (第 页 400)。

管理客户介绍

销售和营销组织可以管理它们的多媒体或图形文件内容，创建消息计划，以及向现场销售人员分发这些消息计划。然后，销售组织可以向客户提供量身定制的介绍，同时自动获取与客户响应有关的度量。这些度量会传递给营销组织进行分析。将 Oracle

CRM On Demand Life Sciences Edition 与 Offline Client 应用产品结合使用。需要 Offline Client 才能向客户做介绍以及获取客户响应的度量。要管理介绍内容以及消息计划，请使用个性化内容传送 (PCD)，这是一种销售介绍软件。有关 PCD 的更多信息，请参阅个性化内容传送 (第 页 447)。

管理分析

医药公司的销售代表、营销组织、管理团队或行政团队可以在 Oracle CRM On Demand Answers 中创建详细的分析报表。"访问历史记录"、"医学教育事件"以及"个性化内容传送 (PCD)"提供了相应的分析组件，使您能够管理 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的这些方面的分析。有关使用 Oracle CRM On Demand Answers 的更多信息，请参阅仪表盘 (第 页 873)和报表 (第 页 609)。

创建集成事件和工作流程规则

以下生命科学记录类型以及与生命科学相关的记录类型支持"集成事件"：

- 业务计划
- 联系人的省/自治区执照
- 库存期间
- 样品库存
- 样品批次
- 样品事务处理
- 事务处理项

有关集成事件和工作流程规则的更多信息，请参阅关于集成事件 (第 页 1314)和创建工作流程规则 (请参阅 "创建工作流规则" 第 页 1097)。

执行活动评估

如果贵公司管理员已经设置了"活动评估"脚本，则您将能够评估对客户或联系人的任务、预约、访问或计划访问。有关评估的更多信息，请参阅设置评估脚本 (第 页 1324)和使用活动评估脚本 (第 页 132)。

向生命科学记录类型添加工作簿

以下生命科学记录类型以及与生命科学相关的记录类型支持工作簿：

- 分配
- 业务计划
- 库存审计报表
- 库存期间
- 医学教育事件
- 目标
- 样品批次

- 样品事务处理

在每种记录类型的“工作簿”选择器中，可以确定用户默认看到的工作簿。有关更多信息，请参阅按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 1009)。有关工作簿的更多一般信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

医学教育

使用“医学教育事件”页面计划和跟踪医学教育事件。

医学教育事件既可以像医生办公室里的午餐学习会那样简单，也可以像系列研讨会或全国销售会议那样复杂。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪医学教育事件，则可能将不安装“医学教育事件”选项卡。

使用医学教育事件主页

可以从“医学教育事件主页”开始管理医学教育事件。

注意： 公司管理员可以定制您的“医学教育事件主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建医学教育事件

通过在“我最近查看的医学教育事件”部分中单击“新建”按钮，您可以创建医学教育事件。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和医学教育事件字段 (第 页 395)。

使用医学教育事件列表

“医学教育事件列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明医学教育事件的标准列表。

医学教育事件列表	筛选器
所有医学教育事件	按照事件名称的字母顺序排序的所有事件
当前月份内的所有医学教育事件	开始日期在当前月份内且状态为“活动”、“进行中”或“已计划”的事件。
所有当前医学教育事件	同时满足以下两个条件的事件： - 状态为“活动”、“进行中”或“已计划” - “开始日期”在今天之前的 30 天到今天之后的 60 天范围内。
最近创建的医学教育事件	所有事件（按创建日期排序）

医学教育事件列表	筛选器
最近修改的医学教育事件	所有事件（按修改日期排序）
我的医学教育事件	"所有者"字段中有您的名字的医学教育事件

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的医学教育事件

"我最近修改的医学教育事件"部分显示您最近修改的医学教育事件。

查看医学教育事件相关任务

"医学教育事件相关任务"部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。它还显示以下信息：

- **到期日。**任务到期的日期（由您或您的经理设置）。
- **箭头。**您或您的经理设置的任务优先级，如 1-高、2-中等或 3-低。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

  注意：如果公司管理员更改了"优先级"字段的默认值，则任务列表中的"优先级"字段内可能无法显示箭头。
- **主题。**任务的标题。单击该链接可查看任务。
- **医学教育事件。**与任务关联的医学教育事件。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向您的医学教育事件主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"医学教育事件主页"：

- 医学教育相关任务
- 最近创建的医学教育事件
- 最近修改的医学教育事件
- 我最近创建的医学教育事件
- 我最近修改的医学教育事件
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"医学教育事件主页"上。）

向您的医学教育事件主页添加区域

1 在"医学教育事件主页"上，单击"编辑布局"。

2 在“医学教育事件主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关医学教育事件信息：

- 医学教育事件 (请参阅 "医学教育" 第 页 392)
- 管理医学教育事件 (第 页 394)
- 医学教育字段 (请参阅 "医学教育事件字段" 第 页 395)

管理医学教育事件

有关管理医学教育事件的信息，请参阅：

- 跟踪医学教育事件的受邀者 (第 页 395)

附注： Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用记录 (第 页 38)
- 转移记录的所有权 (第 页 78)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)

注意： 您不能编辑或删除状态为“已完成”的医学教育事件。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关医学教育事件信息：

- 医学教育事件 (请参阅 "医学教育" 第 页 392)
- 医学教育事件字段 (第 页 395)
- 使用医学教育事件主页 (第 页 392)

跟踪医学教育事件的受邀者

您可以跟踪医学教育事件的受邀者并存储有关事件邀请的反馈。

跟踪医学教育事件的受邀者

1 选择医学教育事件。

有关选择医学教育事件的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"医学教育事件详细信息"页面上：

- 单击"受邀者"标题栏中的"添加"将受邀者添加到事件。

  注意：可能需要将"受邀者"部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

- 单击"受邀者"标题栏中的"编辑"更新现有受邀者的状态、会话详细信息和注释。

3 在"受邀者"页面上，更新信息：

a 单击"新建联系人"列中的"查找"图标。

b 使用"查找"窗口创建新的联系人或选择一个现有联系人以添加为受邀者。

c 在"受邀者"页面上，选择状态。

"类型"和"年初至今销售额"结转自联系人记录。

4 保存记录。

医学教育事件字段

使用"编辑医学教育事件"页面可添加医学事件或更新现有事件的详细信息。"编辑医学教育事件"页面显示了可用于事件的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
医学教育事件详细信息	
名称	事件的名称（最多 50 个字符）。默认为必填字段。
位置	限制为 100 个字符。
开始日期	默认值为当前的日期和时间。默认为必填字段。

字段	说明
结束日期	默认值为比当前日期和时间迟一小时的日期和时间。默认为必填字段。
确认日期	将有关事件的确认发送给受邀者的目标日期。
状态	医学事件的状态。默认值为“活动”、“已取消”、“完成”、“进行中”、“不活动”和“已计划”。 **注意：** 状态为“完成”的医学教育事件将变为只读。
类型	医学事件的类型。限制为 30 个字符。默认值为“CD_ROM 介绍”、“大会”、“医院显示”、“记者俱乐部”、“午餐和学习”、“会议”、“局”、“讨论会”、“座谈会”、“展会”和“贸易”。
预算	指定币种的预算金额。默认值被设置为“系统”币种。管理员使用“活动币种”字段设置币种。此字段不会出现在默认的页面布局中，但是管理员可以将其显示在定制布局中。
最多参与人数	允许参与此事件的受邀者的最大数目。
产品	事件过程中您希望突出显示的产品。您可以选择产品或产品类别，但不能同时选择两者。 公司管理员将导航到“管理”并单击“内容管理”以添加产品。
产品类别	事件过程中您希望突出显示的产品类别。您可以选择产品或产品类别，但不能同时选择两者。 公司管理员将导航到“管理”并单击“内容管理”以添加产品类别。
CME 学分	此事件的继续医学教育 (CME) 学分。
附加信息	
所有者	分配给此记录的人员。通常，所有者可以更新记录详细信息或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过“报告”和“仪表盘”页面）运行的报表中。
目标	限制为 500 个字符。默认情况下为必填字段。
会话详细信息	有关会话的详细信息。限制为 500 个字符。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。由系统生成。
说明	限制为 250 个字符。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关医学教育事件信息：

- 医学教育事件 (请参阅 "医学教育" 第 页 392)
- 使用医学教育事件主页 (第 页 392)
- 管理医学教育事件 (第 页 394)

联系人的省/自治区执照

使用"联系人的省/自治区执照"页面可以创建、更新和跟踪联系人的省/自治区执照。

*联系人的省/自治区执照*记录联系人在省/自治区（或其他管辖区）的行医执照的详细信息。它用于验证对销售代表（例如，医药销售代表）向联系人（例如，医生）发放的样品的签名。在任何时候，一位医生在每个省/自治区只能有一个有效的现用执照。在特定管辖区从业的执照可续新。如果是美国以外地区实施，则不需要填写"省/自治区"字段。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪联系人省/自治区执照信息，则可能将不安装"联系人的省/自治区执照"选项卡。

使用联系人的省/自治区执照主页

可以从"联系人的省/自治区执照主页"开始管理联系人的省/自治区执照记录。

注意：公司管理员可以定制"联系人的省/自治区执照主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建联系人的省/自治区执照

通过在"最近修改的联系人省/自治区执照"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新联系人省/自治区执照。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和联系人的省/自治区执照字段 (第 页 399)。

使用联系人的省/自治区执照列表

"联系人的省/自治区执照列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明联系人的省/自治区执照的标准列表。

联系人的省/自治区执照列表	筛选器
所有联系人省/自治区执照	您可以看到的所有联系人省/自治区执照，与联系人省/自治区执照的所有者无关。
最近修改的联系人省/自治区执照	"所有者"字段中有您的姓名的所有联系人省/自治区执照（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的联系人省/自治区执照

"最近修改的联系人省/自治区执照"部分显示您最近查看的联系人省/自治区执照。

单击"显示完整列表"可展开列表。

向您的联系人省/自治区执照主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"联系人的省/自治区执照主页"：

- 最近创建的联系人省/自治区执照
- 最近修改的联系人省/自治区执照
- 我最近创建的联系人省/自治区执照
- 我最近修改的联系人省/自治区执照
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"联系人的省/自治区执照主页"上）

向您的联系人省/自治区执照主页添加区域

1. 在"联系人的省/自治区执照主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"联系人的省/自治区执照主页布局"页面上，单击方向箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

管理联系人省/自治区执照

要管理许多记录类型公用的联系人省/自治区执照，请执行以下任务：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的联系人省/自治区执照信息：

- 联系人的省/自治区执照 (第 页 397)
- 使用联系人的省/自治区执照主页 (第 页 397)

- 联系人的省/自治区执照字段 (第 页 399)

联系人的省/自治区执照字段

使用"编辑联系人省/自治区执照"页面添加联系人省/自治区执照，或更新现有联系人省/自治区执照的详细信息。"编辑联系人省/自治区执照"页面显示了联系人省/自治区执照的完整字段集。

提示：您也可以在"联系人的省/自治区执照列表"页面和"联系人的省/自治区执照详细信息"页面编辑联系人的省/自治区执照。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些联系人省/自治区执照字段的附加信息。

字段	说明
联系人	此省/自治区执照记录的联系人，通常是医生或医药代表。单击"查找"图标选择联系人。（必填）
执照编号	联系人的执照编号，例如 PS4231732。（必填）
省/自治区	与执照编号关联的美国州或管辖区。使用选择列表选择州，例如，*NJ* 代表 New Jersey（新泽西州）。 **注意：**如果您的管辖区不属于美国，则不需要填写此"省/自治区"此字段。
到期日期	执照过期的日期 (YYYY/MM/DD)，例如 2009 年 10 月 31 日。单击日历图标以选择到期日期。
状态	执照的状态（活动或不活动）。使用选择列表选择状态。

相关信息

请参阅以下主题以了解联系人省/自治区执照的相关信息：

- 联系人的省/自治区执照 (第 页 397)
- 使用联系人的省/自治区执照主页 (第 页 397)
- 管理联系人省/自治区执照 (第 页 398)

管理样品

大多数大型医药生产商都会为卫生保健专业人士提供免费样品，这是生产商常规的现场销售活动的一部分。在美国，样品分发受到食品和药物管理局 (FDA) 的管制，而且每年至少必须调节一次。此主题说明如何使用 Oracle CRM On Demand 样品管理来管理和维护样品及促销项目的电子库存。管理员可以建立和维护一个样品库存，然后监控样品交付、传输、接收、差异、调整和库存盘点。最终用户将使用 Oracle CRM On Demand 中的样品管理来跟踪样品存货的电子库存，创建样品传输，确认样品传输的接收，以及调整库存余额以进行调节。

Oracle CRM On Demand 中的样品管理使样品管理员和销售代表可以在组织的每一级别衡量和监控样品发放。有关样品管理员和最终用户任务之间差异的更多信息，请参阅以下主题。

管理样品的方案

本主题提供了一个示例，用来说明向卫生保健专业人士分发样品的样品管理员和销售代表（最终用户）所执行的流程。贵公司可以根据业务要求采用不同的流程。

医药公司有新产品要投放市场。为建立一个样品库存，样品管理员将产品添加到数据库，关联任何批号，将样品分配给销售代表，然后将样品传输给现场的经理和销售代表。销售代表然后访问其所在地区的医生，并发放新样品。一个月之后，总部要求每个销售代表调节他们的库存。销售代表先对每个库存记录执行最终盘点，然后开始新的库存期间。销售代表在执行调节时发现库存中存在一些差异。在进行必要的调整之后，销售代表将执行成功的调节，并将库存标记为"已完成且已调节"。

在此方案中，样品管理员将负责公司的样品库存，确保它遵守法规和准则。在此角色中，他们负责建立主要的样品库存，然后将样品传输给每个最终用户。在最终用户收到发货后，他们会提交库存的接收或确认。Oracle CRM On Demand 自动将接收的样品输入到他们的库存盘点中。

在此方案中，销售代表、销售代表的经理以及样品管理员都可以监控已发运的数量与接收的数量之间的差异。

管理员过程

样品管理员在 Oracle CRM On Demand 的样品管理中需要具有管理职责，才能执行以下任务：

- 将样品定义为产品，并将它们添加到 Oracle CRM On Demand 数据库。有关为公司设置产品的更多信息，请参阅内容管理 (第 页 1317)。
- 如果您的组织使用批号来跟踪样品，则定义批号并将批号与产品样品相关联。有关更多信息，请参阅样品批次 (第 页 440)。
- 建立样品库存。样品库存中的每条记录向销售代表提供有关已分类为适合样品发放处理的产品的信息。有关更多信息，请参阅样品库存 (第 页 410)。
- 设置分配，然后将样品分配给销售代表。分配记录确定为销售代表提供产品样品的时间期，销售代表在进行样品发放访问时会将产品样品分发给诊所、医院或医生联系人。分配记录还定义与样品关联的限制（例如，在一次访问中允许发放的最大数量）。有关更多信息，请参阅分配 (第 页 436)。
- 设置库存期间，这是可以跟踪样品或促销项目动向的定义期间。管理员和销售代表在库存期间内执行所有初始盘点、临时审计盘点、最终审计盘点、报告以及调节。有关更多信息，请参阅库存期间 (第 页 401)。
- 将样品传输给现场的最终用户。有关更多信息，请参阅创建样品传输 (第 页 420)。
- 监控样品活动。要监控的活动包括样品发放、雇员与总部之间的样品传输、用户库存盘点以及库存调整。有关更多信息，请参阅监控样品活动 (第 页 428)。
- 存储电子签名。在 Oracle CRM On Demand 中获取电子签名，并将其存储到 Oracle CRM On Demand 数据库中。有关签名的更多信息，请参阅检查电子签名 (第 页 427)。

最终用户过程

最终用户是向卫生保健专业人士分发样品的销售代表，他们执行以下任务：

- 确认样品库存（也就是样品传输）的接收。有关更多信息，请参阅确认样品库存的接收 (第 页 411)。
- 将样品传输给其他最终用户或返回给总部。销售代表之间可以交换样品，以及将样品（例如，过期的样品）返回给总部。有关更多信息，请参阅创建样品传输 (第 页 420)。
- 在对客户进行销售访问期间发放样品。有关更多信息，请参阅在销售访问期间发放样品 (第 页 425)。
- 按需要执行临时库存盘点。有关更多信息，请参阅请求临时库存盘点 (第 页 407)。
- 按需要停止库存期间。有关更多信息，请参阅停止库存期间 (第 页 407)。
- 通过执行库存调整以及提交其他交易，解决库存记录中存在的任何差异。有关更多信息，请参阅调整样品交易 (请参阅 "调整样品事务处理" 第 页 422)、创建失去和找到的样品交易 (第 页 423)、查看支付交易 (第 页 424)。
- 按需要调节库存。有关更多信息，请参阅库存调节流程 (第 页 412)。

管理样品的要求

以下要求适用于管理员和最终用户：

- **管理员。**在 Oracle CRM On Demand 中管理样品之前，管理员必须先定义产品。有关为公司设置产品的更多信息，请参阅内容管理 (第 页 1317)。
- **最终用户。**在最终用户发放样品之前，他们必须具有样品的关联分配记录，而且必须确认样品的接收。有关分配和确认的更多信息，请参阅分配 (第 页 436)和确认样品库存的接收 (第 页 411)。

开始之前。查看您的用户角色：

- 要执行所有管理员过程，您的用户角色必须获分配管理职责，而且必须包括"启用基本样品操作"权限、"启用样品调整"权限以及（如果需要）"签名"权限。
- 要执行所有最终用户过程，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。

库存期间

使用"库存期间"页面创建、更新和跟踪库存期间。*库存期间*是可以跟踪样品或促销项目的所有动向（样品发放、接收、传输和库存调整）的已定义期间。库存期间由样品管理员为客户公司定义。它可用于通过计划和评估度量来组织销售人员。

样品管理员和销售代表在库存期间内执行所有初始盘点、临时审计盘点、最终审计盘点和调节：

- **初始盘点。**初始盘点由销售代表在接收新库存时执行。销售代表必须对他们收到的所有样品进行实地盘点，并确认项目归其所有。有关更多信息，请参阅确认样品库存的接收 (第 页 411)。
- **临时审计盘点。**样品管理员随时可以请求临时审计盘点。这是一个盘点并报告库存的请求。通常是在发生了潜在的欺诈活动或者怀疑跟踪库存时存在流程问题的情况下，作为特种情况审计执行临时审计盘点。它用作样品管理员的检查点。有关更多信息，请参阅请求临时库存盘点 (第 页 407)。
- **最终审计盘点。**样品管理员请求最终审计盘点。在此情况下，库存期间即将结束，必须记录所有样品。销售代表必须盘点并记录每种样品的最终实地盘点，然后提交最终审计报表。要创建审计报表，销售代表可以转到"库存审计报表主页"，然后创建新的库存审计报表。销售代表还可以跟踪最终审计报表的自动创建，有关更多信息，请参阅停止库存期间 (第 页 407)。

- **调节。**在完成最终审计盘点时，销售代表必须调节库存。在执行调节时，需要将内部样品交易的跟踪与最终实地盘点进行比较。记录存在的任何差异。如果不存在差异，则调节成功，将库存期间标记为"已调节"。有关更多信息，请参阅更正实地盘点与电子盘点的差异 (第 页 425)和调节库存期间 (第 页 408)。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪库存期间信息，则可能将不安装"库存期间"选项卡。

库存期间的类型

由于调节样品库存可能按每月一次的频率执行，因此 Oracle CRM On Demand 样品管理允许您按样品管理员的请求频率进行调节。它提供了三种库存期间以提供最大的灵活性。

下表说明了库存期间的类型。

库存期间	说明
活动	当前期间。它未显示结束日期，并且未调节。您可以输入任何类型的样品交易，包括添加新产品。库存盘点也会进行相应地调整。
不活动	过去的未调节期间。它显示了结束日期，但是尚未经过调节。您可以输入任何类型的样品交易，但向库存添加新产品除外。库存盘点会相应地受到影响。Oracle CRM On Demand 的默认配置提供一个不活动的期间。
已调节	过去的不活动期间。它显示了结束日期，并且已经成功调节。您不能在此锁定的库存期间执行交易。

Oracle CRM On Demand 中用于样品管理的默认配置用于三个未调节的期间：一个活动的期间和二个不活动的期间。您可以有多个已调节的库存期间，但是在任何时候只能有一个活动的库存期间处于打开状态。

使用库存期间主页

可以从"库存期间主页"开始管理库存期间。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意：贵公司管理员可以定制"库存期间主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除各部分。

开始之前。要处理库存期间，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

创建库存期间

只有公司的样品管理员可以创建库存期间。销售代表不能创建库存期间。样品管理员可以为使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的每个销售代表创建初始库存期间。有关更多信息，请参阅为用户创建库存期间 (第 页 1013)和创建记录 (第 页 38)。

使用库存期间列表

"库存期间列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明库存期间的标准列表。

库存期间列表	筛选器
所有库存期间	您可以看到的所有库存期间，与库存期间的所有者无关。
最近修改的库存期间	"所有者"字段中有您的姓名的所有库存期间（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的库存期间

"最近修改的库存期间"部分显示最近修改的库存期间。

单击"显示完整列表"链接可展开列表。

向您的库存期间主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"库存期间主页"：

- 最近创建的库存期间
- 最近修改的库存期间
- 我最近创建的库存期间
- 我最近修改的库存期间
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"库存期间主页"上）

向您的库存期间主页添加区域

1. 在"库存期间主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"库存期间主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

相关信息

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- 库存期间 (第 页 401)
- 库存期间字段 (第 页 409)
- 管理库存期间 (第 页 404)

管理库存期间

有关管理库存期间的详细步骤信息，请参阅：

- 向库存期间添加样品库存 (第 页 404)
- 向库存期间添加样品事务处理 (请参阅 "向库存期间添加样品交易" 第 页 405)
- 向库存期间添加工作簿 (第 页 406)
- 为库存期间创建库存审计报表 (第 页 406)
- 请求临时库存盘点 (第 页 407)
- 停止库存期间 (第 页 407)
- 调节库存期间 (第 页 408)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- 库存期间 (第 页 401)
- 库存期间字段 (第 页 409)
- 使用库存期间主页 (第 页 402)

向库存期间添加样品库存

样品管理员使用"编辑样品库存"页面向销售代表的库存期间添加样品库存行项目，或更新现有样品库存行项目的详细信息。"编辑样品库存"页面显示样品库存的完整字段集。

销售代表不能在库存期间中添加或删除样品库存行项目。但是，在执行临时和最终审计盘点时，销售代表必须编辑库存期间中样品库存行项目的"实地盘点"字段。有关审计盘点的更多信息，请参阅请求临时库存盘点 (第 页 407)和停止库存期间 (第 页 407)。

开始之前。要将样品库存行项目添加到库存期间，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

向库存期间添加样品库存行项目

1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取到“开始日期”字段以打开所需的库存期间记录。

2 在“库存期间详细信息”页面上，单击“样品库存”部分中的“新建”。

3 在“编辑样品库存”页面上，填写必填字段。然后单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品库存字段 (第 页 412)。

注意：如果您添加少量产品，则适合采用此过程。要添加多个库存记录，建议您创建一个导入文件（包含相应的库存记录），然后让公司管理员将数据加载到库存期间中。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的样品库存信息：

- 样品库存 (第 页 410)
- 管理样品库存 (第 页 410)
- 样品库存字段 (第 页 412)

向库存期间添加样品交易

使用“编辑样品交易”页面向库存期间添加样品交易行项目，或更新现有样品交易行项目的详细信息。“编辑样品交易”页面显示样品交易的完整字段集。

开始之前。要将样品交易添加到库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

向库存期间添加样品交易

1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取“开始日期”字段以打开您需要的库存期间记录。

2 在“库存期间详细信息”页面上，单击“样品交易”部分中的“新建”。

3 在“编辑样品交易”页面上，填写必填字段。然后单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的样品交易信息：

- 样品交易 (第 页 416)
- 使用样品交易主页 (第 页 417)
- 管理样品交易 (第 页 419)
- 样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)

向库存期间添加工作簿

使用以下过程向活动的库存期间添加工作簿。当您向活动的库存期间添加工作簿后，您可以修改或移除此工作簿。此过程假设工作簿显示为"库存期间"详细信息页面上的相关项目。有关显示相关项目的更多信息，请参阅定制相关项目布局 (请参阅 "定制相关项目的布局" 第 页 954)。

向库存期间添加工作簿

1. 在"库存期间列表"页面上，向下钻取"开始日期"字段以打开您需要的库存期间记录。
2. 在"库存期间详细信息"页面上，单击页面"工作簿"部分中的"添加"。
3. 在工作簿选择器中，选择您想要添加到库存期间的工作簿，然后单击"确定"。

   有关工作簿的更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。
4. 必要时，通过单击"停止"按钮停止库存期间。

   库存期间关闭时，将生成库存审计报告，并创建新的库存期间。附加到已关闭的库存期间的所有样品库存和工作簿信息都将复制到新库存期间和库存审计报告中。有关更多信息，请参阅停止库存期间 (第 页 407)。

为库存期间创建库存审计报表

使用"编辑库存审计报表"页面创建库存期间的库存审计报表，或更新现有库存审计报表的详细信息。"编辑库存审计报表"页面显示库存审计报表的完整字段集。

开始之前。要为库存期间创建库存审计报表，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

为库存期间创建库存审计报表

1. 在"库存期间列表"页面上，向下钻取到"开始日期"字段以打开所需的库存期间记录。
2. 在"库存期间详细信息"页面上，单击"库存审计报表"部分中的"新建"。
3. 在"编辑库存审计报表"页面上，填写必填字段，然后单击"保存"。

   有关此页面上字段的更多信息，请参阅库存审计报表字段 (第 页 414)。

   在创建库存审计报表之后，您不能更改它。如果在生成的库存审计报表中注明有错误，则首先必须进行库存调整以先更正错误，然后在处理库存调整之后生成新的库存审计报表。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- 库存审计报表 (第 页 413)

- 管理库存审计报表 (第 页 414)
- 库存审计报表字段 (第 页 414)

请求临时库存盘点

当销售代表回到办公室之后，通常需要进行实地库存盘点。他们可以请求临时库存盘点以审计自己的样品库存，并将信息提交给样品管理员。样品管理员通常会发出对库存进行实地审计的要求。临时审计基于公司的准则进行。通常是在发生了潜在的欺诈活动或者怀疑跟踪库存时存在流程问题的情况下，作为特种情况审计执行临时审计盘点。它用作样品管理员的检查点。

在活动的未调节库存期间内，您随时可以对您的库存进行实地盘点。当您请求临时库存盘点时，将只考虑活动的库存期间。

开始之前。要请求临时库存盘点，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

请求临时库存盘点

1. 在"库存期间列表"页面上，向下钻取到"开始日期"字段以打开要执行审计的库存期间记录。
2. 为每个样品库存行项目在"实地盘点"字段中输入值。

   您在"实地盘点"字段中输入的值必须对应于您手上现有的每个产品的实地数量。
3. 单击"临时盘点"。

   之后会发生以下情况：

   - "上次实地盘点"字段中的值发生变化，以反映当前实地数量值之前的实地数量值。然后，您可以进行验证，并且将旧实地盘点与新实地盘点进行比较。
   - 将创建一个新的库存审计报表，并从当前库存中复制所有行项目。
   - 当前库存期间仍保持打开。

   注意：仅为活动的库存期间启用"临时盘点"按钮。

停止库存期间

在库存期间结束时，销售代表必须盘点每个样品并记录最终的实地盘点，然后提交最终审计报表。销售代表通过停止库存期间来提交最终审计盘点（按产品或批号）。当您停止库存期间时，您将会关闭它并触发库存审计报表的创建。您只能停止活动的库存期间。

停止库存期间也是库存调节流程 (第 页 412)中的重要步骤。

开始之前。要停止库存期间，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

停止库存期间

1. 在"库存期间列表"页面上，向下钻取到"开始日期"字段以打开要停止的库存期间记录。
2. 为每个样品库存行项目在"实地盘点"字段中输入值。

您在"实地盘点"字段中输入的值必须对应于您手上现有的每个产品的实地数量。

3 单击"停止"。

单击"停止"时，会出现以下情况：

- 通过分配一个库存期间结束日期，关闭了您在步骤 1 中打开的库存期间，并创建一个包含旧库存期间中所有记录的新库存期间。
- 旧库存期间中的"实地盘点"字段（在"样品库存"记录中）的值被复制到新库存期间中的"期初余额"字段（在对应的"样品库存"记录中）。
- 未过期的所有样品被从旧库存期间复制到新库存期间。
- 数量大于零的所有已过期样品将从旧库存期间复制到新库存期间。
- 与旧库存期间相关联的所有工作簿信息将复制到新库存期间。
- 创建库存审计报告。与旧库存期间相关联的所有样品库存和工作簿信息都将复制到新库存审计报告。

注意：当您单击"停止"按钮时，如果库存期间的状态不是"活动"，或者任何样品库存记录中的"实地盘点"字段为空，则会出现一条错误消息。

4 返回到"库存期间列表"页面，然后打开您在步骤 1 中打开的相同库存期间记录。

请注意，已作为此关闭的库存期间的子项创建了库存审计报表。库存审计报表包含库存期间结束时库存记录和最终实地盘点的快照。库存审计报表及其关联记录将被锁定，无法进行更改，并仍保留为样品管理员的历史审计追踪。

调节库存期间

销售代表一年至少需要对他们的样品进行一次调节。您可以在一年中的不同时间启动调节，但是只能调节已关闭的库存期间。必须完成与库存期间关联的所有交易，然后才能完全调节此库存期间。

调节库存期间是库存调节流程 (第 页 412)中的最后一步。

开始之前。要调节库存期间，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

调节库存期间

1 在"库存期间列表"页面上，向下钻取到"开始日期"字段以打开要调节的库存期间记录。

您打开的库存期间必须关闭。只有当实地盘点与 Oracle CRM On Demand 计算的数值之间不存在差异，并且此库存期间中没有待处理的交易时，您才能调节期间。

2 单击"调节"。

当满足以下任一个条件时，将会显示一条错误消息：

- 存在与状态为"进行中"的库存期间关联的交易。
- 以前的库存期间仍处于打开状态。
- 差异不在可接受的限值内。当前，差异设置为零。

3 返回到"库存期间列表"页面，打开您在步骤 1 中打开的同一个库存期间记录。如果调节成功，"已调节"标志则被选中。

注意：在调节之前，最终用户必须为该期间内传输给另一位代表或退回给总部的任何样品创建传输交易。此外，移动用户必须将他们的本地数据库与服务器数据库同步，然后才能提交库存盘点。如果他们要记录在前一期间接收的样品，或者如果要记录在尚未变为活动的期间内接收的样品，执行此同步将十分重要。

库存期间字段

使用"编辑库存期间"页面添加库存期间，或更新现有库存期间的详细信息。"编辑库存期间"页面显示了库存期间的完整字段集。

提示：您也可以在"库存期间列表"页面和"库存期间详细信息"页面上编辑库存记录。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 页 58）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些库存期间字段的附加信息。这些字段中大多数对于销售代表是只读的，但是样品管理员可以编辑它们。Oracle CRM On Demand 会根据是否已完成或已调节某个库存期间来自动设置"活动"字段和"已调节"字段。

字段	说明
开始日期	此库存期间的开始日期。
结束日期	此库存期间到期的日期。
活动	此复选框由 Oracle CRM On Demand 自动设置，指明库存期间是活动的还是已结束： ■ 如果选中，则此库存期间当前有效。所有当前已发放的样品和促销项目都使用此活动的库存期间进行处理。 ■ 如果未选中，则此库存期间已完成或已停止，并且处于不活动状态。 有关更多信息，请参阅停止库存期间（第 页 407）。
所有者	此库存期间的所有者。
已创建	创建此库存期间时的日期及其创建者。
已修改	修改此库存期间时的日期及其修改者。
已调节	Oracle CRM On Demand 自动设置此复选框。它指明是否为此库存期间成功运行了调节流程： ■ 如果选中，则此库存期间已完全调节且不存在差异，此期间处于不活动状态并且被锁定。 ■ 如果未选中，则未成功调节此库存期间。 有关更多信息，请参阅调节库存期间（第 页 408）。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- 库存期间（第 页 401）
- 管理库存期间（第 页 404）

- 使用库存期间主页 (第 页 402)

样品库存

使用"样品库存"页面创建、更新和跟踪样品库存记录。

*样品库存*记录告诉销售代表有关已分类为通过发放样品资格的产品。样品管理员批准产品，然后为销售代表分配数量。销售代表可以保留样品，直到他/她将样品分发给经验证的医生、诊所或医院机构。样品库存记录可以在产品级别或样品批次级别定义。有关可以分发给任何指定联系人的数量的规则保留在该产品样品的分配记录中。分配记录和样品库存记录将跟踪执行销售访问以及发放样品或促销项目的流程。

关于样品库存记录的跟踪流程

当样品管理员向现场的最终用户发送样品发货时，销售代表必须确认样品库存的接收。销售代表必须实地接收样品库存，进行盘点并确认数量。此流程将构成样品库存跟踪流程的起点，最终导致在库存期间结束时调节库存。

在库存期间内，销售代表可能收到样品管理员要求对库存执行审计的请求。然后，销售代表使用样品库存记录生成库存审计报表。当库存期间结束时，将盘点库存并保留在样品库存记录中，剩余库存则被复制到新库存期间。通过调节库存期间，确认库存与在处理产品的交易记录时获得的计算值相匹配。所有记录必须匹配，才能将库存期间视为*已调节*。

管理样品库存

有关管理样品库存的详细步骤信息，请参阅：

- 计算样品库存的累积总计 (第 页 411)
- 确认样品库存的接收 (第 页 411)
- 库存调节流程 (第 页 412)
- 向库存期间添加样品库存 (第 页 404)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的样品库存信息：

- 样品库存 (第 页 410)

- 样品库存字段 (第 页 412)

计算样品库存的累积总计

在库存期间开始时，销售代表可能拥有 *n 个产品 x*。在库存期间内，销售代表执行各种交易任务（例如，转入、转出、样品发放、调整和确认）。在开始和完成每个交易任务时，Oracle CRM On Demand 会更新产品 x 的即时盘点。

根据样品交易活动，Oracle CRM On Demand 会通过计算*代表的库存余额*来保留一份所有产品的当前盘点记录。为了计算代表的库存余额，Oracle CRM On Demand 会在每个库存期间开始时获取产品 x 的数量，然后执行以下任务：

- 与发货确认相加
- 与"转入"类型的样品交易相加
- 减去"转出"类型的样品交易
- 减去"支付"类型的样品交易（发放样品交易）
- 减去"退回"类型的样品交易
- 根据库存调整类型以及"数量"字段中的值加上或减去样品交易。允许为负值，以指明"失去"、"偷窃"或"人为错误"。

开始之前。要查看样品库存的即时盘点，"系统计数"字段必须显示在"编辑样品库存详细信息和样品库存"页面上。默认情况下不显示"系统计数"字段，因此请与样品管理员联系，以便为样品库存页面设置此字段。有关字段管理的更多信息，请参阅记录类型应用产品定制页面 (请参阅 "记录类型的"应用产品定制"页面" 第 页 933)。

查看上次实地盘点的数量

1. 在"库存期间列表"页面上，向下钻取"开始日期"字段以打开您需要的库存期间记录。
2. 在"库存期间详细信息"页面上，转到"样品库存"部分。

   对于每个样品库存行项目，"上次实地盘点"字段中的值显示上次运行库存审计报表时库存的数量。"系统计数"字段显示总部传输给销售代表的初始样品数量。有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品库存字段 (第 页 412)。

确认样品库存的接收

当样品管理员向现场的最终用户发送样品时，最终用户交换样品时，以及最终用户向总部返还样品时，交易的接收者必须确认样品库存的接收。接收者必须以实物方式接收样品库存，然后盘点样品并确认数量。此步骤是跟踪样品库存的起点，最终导致在期间结束时调节库存。

Oracle CRM On Demand 样品管理支持通过创建样品传输 (第 页 420)的流程以电子方式传输样品库存。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的当前库存期间。

最终用户可以确认样品传输的全部或部分接收。有关更多信息，请参阅以下内容：

- 确认样品传输的完全接收 (请参阅 "确认完全接收样品传输" 第 页 420)
- 确认样品传输的部分接收 (请参阅 "确认部分接收样品传输" 第 页 421)

开始之前。要确认样品库存的接收，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

注意：在确认样品库存的接收后，如果最终用户还没有与所传输样品库存的关联产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将创建这些记录。

库存调节流程

此主题说明如何调节库存。

开始之前。执行以下操作：

- 您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。
- 满足以下要求：
  - **验证是否已调节以前的库存期间。**用户必须按时间先后顺序调节以前的库存期间。只有当公司的配置允许存在多个无效的未调节期间时，才涉及此要求。
  - **确认库存传输的接收。**用户必须发送所有已接收样品库存发货的确认。
  - **创建所传输样品的传输交易。**用户必须为传输给另一个代表或返还给总部的任何样品创建传输交易。
  - **移动用户必须与服务器数据库同步。**移动用户必须使其本地数据库与服务器数据库同步，然后提交库存盘点。如果移动用户将记录以前期间接收的样品，此要求将十分重要。

调节库存时适用的限制

注意以下限制：

- 对于已传输样品和已接收样品，只有在提交了它们的记录之后，才会在库存盘点中反映这些样品的盘点。
- 如果库存的实物盘点和电子盘点之间存在任何差异，将无法调节库存期间。如果存在差异，则必须先更正差异，然后用户才能调节期间。

要调节库存，请执行以下任务：

1 停止库存期间 (第 页 407)

2 更正实物和电子盘点差异 (请参阅 "更正实地盘点与电子盘点的差异" 第 页 425)

3 调节库存期间 (第 页 408)

样品库存字段

使用"编辑样品库存"页面向库存期间添加新样品库存记录，或更新现有样品库存记录的详细信息。"编辑样品库存"页面显示样品库存的完整字段集。

提示：您也可以在"样品库存列表"页面和"样品库存详细信息"页面上编辑样品库存。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品库存字段的附加信息。

字段	说明
样品	与此样品库存记录关联的产品。 **注意：**在创建新样品库存记录时，只能在此字段中输入分类为样品的产品（也就是"已发放样品"类别的产品）。

字段	说明
批号	与所选样品产品关联的批号。此字段可选。 **注意：**在添加或更新样品库存记录时，单击"查找"图标以选择样品批次。只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了"按批次列出的库存"复选框的样品批次）可供选择。有关样品批次的更多信息，请参阅样品批次 (第 页 440)和样品批次字段 (第 页 442)。
期初余额	在库存期间之初从总部接收的初始数量。
上次实物盘点	在运行最近的库存审计报表时的库存数量。
实物盘点	现有余额的实物盘点。销售代表输入此值。 **注意：**这是销售代表可以修改的唯一字段。
系统盘点	总部传输给销售代表的初始数量。有关查看样品库存的即时盘点的更多信息，请参阅计算样品库存的累积总计 (第 页 411)。 **注意：**默认情况下，"系统盘点"字段未显示在"样品库存详细信息"页面和"编辑样品库存"页面上，请与公司管理员联系，以便为样品库存页面配置该字段设置。
差值	"实物盘点"字段中的值与"上次实物盘点字段"字段中的值之间的差额。 在停止库存期间时，Oracle CRM On Demand 自动填充此字段。有关更多信息，请参阅停止库存期间 (第 页 407)。
批号：到期日期	设置样品过期的日期。在使用样品批次跟踪样品库存记录时，涉及此日期。
批号：截止日期	计算所得的日期，在此日期终止样品发放。计算批号截止日期的公式如下：到期日期减去短期天数就等于截止日期。
创建者/日期	创建此样品库存记录的日期、时间戳和用户。
修改者/日期	上次修改此样品库存记录的日期、时间戳和用户。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品库存的相关信息：

- 样品库存 (第 页 410)
- 管理样品库存 (第 页 410)
- 向库存期间添加样品库存 (第 页 404)

库存审计报表

使用"库存审计报表"页面创建和跟踪库存审计报表。

在销售代表为库存期间创建临时或最终审计盘点时，由 Oracle CRM On Demand 生成*库存审计报表*。管理员和销售代表可以在"库存审计报表列表"页面上查看先前提交的库存盘点（临时和最终停止期间）。

库存审计报表是一种非常有用的工具，样品合规管理员可以用它来检查各个销售代表适当地分发的样品。库存审计报表使合规管理员能够在一年中满足特定的法规要求。在创建了库存审计报表后，您不能更改该报表。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪库存审计报表信息，则可能将不安装"库存审计报表"选项卡。

管理库存审计报表

有关管理库存审计报表的详细步骤信息，请参阅：

- 请求临时库存盘点 (第 页 407)。临时审计盘点是盘点库存并生成库存审计报表的请求。
- 停止库存期间 (第 页 407)。最终用户必须盘点并记录每个样品的最终实物盘点，然后提交最终审计报表。停止库存期间将自动触发最终库存审计报表的创建。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- 库存审计报表 (第 页 413)
- 库存审计报表字段 (第 页 414)
- 为库存期间创建库存审计报表 (第 页 406)

库存审计报表字段

使用"库存审计报表列表"页面查看库存审计报表记录。在创建或生成了库存审计报表之后，您不能再进行修改或更改。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些库存审计报表字段的附加信息。

字段	说明
关键库存审计报表信息	

字段	说明
类型	库存审计报表的类型，它可以是以下类型之一： ■ **停止库存盘点。**此类型的库存审计报表通过盘点和记录每个样品的最终实物盘点来停止库存期间。您只能停止有效的库存期间（有关更多信息，请参阅停止库存期间 (第 页 407)）。 ■ **临时库存盘点。**此类型的库存审计报表可在有效、未调节库存期间内的任意时间盘点您的实物库存。在请求临时库存盘点时只考虑有效库存期间。（有关更多信息，请参阅请求临时库存盘点 (第 页 407)）。
状态	库存审计报表的状态说明记录的状态，可以是以下状态之一： ■ **进行中。**库存审计报表的初始状态。 ■ **已提交。**销售代表已查看库存审计报表，并且已提交给他/她的经理进行审批。 ■ **已拒绝。**销售代表的经理已查看了库存审计报表，并且因为不完整或不准确已拒绝。 ■ **已批准。**销售代表的经理已查看了库存审计报表，并且已接受它为有效的库存会计。 ■ **已取消。**库存审计报表未遵循审批流程，已被取消。
原因	需要库存审计报表的原因，它可以是以下原因之一： ■ **每年。**如果您要生成去年的标准临时库存盘点，则选择此选项。 ■ **每年 - 停止。**如果您要生成当年的标准停止库存盘点，则选择此选项。 ■ **因故。**如果您按样品管理员的请求生成特别临时库存盘点，则选择此选项。 ■ **因故 - 停止。**如果样品管理员请求您生成预计库存期间之外的停止库存盘点，则选择此选项。 ■ **特殊 - 临时。**如果样品管理员请求您生成特别库存审计报表，则选择此选项。 ■ **每周 - 临时。**如果您要生成上一周的临时库存盘点，则选择此选项。 ■ **每月 - 临时。**如果您要生成上一月的临时库存盘点，则选择此选项。 ■ **终止 - 停止。**如果销售代表已被终止而另一方正在盘点其余库存，则选择此选项。
注释	输入的有关库存审计报表的附加注释。
报告日期	生成报表的日期。
完成日期	报表获得最终批准的日期。

字段	说明
附件	如果页面上显示此字段，则可以将文件附加到库存审计报表。该字段初始在记录的"编辑"页面上显示一个回形针图标。 可以通过单击记录的"编辑"页面上的回形针图标然后选择想要上载的文件，来将文件附加到库存审计报表。 在上载文件并保存记录之后，记录的"详细信息"页面上的"附件"字段会显示附件文件的名称和大小。在记录的"编辑"页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于删除文件的 X 图标。 对每个库存审计报表记录，只能附加一个文件。 有关通过"附件"字段将文件附加到记录的说明以及有关对文件大小和文件类型的限制的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)。
关键库存期间信息	
库存期间	与审计报表关联的库存期间。
所有者	运行库存审计报表以及拥有库存记录的销售代表。
创建者/日期	生成报表的用户、日期和时间戳。
修改者/日期	批准或拒绝报表的用户、日期和时间戳。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- 库存审计报表 (第 页 413)
- 管理库存审计报表 (第 页 414)
- 为库存期间创建库存审计报表 (第 页 406)

样品交易

使用"样品交易"页面可以创建、更新和跟踪样品交易以及样品的关联交易项目。

*样品交易*是样品传输、接收、样品发放或库存调整的记录。Oracle CRM On Demand 为每个样品交易记录分配一个用于跟踪的唯一标识符。您可以创建一个样品交易，以便在库存期间结束时能够报告并调节样品和促销项目的所有移动，并且能够在库存期间内维护库存产品的即时盘点。每个样品交易记录代表一个交易，可能由一个或多个行项目条目（交易项目）组成。交易与相应的库存期间相关联，具体取决于它们的交易日期。所有样品发放和促销项目发放活动都会生成一个支付交易（发放样品交易）。在总部与销售代表之间传输库存将生成两条交易记录：

- 一条对应地发送实体的*转出*。
- 一条对应于样品接收实体的*转入*。

销售代表或总部可以创建调整交易，以解决库存中因损失、偷窃、退回、已找到或人为错误导致的差异。当样品交易的状态为"已提交"时，不能对交易信息进行任何更改。如果需要更改，您必须生成新的交易调整。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪样品交易信息，则可能将不安装"样品交易"选项卡。

使用样品交易主页

可以从"样品交易主页"开始管理样品交易。

注意：公司管理员可以定制"样品交易主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除各部分。

开始之前。要处理样品交易，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。

创建样品交易

通过在"最近修改的样品交易"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新样品交易。有关更多信息，请参阅创建记录（第 页 38）和样品交易字段（请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429）。

您可以创建以下类型的样品交易：

- **已发送的交易。**有关更多信息，请参阅创建样品传输（第 页 420）。
- **调整交易。**有关更多信息，请参阅调整样品交易（请参阅 "调整样品事务处理" 第 页 422）。
- **失去和找到的交易。**有关更多信息，请参阅创建失去和已找到的样品交易（请参阅 "创建失去和找到的样品交易" 第 页 423）。

您不能创建以下类型的样品交易，因为当销售代表在销售访问期间发放样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成这些类型的样品交易：

- **支付交易。**您可以查看支付交易。如果需要更改支付交易，您必须创建新的库存调整交易。有关更多信息，请参阅查看支付交易（第 页 424）。
- **已收到的交易。**最终用户必须确认样品的接收。如果销售代表收到的样品数量与发送给他/她的数量不同，则必须创建一个库存调整交易来记录差异。有关更多信息，请参阅确认样品库存的接收（第 页 411）。

使用样品交易列表

"样品交易列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明样品交易的标准列表。

样品交易列表	筛选器
所有样品交易	您可以看到的所有样品交易，与样品交易的所有者无关。

样品交易列表	筛选器
调整交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"库存调整"类型的所有样品交易。
支付交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"支付"类型的所有样品交易。
差异交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"已处理，存在差异"类型的所有样品交易。
失去的交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"库存调整"类型、原因为"失去"的所有样品交易。
已收到的交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"转入"类型的所有样品交易。
最近修改的样品交易	"所有者"字段中有您的姓名的所有样品交易（按修改日期排序）。
已发送的交易	"所有者"字段中有您的姓名且属于"转出"类型的所有样品交易。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品交易

"最近修改的样品交易"部分显示最近修改的样品交易。单击"显示完整列表"链接可展开列表。

向您的样品交易主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"样品交易主页"：

- 最近创建的样品交易
- 最近修改的样品交易
- 我最近创建的样品交易
- 我最近修改的样品交易

向您的样品交易主页添加区域

1. 在"样品交易主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"样品交易主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品交易的相关信息：

- 样品交易 (第 页 416)

- 样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)
- 管理样品交易 (第 页 419)

管理样品交易

有关管理样品交易的详细步骤信息，请参阅：

- 创建样品传输 (第 页 420)
- 确认完全接收样品传输 (第 页 420)
- 确认部分接收样品传输 (第 页 421)
- 调整样品交易 (请参阅 "调整样品事务处理" 第 页 422)
- 创建失去和找到的样品交易 (第 页 423)
- 查看支付交易 (第 页 424)
- 向样品交易添加交易项目 (第 页 424)
- 更正实地盘点与电子盘点的差异 (第 页 425)
- 在销售访问期间发放样品 (第 页 425)
- 检查电子签名 (第 页 427)
- 监控样品活动 (第 页 428)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- 样品交易 (第 页 416)
- 使用样品交易主页 (第 页 417)
- 样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)
- 交易项目字段 (第 页 433)

创建样品传输

*样品传输*是类型为"转出"或"退回"的已发送交易。无论何时在公司内部交换产品样品时，您都会创建样品传输。以下人员可以将此过程用于以下目的：

- 样品管理员使用它向现场的最终用户发送样品
- 最终用户使用它在相互之间交换样品
- 最终用户使用它将样品退回总部

在 Oracle CRM On Demand 中提交样品传输之后，接收者会收到"转入"类型的样品传输。在接收者确认接收交易之后，Oracle CRM On Demand 会在库存盘点中输入新库存，并从发送者的库存记录中减去这些库存项目。

开始之前。要创建样品传输，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

创建转出或退回记录

1. 在"样品事务处理列表"页面上，单击"新建"。
2. 在"编辑样品事务处理"页面上，将"交易类型"设置为"转出"或"退回"：
   - **转出。**指明您要将样品转移给另一个用户。
   - **退回。**指明您要将样品退回给总部。当样品过期或属于必须销毁的已损坏产品时，通常必须退回样品。
3. 将状态设置为"进行中"。
4. 在"转移至"字段中输入样品接收人的姓名。
5. 根据需要填写"编辑样品事务处理"页面上的其他字段（有关更多信息，请参阅样品事务处理字段 (第 页 429)），然后单击"保存"。
6. 按照向样品事务处理添加事务处理项 (请参阅 "向样品交易添加交易项目" 第 页 424)中的说明，添加至少一个事务处理项行项目。
7. 根据需要添加或修改与记录关联的工作簿。
8. 单击"提交"。

   如果没有错误，此新转出或退回的交易记录的状态将更改为"运输中"，Oracle CRM On Demand 会自动创建交易类型为"转入"且状态为"运输中"的新接收者交易记录。

   将与转出或退回交易相关联的任何工作簿信息复制到新接收者交易中。

   新接收的交易记录将从转出或退回的交易记录中继承所有事务处理项行项目。

确认完全接收样品传输

Oracle CRM On Demand 支持样品库存的电子移动。有关更多信息，请参阅创建样品传输 (第 页 420)。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的当前库存期间。

最终用户可以按照以下过程所述确认完全接收样品传输，或者按确认部分接收样品传输 (第 页 421)中所述确认部分接收样品传输。

在确认样品传输的接收之后，如果最终用户尚不具有与所传输的样品库存关联的产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将相应地创建这些记录。

开始之前。要确认样品传输的接收，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

确认完全接收样品传输

1 在"样品交易主页"上，单击"样品交易列表"部分中的"已收到的交易"。

2 在"样品交易列表"页面上，向下钻取到"名称"字段以打开要确认的交易。

您打开的交易必须是"转入"类型且状态为"运输中"。

3 查看交易的详细信息，然后在"交易项目"部分的"已收到的数量"字段中输入值，以反映收到的产品样品数量。

"发货数量"字段显示已发货的项目数量，这是一个只读字段。

4 单击"确认"。

如果收到的数量与发货数量之间没有差异，交易的状态将更改为"已处理"，并且您已确认完全接收样品传输。

如果收到的数量与发货数量之间存在差异，您可以选择结束存在差异的交易，或者保持交易打开且状态为"部分收到"。有关更多信息，请参阅确认部分接收样品传输 (第 页 421)。

注意：在最终用户确认样品的接收之前，已传输的样品数量不会出现在最终用户的库存盘点中。

确认部分接收样品传输

Oracle CRM On Demand 支持样品库存的电子移动。有关更多信息，请参阅创建样品传输 (第 页 420)。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的当前库存期间。

最终用户可以按确认完全接收样品传输 (第 页 420)中所述确认完全接收样品传输，或者按照以下过程所述确认部分接收样品传输。

在确认样品传输的接收之后，如果最终用户尚不具有与所传输的样品库存关联的产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将相应地创建这些记录。

开始之前。要确认样品传输的接收，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

确认部分接收样品传输

1 在"样品交易主页"上，单击"样品交易列表"部分中的"已收到的交易"。

2 在"样品交易列表"页面上，向下钻取到"名称"字段以打开要确认的交易。

您打开的交易必须是"转入"类型且状态为"运输中"。

3 查看交易的详细信息，然后在"交易项目"部分的"已收到的数量"字段中输入值，以反映收到的产品样品数量。

"发货数量"字段显示已发货的项目数量，这是一个只读字段。

4 单击"确认"。

如果收到的数量与发货数量之间存在差异，则会显示一条错误消息，指出传输数量存在差异。

5 执行下列任一操作：

- 单击“确定”以结束存在差异的交易。

  在此情况下，Oracle CRM On Demand 将自动生成一个状态为“已处理，存在差异”的差异交易。

- 单击“取消”以保持交易打开，且状态为“部分收到”。

如果收到的数量与发货数量之间没有差异，交易的状态将更改为“已处理”，并且您已确认完全接收样品传输。

注意：在最终用户确认样品的接收之前，已传输的样品数量不会出现在最终用户的库存盘点中。

调整样品事务处理

销售代表必须跟踪库存，确保在调节过程中考虑了每个样品。利用调整功能，样品管理员和最终用户可以通过调整过去的样品事务处理（已处理的交易）来调整样品的库存盘点。调整过去的样品事务处理的常见原因包括：产品丢失、产品被盗、盘点错误或数据录入错误。您可以为任何类型的样品事务处理（传输、失去、偷窃、已接收、发放样品事务处理或支付等）添加产品或调整数量。您可以利用调整根据销售代表进行实地库存盘点时存在的数量来调节样品管理员记录中的原始数量。

您可以调整交易状态为“已处理”的任何类型的任何交易。在处理现有交易后，您不能再调整它。您必须创建新的库存调整记录。有关更多信息，请参阅以下主题：

- 调整现有库存调整记录 (第 页 422)
- 创建新库存调整记录 (第 页 423)

开始之前。要创建调整（“库存调整”类型的样品事务处理），您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

调整现有库存调整记录

您可以调整交易状态为“已处理”的任何类型的任何交易。在处理现有交易后，您不能再调整它。您必须创建新的调整记录，请参阅创建新库存调整记录 (第 页 423)。

开始之前。要调整现有库存调整记录，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

调整现有库存调整记录

1 在“样品事务处理列表”页面上，打开类型为“库存调整”、且交易状态为“已处理”的交易。

2 根据需要添加或修改与记录关联的工作簿。

3 单击“调整”。

此步骤将创建类型为“库存调整”、且状态为“进行中”的新交易。

所有事务处理项行项目都被复制到新记录中。与原始交易相关联的任何工作簿信息被复制到新交易中。

4 按需要修改关键交易信息。

有关此页面中此部分的字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段 (第 页 429)。

5 按需要修改事务处理项。

例如，您可以修改现有事务处理项行项目的数量，添加新事务处理项行项目，或删除现有事务处理项行项目。有关此页面中此部分的字段的更多信息，请参阅事务处理项字段 (请参阅 "交易项目字段" 第 页 433)。

6 单击"提交"以提交新库存调整交易记录。

如果没有错误，新库存交易记录的状态将更改为"已提交"。

创建新库存调整记录

要解决库存的实地盘点与电子盘点之间的差异，最终用户和样品管理员必须创建和提交调整交易。销售代表和样品管理员可以通过创建"库存调整"类型的新样品交易记录来记录对样品交易所做的更改。

开始之前。要创建库存调整记录，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。

创建新库存调整记录

1 在"样品交易列表"页面上，单击"新建"。

2 在"编辑样品交易"页面上，将"交易类型"设置为"库存调整"。

3 在"原因"字段中输入原因，例如，失去的样品，找到的样品或初始盘点。

4 按需要填写"编辑样品交易"页面上的其余字段，然后单击"保存"。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)。

5 按照向样品交易添加交易项目 (第 页 424)中的说明，添加至少一个交易项目行项目。

6 单击"提交"。

创建失去和找到的样品交易

销售代表通过创建新的失去和找到的样品交易记录，可以记录他们在库存中发现的任何失去或找到的样品交易。

开始之前。要创建失去和找到的样品交易，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。

创建新的失去或找到的样品交易记录

1 在"样品交易列表"页面上，单击"新建"。

2 在"编辑样品交易"页面上，将"交易类型"设置为"库存调整"。

3 在"原因"字段中输入原因，例如"失去"或"找到"。

4 按需要填写"编辑样品交易"页面上的其余字段，然后单击"保存"。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品交易字段 (请参阅 "样品事务处理字段" 第 页 429)。

5 添加至少一个交易项目行项目。

有关更多信息，请参阅向样品交易添加交易项目 (第 页 424)。

6 单击“提交”。

查看支付交易

最终用户不能创建支付交易（发放样品事务处理）。当销售代表在销售访问过程中发放样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成支付交易。

注意：最终用户也不能创建已收到的交易。当销售代表退回以前发放的样品或将样品转出给总部或其他销售代表时，Oracle CRM On Demand 会自动生成转入交易。

开始之前。要查看支付交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

查看支付交易

1 在“样品事务处理主页”上，单击“样品事务处理列表”部分中的“支付交易”。

2 在“样品事务处理列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开要查看的支付交易。

3 在显示的“样品事务处理详细信息”页面上，查看关键交易信息、关键联系人信息和事务处理项信息。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段 (第 页 429)。

最终用户不能更新或更改此页面上的任何信息。如果需要修改或更正支付交易，则必须创建新库存调整交易，请参阅创建新库存调整记录 (第 页 423)。

注意：您还可以采用类似的方法，通过在“样品事务处理列表”中选择相应的选项来查看已收到的交易。

向样品交易添加交易项目

使用“编辑样品交易”页面向样品交易添加交易项目行项目，或更新样品交易中现有交易项目行项目的详细信息。

开始之前。要将交易项目添加到样品交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

向样品交易添加交易项目

1 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开所需的交易记录。

2 在“样品交易详细信息”页面中，单击“交易项目”部分中的“新建”。

3 在“编辑交易项目”页面上，填写必填字段。然后单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅交易项目字段 (第 页 433)。

相关主题

请参阅以下主题了解交易项目的相关信息：

- 交易项目（请参阅 "事务处理项" 第 页 432）
- 管理交易项目（第 页 432）
- 交易项目字段（第 页 433）

更正实地盘点与电子盘点的差异

要更正库存的实地盘点与电子盘点（传输样品时由 Oracle CRM On Demand 记录）之间的差异，样品管理员和最终用户必须创建和提交调整交易。

更正实地盘点与电子盘点之间的差异也是库存调节流程（第 页 412)中的一个重要步骤。

开始之前。要更正库存的实地盘点与电子盘点之间的差异，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和"启用样品调整"权限。

样品管理员和销售代表可以使用以下一个或所有选项来更正库存的实地盘点与电子盘点之间的差异：

- 创建并提交包含一个或多个行项目的样品调整交易。有关更多信息，请参阅创建新库存调整记录（第 页 423)。
- 调整先前输入的、尚未提交的交易的行项目记录。有关更多信息，请参阅调整现有库存调整记录（第 页 422)。

在销售访问期间发放样品

在销售访问期间，销售代表从库存中取出样品，然后将它们发放给医生、药剂师、诊所、医院以及其他相应联系人。销售代表必须执行以下任务：

- 清点发放的每个样品。
- 验证样品适合医生以及他/她的专业。
- 获取授权签名以完成交易。

只能发放被分类为样品（也就是属于"已发放样品"或"已发放的促销项目"类型的产品）、并且已分配给销售代表且位于销售代表的库存中的产品。

开始之前。要在销售访问期间发放样品，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

在销售访问期间发放样品

1. 在"联系人主页"上，打开您要向其发放样品的联系人。
2. 在"联系人详细信息"页面的"访问"部分中，单击"新建访问"或"自动访问"以添加新行项目。
   - 单击"新访问"将进入"编辑访问"页面，您必须在其中手动为新访问记录输入大多数信息。

     确保您在"类型"字段中指定了"访问"。否则，将不会向您显示以下相关项目："已发放样品"、"促销项目"、"产品详细信息"。
   - 单击"自动访问"将进入"访问详细信息"页面，在其中会为新访问记录自动填写以下字段数据。

- "状态"字段的值为"已计划"。
- "结束日期"字段的值等于"开始日期"加 30 分钟。
- "类型"字段的值为"访问"。

3 在"编辑访问"或"访问详细信息"页面上，执行以下操作：

a 要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击"智能访问"字段旁边的"查找"图标，并选择智能访问。

b 输入或更新信息。

有关"编辑访问"和"访问详细信息"页面上字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。

c 在"编辑访问"页面的情况下，单击"保存"。

4 在"访问详细信息"页面的"已发放样品"部分中，单击"新建"。

5 在"已发放样品编辑"页面上，单击"产品"字段中的"查找"图标，选择一个产品。

注意：只有类型为"已发放样品"（如果在发放促销项目，则类型为"已发放的促销项目"），并且已分配给销售代表且位于销售代表的库存中，而且在当前访问日期有效的产品可供选择。

6 单击"批号 (#)"字段中的"查找"图标，然后选择所选产品的相应批号。

注意：只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了"按批次列出的库存"复选框的样品批次）可供选择。如果未使用批号跟踪样品，您可以跳过此步骤。

7 在"数量"字段中输入您要发放的样品数量。然后单击"保存"。

当您单击"保存"时，如果以下所有条件都满足，Oracle CRM On Demand 将为访问生成一个*支付*交易，每个已发放样品对应一个行项目，然后提交该支付交易以更新样品库存。如果支付交易成功，Oracle CRM On Demand 会将访问的状态更改为"已提交"。

- 在由访问的日期和时间指明的期间内，所有样品都在样品库存中。
- 记录样品的期间是一个未调节的期间。如果是已调节的期间，则会显示一条错误消息。
- 为按批号跟踪的已发放样品指定有效批号。
- 您输入的数量值未超过允许在一次访问时发放的最大数量。
- 您输入的数量值未超过允许在分配期间发放的最大数量。

注意：您可以通过在"访问详细信息"页面的"促销项目"部分中单击"新建"，以类似方式发放促销项目。您也可以通过在"访问详细信息"页面的"产品详细信息"部分中单击"新建"，以类似方式处理"产品详细信息"行项目。

相关主题

请参阅以下主题了解样品发放的相关信息：

- 分配 (第 页 436)
- 管理分配 (第 页 437)
- 分配字段 (第 页 439)

- 跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)

关于电子签名

Oracle CRM On Demand 可以用图像格式安全地存储已发放样品的签名数据。签名图像采用标准图像格式存储在 Oracle CRM On Demand 中。签名图像就是可存储在 Oracle CRM On Demand 数据库中的一系列 x 坐标和 y 坐标或字符串。

为销售访问期间发放的样品所记录的每个访问活动都必须具有关联的签名图像。发放样品的销售代表负责从接收样品的人员（或公司）那里获得电子签名。签名可以书面获取或使用外部应用产品（如移动手持设备）采集，然后通过 Web 服务界面上载到 Oracle CRM On Demand。销售代表在发放样品时必须获取签名。如果没有获取到授权签名，销售代表不能交付样品。

管理员和授权用户可以在"签名详细信息"页面上查看样品签名图像，但是他们不能创建、更新或删除签名图像。"签名详细信息"页面列出已发放样品的四个最近获取的签名。样品管理员必须定期检查"签名详细信息"页面上的签名图像，以确保从每个联系人那里收集的的签名是一致的。

注意：对样品签名图像的访问受到控制，以便只有指定的角色才能访问和查看样品签名图像。只有分配了"签名"权限的角色才能访问和查看签名图像。

检查电子签名

使用以下过程检查与访问活动关联的对所发放样品的签名。此过程假设"签名"记录类型显示为"访问详细信息"页面上的相关项目。有关显示相关项目信息的更多信息，请参阅定制相关项目布局 (请参阅 "定制相关项目的布局" 第 页 954)。

对实际样品签名图像的访问受到控制，以便只有指定的角色才能访问和查看样品签名图像。只有分配了"签名"权限的角色才能访问和查看签名图像。

有关签名的更多信息，请参阅关于电子签名 (第 页 427)。

开始之前。要检查电子签名，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限和（如果需要）"签名"权限。

检查样品签名

1. 在"联系人主页"上，打开所需的联系人。
2. 在"联系人详细信息"页面的"访问"部分中，向下钻取到"主题"字段以打开所需的访问活动记录。
3. 在"联系人详细信息"页面的"签名"部分中，向下钻取到"标题"字段以打开要查看的样品签名记录。

   注意：您不能编辑现有签名记录或创建新签名记录。
4. 在"签名详细信息"页面上，您可以查看签名的详细信息。

   下表提供了有关"签名详细信息"页面上某些字段的信息。

字段	说明

字段	说明
签名标题	"签名标题"字段显示以下信息： ■ **联系人姓氏。**样品接收者的姓氏。 ■ **联系人姓名。**样品接收者的名字。 ■ **签名日期。**发放样品的日期以及获取授权签名的日期。 ■ **地址。**样品接收者的地址。 ■ **销售代表的姓氏和名字。**发放样品的销售代表的姓氏和名字。
免责声明文本	"免责声明文本"字段显示与已发放样品关联的免责声明文本。您不能访问或编辑免责声明文本。
签名控制	单击此按钮可访问签名图像，它显示以下信息： ■ **样品签名系统 ID。**与样品签名关联的唯一标识符。 ■ **活动·ID。**与样品签名关联的访问活动记录的唯一标识符。 ■ **访问日期。**发放样品的日期以及获取授权签名的日期。 ■ **免责声明文本。**与发放的样品关联的免责声明文本。 **注意：**您的用户角色必须包括"签名"权限，才能打开和查看在发放样品时获取的签名。如果尚未为您授予"签名"权限，"签名控制"按钮则被禁用。

监控样品活动

样品管理员负责公司的样品库存，以及确保它符合各项法规和规定。

开始之前。要监控样品活动，您的用户角色必须获分配管理职责，而且必须包括以下权限：

- "启用基本样品操作"权限
- "启用样品调整"权限

要监控样品活动，请在"样品交易主页"的"样品交易列表"部分中单击要监控的列表。下表说明每个列表的用途。

样品交易列表	筛选器
支付交易	显示已提交且已发放的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看已发放的所有样品。

样品交易列表	筛选器
已发送的交易	显示已提交且已传输的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看已退回的所有样品或最终用户之间传输的发货。
已收到的交易	显示已提交且已收到的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看最终用户之间已收到的发货。
调整交易	显示已提交的所有调整交易。 通过监控此列表，样品管理员可以查看最终用户和样品管理员为调节实地盘点与 Oracle CRM On Demand 中记录之间存在的差异而提交的所有类型的调整交易。
失去的交易	显示已作为调整提交的所有失去的样品。 通过监控此列表，管理员可以查看已失去的样品。

有关查看或创建这些列表的信息，请参阅使用列表 (第 页 66)以及创建和调整列表 (第 页 70)。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

样品事务处理字段

使用“编辑样品事务处理”页面添加样品事务处理，或更新状态为“进行中”的现有样品事务处理的详细信息。“编辑样品事务处理”页面显示了样品事务处理的完整字段集。

提示： 您也可以在“样品事务处理列表”页面和“样品事务处理详细信息”页面上编辑样品事务处理。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品事务处理字段的附加信息。根据您打开的样品事务处理的类型（“转入”、“转出”、“库存调整”、“支付”、“损失的样品”），不一定所有字段都适用。

字段	说明
关键交易信息	
名称	样品事务处理的唯一标识符（由系统生成）。

字段	说明
日期	样品事务处理的日期。 当您输入在活动的库存期间内的日期时，系统会自动填充“库存期间：开始日期”和“库存期间：结束日期”字段。如果输入的日期不在任何现有库存期间内，或者迟于当前系统日期，则会显示一条错误消息。 不能针对已调节的期间创建样品事务处理。如果您输入的日期在已调节的期间或不活动的期间内，则会显示一条错误消息。
类型	样品事务处理的类型可以是以下值之一： ■ 转出 ■ 库存调整 ■ 损失的样品 ■ 支付 ■ 转入 “转出”、“库存调整”和“损失的样品”是用户生成的交易；“支付”和“转入”是系统生成的交易。 **注意：**请务必不要定制或更改“样品事务处理字段设置”的“类型”选择列表的顺序，因为可能会影响级联选择列表的功能。
状态	样品事务处理的状态可以是以下值之一： ■ 进行中 ■ 已提交 ■ 已处理，存在差异 ■ 运输中 ■ 已处理 ■ 已调整
预期交付日期	应当交付样品的日期。
跟踪编号	您和客户可用来跟踪样品交付的唯一编号。
已发送的包数	样品中包括的包数。
转移至	将转出交易记入其名下的人员。此人员接收样品并确认样品的接收。 在创建转出交易时，这是必填字段。
转移自	正在转移样品的人员（也就是创建“转出”交易的人员）。
库存期间：开始日期	与样品事务处理关联的库存期间的开始日期。这是一个只读字段，仅当您在“日期”字段中输入的日期在活动的库存期间内时，系统才会自动填写此字段。 库存期间将限制在添加事务处理项行项目时可供选择的产品和样品批号。它还确保对于选定的库存期间，只有有效的产品和样品批号可供选择。

字段	说明
库存期间：结束日期	与样品事务处理关联的库存期间的结束日期。这是一个只读字段，仅当您在"日期"字段中输入的日期在活动的库存期间内时，系统才会自动填写此字段。 库存期间将限制在添加事务处理项行项目时可供选择的产品和样品批号。它还确保对于选定的库存期间，只有有效的产品和样品批号可供选择。
调整原因	创建或调整样品事务处理的原因。原因代码包括： ■ 失去 ■ 找到 ■ 偷窃 ■ 人为错误 ■ 初始计数 ■ 请求
注释	用户可以在此字段中输入有关样品事务处理的附加信息。
附件	如果页面上显示此字段，则可以将文件附加到样品事务处理记录。该字段初始在记录的"编辑"页面上显示一个回形针图标。 可以通过单击记录的"编辑"页面上的回形针图标然后选择想要上载的文件，来将文件附加到样品事务处理记录。 在上载文件并保存记录之后，记录的"详细信息"页面上的"附件"字段会显示附件文件的名称和大小。在记录的"编辑"页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于删除文件的 X 图标。 对每个样品事务处理记录，只能附加一个文件。 有关通过"附件"字段将文件附加到记录的说明以及有关对文件大小和文件类型的限制的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录 (第 页 91)。
关键联系人信息 **注意：**此只读信息仅针对支付交易填充。当销售代表在销售访问过程中发放或支付样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成支付交易。有关更多信息，请参阅在销售访问期间发放样品 (第 页 425)和查看支付交易 (第 页 424)。	
联系人	向其执行支付的医生或医院联系人的全名。
联系人姓名	向其执行支付的联系人的名字。
联系人姓氏	向其执行支付的联系人的姓氏。
联系人类型	联系人类型。
联系人客户	与此联系人关联的客户。
联系人电子邮件	此联系人的电子邮件地址。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的样品事务处理信息：

- 样品事务处理 (请参阅 "样品交易" 第 页 416)
- 使用样品事务处理主页 (请参阅 "使用样品交易主页" 第 页 417)
- 管理样品事务处理 (请参阅 "管理样品交易" 第 页 419)

事务处理项

使用"事务处理项"页面创建、更新和跟踪样品的事务处理项。

*事务处理项*记录与样品事务处理关联的样品或促销项目的详细信息。对于每个样品事务处理，必须存在一个或多个事务处理项行项目。此信息用来计算销售代表的库存的即时盘点。在调节流程中使用样品事务处理来说明已分配给销售代表的所有样品和促销项目。

管理交易项目

有关管理交易项目的详细步骤信息，请参阅：

- 修改交易项目中的样品 (第 页 432)
- 修改交易项目中的样品批次 (第 页 433)
- 向样品交易添加交易项目 (第 页 424)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- 交易项目 (请参阅 "事务处理项" 第 页 432)
- 交易项目字段 (第 页 433)
- 产品字段 (第 页 434)

修改交易项目中的样品

使用"编辑产品"页面修改交易项目中的样品。"编辑产品"页面显示了产品的完整字段集。

开始之前。要修改交易项目中的样品，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

修改交易项目中的样品

1 在"样品交易列表"页面上，向下钻取到"名称"字段以打开所需的交易记录。

注意：您打开的交易记录必须为"进行中"状态。您无法修改状态为"已提交"的交易。

2 在"样品交易详细信息"页面上，转到您要修改的交易项目行项目。

3 在交易项目行项目的"样品"字段中，单击"查找"图标以选择要与交易项目行项目关联的不同样品（如果需要）。

4 在交易项目行项目的"样品"字段中，单击样品的名称，在"产品详细信息"页面上单击"编辑"，然后根据需要修改字段。

有关更多信息，请参阅产品字段 (第 页 434)。

修改交易项目中的样品批次

使用"编辑样品批次"页面修改交易项目中的样品批次。"编辑样品批次"页面显示了样品批次的完整字段集。

开始之前。要修改交易项目中的样品批次，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

修改交易项目中的样品批次

1 在"样品交易列表"页面上，向下钻取到"名称"字段以打开所需的交易记录。

注意：您打开的交易记录必须为"进行中"状态。您无法修改状态为"已提交"的交易。

2 在"样品交易详细信息"页面上，转到您要修改的交易项目行项目。

3 在交易项目行项目的"批号"字段中，单击"查找"图标以选择要与交易项目行项目关联的不同样品批次（如果需要）。

注意：只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了"按批次列出的库存"复选框的样品批次）可供选择。

4 在交易项目行项目的"批号"字段中，单击样品批次的名称，在"样品批次详细信息"页面上单击"编辑"，然后根据需要修改样品批次字段。（有关更多信息，请参阅样品批次字段 (第 页 442)）。

交易项目字段

使用"编辑交易项目"页面添加交易项目，或更新现有交易项目的详细信息。

提示：您也可以在"交易项目详细信息"页面上编辑交易项目。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些交易项目字段的信息。

字段	说明

字段	说明
行号	为每个项目手动分配的唯一编号。
样品	样品或促销项目的名称。
批号	为样品分配的用于跟踪的唯一编号或名称。样品不一定按批号跟踪。此字段可选。 **注意：**在添加或更新交易项目时，单击"查找"图标以选择样品批次。只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了"按批次列出的库存"复选框）可供选择。有关样品批次的更多信息，请参阅样品批次 (第 页 440)和样品批次字段 (第 页 442)。
数量	样品的数量。此字段必填。 **注意：**如果该数量值小于从总部传输的样品库存的初始数量，则对数值使用减号。此字段对于记录"失去"、"偷窃"或"人为错误"等调整非常重要。

相关主题

请参阅以下主题了解交易项目的相关信息：

- 交易项目 (请参阅 "事务处理项" 第 页 432)
- 管理交易项目 (第 页 432)
- 向样品交易添加交易项目 (第 页 424)

产品字段

使用"编辑产品"页面定义和管理贵公司的产品列表。"编辑产品"页面显示产品的完整字段集。有关为公司设置产品的信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)。

提示：您也可以在"产品详细信息"页面上编辑产品。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些产品字段的附加信息。

字段	说明
关键产品信息	
产品名称	产品的名称。
产品类别	产品类别，由公司的产品管理员定义。例如，它可能是以下类别之一： - 已发放样品 - 已发放的促销项目 **注意：**不要更改产品类别的种子数据。在 Oracle CRM On Demand 中已经为已发放样

字段	说明
	品和已发放的促销项目创建了一些筛选器。您可以根据客户的要求添加新产品类别。
解决方案	与此产品关联的产品图像文件。图像文件在销售访问过程中用来说明产品。 **注意：**此字段随 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果您需要此字段而该字段不可用，请与贵公司管理员联系。
部件号	与产品关联的制造商部件号。公司指定部件号。
可订购	用于指明如何订购产品样品的复选框： ■ 如果选中，销售代表就可以订购产品样品，并且可以将产品样品从公司发运给医生、诊所或医院。 ■ 如果未选中，则只能在销售代表进行样品发放时获得样品。
类型	产品类型可以是以下类型之一： ■ **产品。**客户生产的实物项目。 ■ **服务。**向客户提供服务的增值事件 - 可能包括咨询时间等项目。 ■ **培训。**向客户提供教育的增值事件 - 包括实验室、手册、操作培训、讲座等。
状态	公司定义产品状态。状态包括以下值： ■ **可用。**产品可用于样品传输和样品发放。 ■ **活动。**存在此产品的有效样品传输和发放。 ■ **待处理。**产品尚未准备好进行发放，但是正在准备中。 ■ **捆绑。**将一组产品或服务打包在一起，它们彼此之间互相依赖。 ■ **原型。**尚未准备好产品供普及使用，但提供了一个产品样例供检查和研究。 ■ **已终止。**产品不再可用于样品传输和样品发放，将来也不再提供。 ■ **已完成。**其意思与"已终止"相同，不同的是将一直提供产品，直至所有剩余产品均已传输或发放完毕为止。
附加信息	
已创建	创建此记录时的日期时间戳及其创建者。
已修改	修改此记录时的日期时间戳及其修改者。
说明	产品样品的说明。

分配

使用“分配”页面创建、更新和跟踪样品的分配。

医药公司的样品管理员定义分配记录。此分配记录确定在哪个期间内向销售代表提供产品样品以便分发给诊所、医院或医生联系人。此外，分配信息还定义以下内容：

- 在特定时间允许发放的特定产品样品数量
- 允许销售代表向指定地点分发的样品最大数量

此功能允许样品管理员在产品级设置这些参数，然后向所有销售代表传达此信息。您可以使用“分配”来定义分配期间，在分配期间内分配样品，查看每个分配期间可用的样品列表，以及设置在该分配期间内分发该样品的最大值参数。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪分配信息，则可能将不安装“分配”选项卡。

使用分配主页

可以从“分配主页”开始管理分配。

注意：贵公司管理员可以定制您的“分配主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除部分。

开始之前。要处理分配，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建分配

通过在“最近修改的分配”部分中单击“新建”按钮，样品管理员可以创建新分配。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和分配字段 (第 页 439)。

使用分配列表

“分配列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明分配的标准列表。

分配列表	筛选器
所有分配	您可以看到的所有分配，与分配的所有者无关。
最近修改的分配	“所有者”字段中有您的姓名的所有分配（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的分配

"最近修改的分配"部分显示最近修改的分配。

单击"显示完整列表"可展开列表。

向您的分配主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"分配主页"：

- 最近创建的分配
- 最近修改的分配
- 我最近创建的分配
- 我最近修改的分配
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"分配主页"上）

向您的分配主页添加区域

1. 在"分配主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"分配主页布局"页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- 分配 (第 页 436)
- 分配字段 (第 页 439)
- 管理分配 (第 页 437)

管理分配

有关管理分配的详细步骤信息，请参阅：

- 将样品分配给最终用户 (第 页 438)
- 修改分配中的样品 (第 页 438)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- 分配 (第 页 436)
- 使用分配主页 (第 页 436)
- 分配字段 (第 页 439)

将样品分配给最终用户

使用"分配详细信息"页面将样品分配给最终用户。

在添加多个分配记录时，建议样品管理员创建一个导入文件（将最终用户映射到产品分配），然后将数据加载到 Oracle CRM On Demand 中。

开始之前。要将样品分配给最终用户，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

将样品分配给最终用户

1. 在"分配列表"页面上，向下钻取到"分配类型"字段以打开所需的分配记录。
2. 在"分配详细信息"页面上，单击"所有者"字段旁边的"查找"图标，选择最终用户。然后单击"保存"。

修改分配中的样品

使用"编辑产品"页面修改分配中的样品。"编辑产品"页面显示了产品的完整字段集。

开始之前。要修改分配中的样品，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

修改分配中的样品

1. 在"分配列表"页面上，向下钻取到"分配类型"字段以打开您要修改的分配记录。
2. 在"分配详细信息"页面的"样品"字段中，单击"查找"图标以选择要与分配记录关联的不同样品（如果需要）。
3. 在"分配详细信息"页面的"样品"字段中，单击样品的名称，在"产品详细信息"页面上单击"编辑"，然后根据需要修改字段（有关更多信息，请参阅产品字段 (第 页 434)）。

分配字段

使用"编辑分配"页面添加分配，或更新现有分配的详细信息。"编辑分配"页面显示了分配的完整字段集。

提示： 您也可以在"分配列表"页面和"分配详细信息"页面上编辑分配。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些分配字段的附加信息。

字段	说明
分配类型	分配名称由样品管理员定义。它必须唯一。其中一些示例包括： ■ 样品分配 ■ 促销项目分配
活动	分配的状态可以是以下状态之一： ■ **活动。**指明尚未到达分配期间的结束日期。 ■ **不活动。**指明分配期间已完成且已过结束日期。
所有者	此分配的所有者。这是样品管理员将向其指派分配的人员。
样品	与此分配关联的产品样品。 **注意：**在创建新分配记录时，只能在此字段中输入被分类为样品的产品（也就是"已发放样品"类别的产品）。
最大数量	允许在一次访问时发放的最大数量。
分配数量	允许在分配期间发放的最大数量。
开始日期	此分配的开始日期。
结束日期	此分配的结束日期。
停止采样	用于指明是否继续提供样品的复选框： ■ 如果选中，则不再允许发放样品。 ■ 如果未选中，则允许发放样品。
排序依据	此字段允许销售代表以指定的顺序查看其分配。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- 分配 (第 页 436)
- 使用分配主页 (第 页 436)
- 管理分配 (第 页 437)

样品批次

使用“样品批次”页面可以创建、更新和跟踪样品批次。

产品在生产时被指定一个批号。公司使用此批号跟踪产品。当必须撤回某一特定产品或者在生产过程中检测到缺陷时，跟踪就会变得很有必要。知道所有产品的去向对于许多公司来说十分重要。Oracle CRM On Demand 提供了使用批号跟踪所发放样品的选项。公司的样品管理员决定是否使用批号。

注意：贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪样品批次信息，则可能将不安装“样品批次”选项卡。

使用样品批次主页

可以从“样品批次主页”开始管理样品批次。此页面显示了与您相关的信息。

注意：贵公司管理员可以定制“样品批次主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各部分。

开始之前。要处理样品批次，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建样品批次

通过在“最近查看的样品批次”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新样品批次。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和样品批次字段 (第 页 442)。

使用样品批次列表

“样品批次列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明样品批次的标准列表。

样品批次列表	筛选器
所有样品批次	您可以看到的所有样品批次，与样品批次的所有者无关。 **注意：**“所有样品批次”列表中只显示库存中按批号跟踪的样品批次（有关更多信息，请参阅样品批次字段 (第 页 442)）。
最近修改的样品批次	“所有者”字段中有您的姓名的所有样品批次（按修改日期排序）。 **注意：**“最近修改的样品批次”列表中只显示库存中按批号跟踪的样品批次（有关更多信息，请参阅样品批次字段 (第 页 442)）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品批次

“最近修改的样品批次”部分显示最近修改的样品批次。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的样品批次主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“样品批次主页”：

- 最近创建的样品批次
- 最近修改的样品批次
- 我最近创建的样品批次
- 我最近修改的样品批次
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“样品批次主页”上）

向您的样品批次主页添加区域

1. 在“样品批次主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“样品批次主页布局”页面上，使用方向箭头添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- 样品批次 (第 页 440)
- 样品批次字段 (第 页 442)
- 管理样品批次 (第 页 441)

管理样品批次

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)

- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- 样品批次 (第 页 440)
- 使用样品批次主页 (第 页 440)
- 样品批次字段 (第 页 442)

样品批次字段

使用"编辑样品批次"页面添加样品批次，或更新现有样品批次的详细信息。"编辑样品批次"页面显示了样品批次的完整字段集。

提示： 您也可以在"样品批次列表"页面和"样品批次详细信息"页面上编辑样品批次。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品批次字段的附加信息。

字段	说明
批号	样品的指定生产批号。
样品	产品样品的名称。 **注意：** 在创建新样品批次记录时，只能在此字段中输入被分类为样品的产品（也就是"已发放样品"类别的产品）。
开始日期	样品批次开始可用的日期。
到期日期	样品批次过期的日期。
短期天数	在到期日期之前样品管理员已确定停止采样的天数。此数值用于计算截止日期。
截止日期	计算所得的日期，从该日期开始不再能够发放此样品批次。Oracle CRM On Demand 将到期日期减去短期天数，即得出该日期。
状态	这是一个只读字段，它指明是否可以发放样品。可能值如下： - **正常。**表示当前日期在截止日期之前 - **已过期。**表示当前日期在到期日期之后

字段	说明
	■ **短期。**表示当前日期介于到期日期与截止日期之间。
按批次列出的库存	用于指明在库存中是否按批号跟踪样品批次的复选框。公司管理员定义此字段。 ■ 如果选中，则在库存中按批号跟踪此样品批次。 ■ 如果未选中，则在库存中将不按批号跟踪此样品批次。
样品：部件号	样品的产品编号。
已创建	创建样品批次的日期和用户。
已修改	最后修改样品批次的日期和用户。
说明	样品批次的一般说明。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- 样品批次 (第 页 440)
- 使用样品批次主页 (第 页 440)
- 管理样品批次 (第 页 441)

样品免责声明

使用"样品免责声明"页面创建、更新和跟踪公司的免责声明。当销售代表获取已发放样品的签名时，将向医师提供公司免责声明供其查看。

*样品免责声明*是供医师或其他卫生保健专业人士查看的文本，旨在拒绝对某些不利影响承担责任以及减少对发放给他们的产品样品所承担的义务。每个免责声明中的文本措词谨慎，须经过医药公司的法律、营销和/或样品合规官员批准。在 Oracle CRM On Demand 中，对于一个公司，在任何时候都只能有一个样品免责声明的文本处于有效状态。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪免责声明信息，则可能将不安装"样品免责声明"选项卡。

使用样品免责声明主页

可以从"样品免责声明主页"开始管理样品免责声明。此页面显示了与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制"样品免责声明主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除各部分。

开始之前。要处理样品免责声明，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

创建样品免责声明

通过在"最近修改的样品免责声明"部分中单击"新建"按钮，您可以创建样品免责声明。所有样品免责声明在创建后状态均为"无效"。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和"样品免责声明字段"。

使用样品免责声明列表

"样品免责声明列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是使您可以限制一次处理的记录数量的子集或记录组。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明样品免责声明的标准列表。

样品免责声明列表	筛选器
所有样品免责声明	您可以看到的所有样品免责声明，与样品免责声明的所有者无关。
最近修改的样品免责声明	您最近修改的所有样品免责声明（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品免责声明

"最近修改的样品免责声明"部分显示最近修改的样品免责声明。

单击"显示完整列表"可展开列表。

向"样品免责声明主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"样品免责声明主页"：

- 最近创建的样品免责声明
- 最近修改的样品免责声明
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在"样品免责声明主页"上）

要向"样品免责声明主页"添加区域

1. 在"样品免责声明主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"样品免责声明主页布局"页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品免责声明的相关信息：

- 样品免责声明 (第 页 443)
- 样品免责声明字段 (第 页 446)
- 管理样品免责声明 (第 页 445)

管理样品免责声明

有关管理样品免责声明的详细步骤信息，请参阅以下内容：

- 激活样品免责声明 (第 页 445)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- 样品免责声明 (第 页 443)
- 样品免责声明字段 (第 页 446)
- 使用样品免责声明主页 (第 页 443)

激活样品免责声明

所有样品免责声明记录在创建后都被自动分配"无效"状态。在公司的相应部门定义和批准了样品免责声明记录中的所有文本之后，您可以激活样品免责声明记录。

以下限制适用于样品免责声明：

- 在任何时候都只能有一个样品免责声明处于有效状态。
- 您不能对已过期或当前有效的样品免责声明进行更改。
- 销售代表、医师和其他卫生保健专业人士可以在签名获取流程期间查看当前有效的样品免责声明。

开始之前。要激活样品免责声明，您的用户角色必须包括"启用基本样品操作"权限。

要激活样品免责声明记录

1 在"样品免责声明列表"页面上，单击"编辑"以打开您需要的样品免责声明记录。您必须选择状态为"无效"的样品免责声明记录。

2 在"编辑样品免责声明"页面上，单击"激活"以激活样品免责声明记录。

此步骤执行以下操作：

- 设置新激活样品免责声明的开始日期，以及先前有效的样品免责声明（如果有）的结束日期。
- 将对先前有效的样品免责声明的更改的状态设置为"已过期"

注意：如果您打开"有效"或"已过期"样品免责声明记录，则禁用"激活"按钮。

样品免责声明字段

使用"编辑样品免责声明"页面创建样品免责声明，或更新现有样品免责声明的详细信息。"编辑样品免责声明"页面显示了样品免责声明的完整字段集。

提示：您也可以在"样品免责声明列表"页面和"样品免责声明详细信息"页面上编辑样品免责声明。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品免责声明字段的附加信息。

字段	说明
免责声明文本	您要插入的免责声明文本。
状态	免责声明文本的状态可以是以下值之一： ■ **无效。**所有样品免责声明记录在创建时状态都为"无效"。 ■ **有效。**在激活样品免责声明记录后，它的状态将更改为"有效"。在任何时刻，只能有一个样品免责声明处于有效状态。 ■ **已过期。**在创建并激活了新样品免责声明记录时，先前有效的免责声明记录的状态将更改为"已过期"。
开始日期	免责声明开始有效的日期。 在创建样品免责声明记录时，此字段保留为空白。在激活了样品免责声明记录之后，Oracle CRM On Demand 将在此字段中填入当前日期。
结束日期	免责声明过期的日期。 在创建样品免责声明记录时，此字段保留为空白。在激活了新样品免责声明记录之后，Oracle CRM On Demand 将在此字段中填入当前日期。
注释	与免责声明关联的一般注释。您只能为无效的样品免责声明添加注释。
创建者/日期	记录有关免责声明的创建日期以及创建者的信息。

字段	说明
修改者/日期	记录有关免责声明的上次修改日期以及修改者的信息。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品免责声明的相关信息：

- 样品免责声明 (第 页 443)
- 使用样品免责声明主页 (第 页 443)
- 管理样品免责声明 (第 页 445)

个性化内容传送

本主题介绍 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供的个性化内容传送 (PCD) 功能。

关于个性化内容传送

个性化内容传送 (PCD) 是 Oracle 用于电子化详情介绍的闭环营销解决方案。PCD 使销售和营销组织能够管理数字内容，创建消息计划，以及向现场销售人员分发这些消息计划。然后销售组织可以向客户提供量身定制的介绍，同时自动获取客户响应度量并传递回营销组织进行闭环分析。需要使用 PCD 传送介绍并获取客户响应度量。

使用 PCD 的方案

Oracle CRM On Demand PCD 使用户能够：

- 管理数字内容
- 管理消息计划
- 存储客户对消息计划的响应

Oracle CRM On Demand PCD 解决方案的目标用户是产品经理、销售运营经理以及其他制定销售人员所用的宣传册的人员。

以下方案概述应该如何使用 PCD 功能：

1 管理数字内容

首先将数字内容（图形文件）附加到解决方案记录中。虽然 PCD 支持许多图形格式，但最常见的格式是 SWF 文件，它支持富媒体呈现。对应的缩略图（通常是 PNG、GIF 或 JPG 文件）也被附加到同一个解决方案记录，以便以缩略图形式显示较大的媒体文件。解决方案记录包括有关所附加文件的元数据的字段，例如到期日期、是否通过了营销和法律部门的审批等。

要建立解决方案记录，请参阅解决方案 (第 页 253)。

2 管理消息计划

在将图形文件附加到解决方案记录之后，用户创建消息计划，它由排版后可传达销售消息的媒体文件集合组成。用户指定构成消息计划的消息计划项目序列。每个消息计划项目对应于一条解决方案记录及其关联的数字内容，还包括介绍者

可用来更详细了解指定主题的相关媒体文件。但是，一个解决方案记录由一个可用于多个消息计划的数字媒体文件组成，而一个消息计划项目则代表指定解决方案媒体文件的一个独特例程，其中的元数据特定于将某个媒体文件用于特定的消息计划。

要建立消息计划及其关联记录，请参阅消息计划 (第 页 448)、消息计划项目 (第 页 453)以及消息计划项目关系 (第 页 457)。

3 存储客户对消息计划的响应

消息计划在 Oracle CRM On Demand 的外部应用产品中提供。Oracle CRM On Demand 从外部应用产品中接收受众反馈，然后存储此信息。此类反馈将在传送消息计划过程中的不同时间内存储，还可与预定义的响应相关联。

要设置消息响应，请参阅调整消息响应 (第 页 126)。

消息计划

使用"消息计划"页面可以创建、更新和跟踪消息计划。

*消息计划*是使用个人计算机或平板计算机提供的介绍。销售用户利用消息计划介绍产品和跟踪客户反馈。消息计划页面捕获消息计划的各种属性，如其适用的产品、消息计划的到期日期以及其他参数。

品牌经理、产品经理以及销售运营经理创建消息计划。消息计划由特定序列的内容组成，使销售用户能够提供符合公司法律和营销准则的介绍。

消息计划可能包括指定顺序的许多消息计划项目，这类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。或者，消息计划也可能是宣传特定消息的单张幻灯片。创建活动时，销售代表可以查看活动的建议消息计划，例如，销售访问、任务或预约，从而查看是否有任何建议。消息计划建议以消息计划与销售访问、任务或预约之间的细分匹配和目标关联为基础。有关更多信息，请参阅查看活动的建议消息计划 (第 页 451)。

注意：公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括管理消息计划信息，可能将不安装消息计划选项卡。您的用户角色必须包括"管理`个性化内容传送'"权限，才能使用消息计划页面。

使用消息计划主页

可以从"消息计划主页"开始管理消息计划记录。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制"消息计划主页"的布局。此外，如果用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除各部分。

创建消息计划

通过在"最近修改的消息计划"部分中单击"新建"按钮，您可以创建新消息计划。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和消息计划字段 (第 页 452)。

使用消息计划列表

"消息计划列表"部分显示许多筛选列表。筛选列表是使您可以限制一次处理的记录数量的子集或记录组。

下表说明消息计划的标准列表。

消息计划列表	筛选器
所有消息计划	您可以看到的所有消息计划，与消息计划的所有者无关。
最近修改的消息计划	"所有者"字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划

"最近修改的消息计划"部分显示您最近修改的消息计划。

单击"显示完整列表"链接可展开列表。

向"消息计划主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"消息计划主页"：

- 最近创建的消息计划
- 最近修改的消息计划
- 我最近创建的消息计划
- 我最近修改的消息计划
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分可供显示在"消息计划主页"上）

要向您的"消息计划主页"添加区域

1. 在"消息计划主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"消息计划主页布局"页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击"保存"。

管理消息计划

有关管理消息计划的详细步骤信息，请参阅：

- 向消息计划添加工作簿 (第 页 450)

- 添加消息计划项目 (第 页 451)
- 查看活动的建议消息计划 (第 页 451)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

附注： Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划的相关信息：

- 消息计划 (第 页 448)
- 使用消息计划主页 (第 页 448)
- 消息计划字段 (第 页 452)

注意： 您的用户角色必须包括"管理'个性化内容传送'"权限，才能使用"消息计划"页面。

向消息计划添加工作簿

使用以下过程向消息计划添加工作簿。当您向消息计划添加工作簿时，您可以修改或删除工作簿。此过程假设工作簿显示为"消息计划详细信息"页面上的相关项目。有关显示相关项目信息的更多信息，请参阅定制相关项目布局 (请参阅 "定制相关项目的布局" 第 页 954)。

要向消息计划添加工作簿

1. 在"消息计划列表"页面上，打开您想要的消息计划。
2. 在"消息计划详细信息"页面上，单击页面"工作簿"部分中的"添加"。
3. 在工作簿选择器中，选择您想要添加到消息计划的工作簿，然后单击"确定"。

   有关工作簿的更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

添加消息计划项目

您可以向消息计划添加消息计划项目。消息计划项目包含有关构成消息计划的项目的信息。有关消息计划项目的更多信息，请参阅消息计划项目 (第 页 453)。

注意：如果在"联系人详细信息"页面中未看到"消息计划项目关系"相关项目部分，请按照定制相关项目布局 (请参阅 "定制相关项目的布局" 第 页 954)中的说明添加此相关项目部分，或与公司管理员联系。

要向消息计划添加消息计划项目

1 从"消息计划详细信息"页面中，滚动到"消息计划项目"部分，然后单击"新建"。

2 按消息计划项目字段 (第 页 456)中所述填写字段。然后保存记录。

查看活动的建议消息计划

在活动创建过程中，销售代表可以记录关于与活动关联的客户、联系人或产品的信息。如果存在任何建议，销售代表还可以查看此活动的建议消息计划（销售访问、任务或预约）。消息计划建议以消息计划与销售访问、任务或预约之间的细分匹配和目标关联为基础，如下所示：

- 如果消息计划的主要或次要细分与活动的特定细分相匹配，则"访问详细信息"页面上"可用消息计划"部分中消息计划的"建议"字段用一颗完整的金星填充。
- 如果消息计划的主要或次要目标与活动的特定目标相匹配，则"访问详细信息"页面上"可用消息计划"部分中消息计划的"建议"字段用半颗金星填充。
- 如果消息计划与活动之间没有匹配的细分或目标，则"访问详细信息"页面上"可用消息计划"部分中消息计划的"建议"字段用一颗空白星星填充。

有关销售访问的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)和在销售访问期间发放样品 (第 页 425)。有关活动的更多信息，请参阅日历和活动 (第 页 109)。

使用以下过程查看活动的建议消息计划。

要查看活动的建议消息计划

1 选择您的访问的活动。

有关选择活动的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在活动的"详细信息"页面（"访问"、"任务"、"预约"），向下滚动到"访问"部分，打开想要查看的销售访问。

3 在"访问详细信息"页面中，向下滚动"可用消息计划"部分，查看消息计划的列表，如下所示：

- "建议"字段中一颗完整的金星表示消息计划与活动之间的细分匹配。
- "建议"字段中的半颗金星表示消息计划与活动之间的目标匹配。
- "建议"字段中的空白星表示消息计划与活动之间没有细分匹配或目标匹配。

4 单击消息计划名称链接以打开和查看消息计划。

消息计划字段

使用"编辑消息计划"页面添加消息计划，或更新现有消息计划的详细信息。"编辑消息计划"页面显示了消息计划的完整字段集。

提示：您也可以在"消息计划列表"页面和"消息计划详细信息"页面上编辑消息计划。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些消息计划字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划信息	
名称	消息计划的名称。（必填）
类型	消息计划类别。一些预定义类型包括："产品市场投放"和"目标消息"。使用选择列表选取类型。（必填）
产品	与此消息计划关联的产品。使用"查找"图标选择产品。（必填）
代码	可用来按意图、治疗区域或其他在组织上定义的分类对消息计划进行分类的自由文本字段。
状态	消息计划的当前状态。可能的状态值包括："已批准"、"进行中"、"已拒绝"、"已发布"或"已提交"。使用选择列表选择一个状态。（必填）
验证	指明已验证组成消息计划的每个消息计划项目可以正确显示并且因此具有"成功"验证状态。如果所有消息计划项目要素的验证状态值都为"成功"，则"验证"字段的值设置为"成功"。否则，将该值设置为"已失败"。此字段由 Oracle CRM On Demand 自动设置。
细分	消息计划所针对的目标市场细分（也就是客户组）。
主要目标对象	指明此消息计划的第一目标。输入您的目标，或单击"查找"图标，从列表中选择目标。
主要细分	指明要与此消息计划关联的主要细分。选项包括"白领"、"蓝领"、"农村/农场人员"、"大型零售人员"、"中产阶级"、"高资本净值人士"、"资产超五百万的富翁"和"超高资本净值人士"。
次要目标对象	指明此消息计划的第二目标。输入您的目标，或单击"查找"图标，从列表中选择目标。 **注意：**当主要目标与次要目标相同时，以及选择了次要目标但未选择主要目标时，将显示一条错误消息。
次要细分	指明要与此消息计划关联的次要细分。选项包括"白领"、"蓝领"、"农村/农场人员"、"大型零售人员"、"中产阶级"、"高资本净值人士"、"资产超五百万的富翁"和"超高资本净值人士"。 **注意：**当主要细分与次要细分相同时，以及选择了次要细分但未选择主要细分时，将显示一条错误消息。

字段	说明
拥有者	拥有消息计划记录的用户。默认情况下，此字段设置为创建消息计划的用户。使用"查找"图标更改拥有者。（必填）
开始日期	消息计划开始可见的日期 (MM/DD/YYYY)。使用"日历"图标选择日期。
到期日期	停用消息计划的日期 (MM/DD/YYYY)。使用"日历"图标选择日期。
发布日期	在个性化内容传送 (PCD) 中可以使用此内容的日期 (MM/DD/YYYY)。使用"日历"图标选择该日期。
强制性披露	此复选框指明在此消息计划的开头必须显示披露声明。（必填）
启用跟进	此复选框旨在供将来使用。
锁定序列	在 Oracle CRM On Demand 的当前版本中未使用此复选框。（必填）
附加消息计划信息	
受众	有关此消息计划的目标受众的说明。
注释	任何关于此消息计划的一般注释。
说明	此消息计划记录的说明。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的消息计划信息：

- 消息计划 (第 页 448)
- 使用消息计划主页 (第 页 448)
- 管理消息计划 (第 页 449)

消息计划项目

使用"消息计划项目"页面可以创建、更新和跟踪消息计划项目。

*消息计划项目*包含构成消息计划的项目的有关信息。构成消息计划的这些项目采用特定顺序，类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。

*解决方案*是介绍中使用的多媒体内容和图形文件（如 SWF、GIF 或 JPEG 文件），它们是消息计划项目的基础。虽然解决方案可以重复使用，但是消息计划项目对于单个消息计划来说是唯一的。"消息计划项目"页面包含超出了解决方案关联内容范围的附加属性信息。

注意：公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪消息计划项目信息，则可能将不安装"消息计划项目"选项卡。您的用户角色必须包括"管理'个性化内容传送'"权限，才能使用"消息计划项目"页面。

使用消息计划项目主页

可以从“消息计划项目主页”开始管理消息计划记录。此页面显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“消息计划项目主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和删除各部分。

创建消息计划项目

通过在“最近修改的消息计划项目”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新消息计划。有关更多信息，请参阅创建记录（第 页 38)和消息计划项目字段（第 页 456)。

使用消息计划项目列表

“消息计划项目列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是使您可以限制一次处理的记录数量的子集或记录组。

下表说明消息计划项目的标准列表。

管理计划项目列表	筛选器
所有消息计划项目	您可以看到的所有消息计划项目，与消息计划项目的所有者无关。
最近修改的消息计划项目	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划项目。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表（第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划项目

“最近修改的消息计划项目”部分显示了您最近修改的消息计划项目。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“消息计划项目主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“消息计划项目主页”：

- 最近创建的消息计划项目
- 最近修改的消息计划项目
- 我最近创建的消息计划项目
- 我最近修改的消息计划项目
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“消息计划项目主页”上）

要向您的"消息计划项目主页"添加区域

1 在"消息计划项目主页"上，单击"编辑布局"。

2 在"消息计划项目主页布局"页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击"保存"。

管理消息计划项目

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 添加消息计划项目关系 (第 页 455)

附注：Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目的相关信息：

- 消息计划项目 (第 页 453)
- 使用消息计划项目主页 (第 页 454)
- 消息计划项目字段 (第 页 456)

注意：您的用户角色必须包括"管理`个性化内容传送'"权限，才能使用"消息计划项目"页面。

添加消息计划项目关系

您可以向消息计划项目添加消息计划项目关系。*消息计划项目关系*是一个为支持主要消息计划项目提供可选信息的介绍项目。例如，如果主要项目显示新药物的副作用，则可选相关信息可能显示较早期同类药物的副作用。如果主要项目的主题是临床试验获得了好的效果，则可选详细信息可能显示临床试验中的数据。有关消息计划项目关系的更多信息，请参阅消息计划项目关系 (第 页 457)。

注意：如果在"联系人详细信息"页面中未看到"消息计划项目关系"相关项目部分，请按照定制相关项目布局 (请参阅 "定制相关项目的布局" 第 页 954)中的说明添加此相关项目部分，或与公司管理员联系。

要向消息计划项目添加消息计划项目关系

1 从"消息计划项目详细信息"页面中，滚动到"消息计划项目关系"部分，然后单击"新建"。

2 按消息计划项目关系字段 (第 页 459)中所述填写字段。保存记录。

消息计划项目字段

使用"编辑消息计划项目"页面添加消息计划项目，或更新现有消息计划项目的详细信息。"编辑消息计划项目"页面显示了消息计划项目的完整字段集。

提示： 也可以在"消息计划项目列表"页面和"消息计划项目详细信息"页面上编辑消息计划项目。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些消息计划项目字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划项目信息	
序号	此消息计划项目在消息计划中出现的顺序。（必填）
名称	消息计划项目的名称。
显示名称	在消息计划中用来显示消息计划项目的名称。
解决方案名称	消息计划项目关系所基于的数字内容的名称。使用"查找"图标选择解决方案。（必填）
解决方案名称：验证状态	指明数字内容是否能正确显示。可能值包括："未验证"、"成功"或"已失败"。（仅供查看） 此字段的值继承自链接的包含数字内容文件的解决方案记录。
解决方案名称：发布日期	在此日期之后解决方案内容可用于 PCD。（仅供查看）
解决方案名称：到期日期	在此日期之后解决方案内容不可用于 PCD。（仅供查看）
披露消息	此复选框将特定资产标记为披露消息。通常，消息计划必须以披露消息开头，旨在确保完全披露了所有相关信息并且符合所有法律和法规准则。（必填）
类型	消息计划项目类别。使用选择列表选择一个类型。（必填）
等级	用来评定此项目效果的定性等级。使用选择列表选择一个等级。
父消息计划	此消息计划项目是其组件的消息计划。使用"查找"图标选择父消息计划。（必填）
状态	消息计划项目的当前状态。使用选择列表选择状态。预配置的选项包括"隐藏

字段	说明
	”和“显示”。
说明	此项目内容的简要说明。
消息计划项目附加信息	
概要	项目的简要说明。
发言人注释	在介绍此项目时，您可以添加的附注。
受众	内容的目标用户。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目的相关信息：

- 消息计划项目 (第 页 453)
- 使用消息计划项目主页 (第 页 454)
- 管理消息计划项目 (第 页 455)

消息计划项目关系

使用“消息计划项目关系”页面可以创建、更新和跟踪消息计划项目关系。

*消息计划项目关系*是一个为支持主要消息计划项目提供可选信息的介绍项目。例如，如果主要项目显示新药物的副作用，则可选相关信息可能显示较早期同类药物的副作用。如果主要项目的主题是临床试验获得了好的效果，则可选详细信息可能显示临床试验中的数据。消息计划由特定序列的许多消息计划项目构成，类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。每个消息计划项目可能具有与它关联的相关项目，这些称为*消息计划项目关系*。“消息计划项目关系”页面包含有关这些支持的介绍项目的信息。

注意：公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪消息计划项目关系，则可能将不安装“消息计划项目关系”选项卡。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容传送’”权限，才能使用“消息计划项目关系”页面。

使用消息计划项目关系主页

可以从“消息计划项目关系主页”开始管理消息计划项目关系记录。此页面包含多个部分，并显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“消息计划项目关系主页”的布局。此外，如果用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和删除各个部分。

创建消息计划项目关系

通过在“最近修改的消息计划项目关系”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新消息计划项目关系。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和消息计划项目关系字段 (第 页 459)。

使用消息计划项目关系列表

"消息计划项目关系列表"部分显示许多筛选列表。*筛选列表*是使您可以限制一次处理的记录数量的子集或记录组。

下表说明"消息计划项目关系"的标准列表。

消息计划项目关系列表	筛选器
所有消息计划项目关系	您可以看到的所有消息计划项目关系，与消息计划项目关系的所有者无关。
最近修改的消息计划项目关系	"所有者"字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划项目。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划项目关系

"最近修改的消息计划项目关系"部分显示了您最近修改的消息计划项目关系。

单击"显示完整列表"链接可展开列表。

向"消息计划项目关系主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"消息计划项目关系主页"：

- 最近创建的消息计划项目关系
- 最近修改的消息计划项目关系
- 我最近创建的消息计划项目关系
- 我最近修改的消息计划项目关系
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在"消息计划项目关系主页"上）

要向"消息计划项目关系主页"添加区域

1. 在"消息计划项目关系主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"消息计划项目关系主页布局"页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

管理消息计划项目关系

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

附注： Oracle CRM On Demand 标准版没有此功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目关系的相关信息：

- 消息计划项目关系 (第 页 457)
- 使用消息计划项目关系主页 (第 页 457)
- 消息计划项目关系字段 (第 页 459)

注意： 您的用户角色必须包括"管理`个性化内容传送'"权限，才能使用"消息计划项目关系"页面。

消息计划项目关系字段

使用"编辑消息计划项目关系"页面添加消息计划项目关系，或更新现有消息计划项目关系的详细信息。"编辑消息计划项目关系"页面显示了消息计划项目关系的完整字段集。

提示： 您也可以在"消息计划项目关系列表"页面和"消息计划项目关系详细信息"页面上编辑消息计划项目关系。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些"消息计划项目关系"字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划项目关系信息	
名称	消息计划项目关系的名称。
显示名称	在消息计划中用于显示消息计划项目关系的名称。
父 MP 项目	此消息计划项目关系为其提供可选备份或详细信息的父消息计划项目。（必填）
说明	此项目内容的简要说明。
类型	消息计划项目关系类别。使用选择列表选择一个类型。（必填）

字段	说明
解决方案名称	消息计划项目关系所基于的多媒体或图形文件内容的名称。（必填）
概要	项目的简要说明。

相关信息

请参阅以下主题以了解消息计划项目关系的相关信息：

- 消息计划项目关系 (第 页 457)
- 使用消息计划项目关系主页 (第 页 457)
- 管理消息计划项目关系 (第 页 458)

9 财富管理

Oracle CRM On Demand 为财富管理提供了以下记录类型：

- **财务帐户。**使用这些页面管理财务帐户信息。
- **财务帐户持有者。**使用这些页面管理有关财务帐户的持有者的信息。
- **财务帐户产品。**使用这些页面为财务帐户管理单个财务产品的交易。
- **金融计划。**使用这些页面管理联系人或企业的一个或多个特定财务帐户的金融计划。
- **金融产品。**使用这些页面管理金融产品信息。
- **金融交易。**使用这些页面跟踪特定财务帐户的交易。
- **证券资产。**使用这些页面管理证券资产客户。
- **家庭。**使用这些页面管理生活在同一家庭中的一组相关联系人的信息。

注意：所有这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 上提供。

家庭

使用"家庭"页面可以创建、更新和跟踪家庭记录。

*家庭*是一组通常共享公共链接或关联的联系人，如居住在同一地址的同一住宅内的一家人（父母和子女）。"家庭"允许将联系人分组，可以跟踪联系人分组，从而允许将联系人分组到一个或多个家庭或联系人组中。金融机构和个人用户（例如银行家、顾问和关系经理）可以针对许多不同的用途对联系人分组。可以从链接到家庭的联系人处累积家庭的相关信息。

家庭提供有关整个家庭的重要细分信息，以及有关家庭成员联系人的信息汇总。您可以使用"家庭"页面标识和捕捉有关家庭的人口统计信息。还可以使用"家庭"页面查看客户与该家庭关联的财务帐户、产品和联系人信息。此信息可让您评估客户的数据。

通过按家庭将客户的所有帐户分组，金融机构可以确定客户对机构的价值，并寻找机会向客户交叉销售和追加销售其它产品和服务，例如户主的保险和孩子的教育贷款。此外，通过能够按家庭查看客户的所有财务帐户，金融机构可以查看家庭的总体财务状况。

家庭的子帐户和相关信息

您可以使用"家庭"页面确定和概述家庭。也可以使用"家庭"页面查看家庭的子帐户和其它相关信息，其中包括：

- **联系人。**可以使联系人与家庭相关。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有联系人。有关联系人的信息，请参阅联系人 (第 页 179)。
- **索赔。**可以使索赔与家庭相关。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有索赔。有关索赔的信息，请参阅索赔 (第 页 499)。

- **金融计划。**可以使金融计划与家庭相关。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有金融计划。有关金融计划的信息，请参阅金融计划 (第 页 483)。
- **投保人。**可以使投保人与家庭相关。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有投保人。有关投保人的信息，请参阅投保人 (第 页 520)。
- **财务帐户持有者。**可以使财务帐户持有者与家庭相关。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有财务帐户持有者。有关财务帐户持有者的信息，请参阅财务帐户持有者 (第 页 478)。
- **家庭团队。**用户可以是与家庭相关的团队的一部分。在"家庭"页面上，可以查看与家庭相关的所有团队成员（用户）。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪家庭信息，则可能将不安装"家庭"选项卡。

使用家庭主页

可以从"家庭主页"开始管理家庭。

注意：公司管理员可以定制您的"家庭主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建家庭

通过在"我最近查看的家庭"部分中单击"新建"按钮，您可以创建家庭。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和家庭字段 (第 页 465)。

使用家庭列表

"家庭列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其它列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明家庭的标准列表。

家庭列表	筛选器
最近修改的家庭	"所有者"字段中有您的姓名的所有家庭（按修改日期排序）
所有家庭	您能够查看的所有家庭，与家庭的所有者无关

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的家庭

"我最近查看的家庭"部分显示了您最近查看的家庭。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向您的家庭主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将以下某些或所有部分添加到您的“家庭主页”：

- 最近创建的家庭
- 最近修改的家庭
- 我最近创建的家庭
- 我最近修改的家庭
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在您的“家庭主页”上。）

向您的家庭主页添加区域

1. 在“家庭主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“家庭主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- 家庭 (第 页 461)
- 管理家庭 (第 页 463)
- 家庭字段 (第 页 465)

管理家庭

要管理家庭，请执行以下任务：

- 建立家庭资料 (第 页 464)
- 跟踪家庭成员 (第 页 464)

注意：此功能不属于标准应用产品的一部分，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 转移记录的所有权 (第 页 78)
- 添加附注 (第 页 82)

- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 合并记录 (第 页 82)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- 家庭 (第 页 461)
- 使用家庭主页 (第 页 462)
- 家庭字段 (第 页 465)

建立家庭资料

您可以通过更新家庭记录中的信息来建立家庭资料。

建立家庭资料

1 选择家庭。

有关选择家庭的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“家庭详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑家庭”页面上，填写信息。有关字段的说明，请参阅家庭字段 (第 页 465)。

跟踪家庭成员

要跟踪家庭成员，请将成员添加为家庭中的联系人。

跟踪家庭成员

1 选择家庭记录。

有关选择家庭记录的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“家庭详细信息”页面上，向下滚动到“联系人”部分，然后单击“添加”。

注意：您可能想向布局添加“联系人”部分。有关更改布局的信息，请参阅更改“详细信息”页面布局 (第 页 557)。

3 在“联系人列表”页面上，单击“新联系人”字段中的“查找”图标。这将启动“搜索联系人”窗口。

4 在“搜索联系人”窗口中，选择一个联系人。

5 在“联系人列表”页面上的“关系”下拉列表中选择该联系人与家庭之间的关系。

字段	说明
新联系人	家庭的联系人名字。在“搜索联系人”窗口中选择联系人。
关系	联系人与家庭的关系。您可以选择许多预定义的关系，例如：户主、配偶、子女、姻亲、第 2 代子女、上司等等。
累计	选中“累计”复选框以选择要累计到家庭财务总额（例如，资本净值合计或总收入）中的联系人子集。未选定的联系人将不被累计到任何家庭总额中或任何相关列表（例如机会、证券资产、活动或附注）的总额中。默认情况下“累计”处于选中状态。 **注意：**“联系人详细信息”页面和“家庭详细信息”页面上的“累计”复选框相同，因此在一个页面上所做的更改将反映在另一个页面中。

6 单击“联系人列表”页面上的“保存”。

7 在“新联系人”字段中追溯以选择一个联系人，然后在“关系”选择列表中选择该联系人与家庭之间的关系。

有关“家庭”字段的信息，请参阅家庭字段 (第 页 465)。

家庭字段

使用“编辑家庭”页面添加家庭，或更新现有家庭的详细信息。“编辑家庭”页面显示了家庭的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。“家庭”页面上的许多字段是只读字段，因为这些字段是根据链接到家庭且“累计”字段处于选定状态的联系人记录计算的。系统将计算家庭中“累计”字段处于选定状态的所有联系人的相加字段的总和，例如“总资产”。系统通常将累计家庭中主要联系人的非相加字段，例如地址。

如果没有链接到家庭的联系人记录，则可以向家庭记录添加联系人，具体请参阅跟踪家庭成员 (第 页 464)。

字段	说明
关键家庭信息	
家庭名称	限制为 50 个字符。
主要	只读。

字段	说明
家庭详细信息	
类型	默认值为：家庭 – 子女、家庭 – 无子女、家庭 – 老年人、未婚、单亲家庭、家庭、大家庭、未婚夫妇、空巢家庭、退休和其它。
细分	默认值为：“白领”、“蓝领”、“农村人口”、“自有住宅”、“承租人”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。
上个活动	只读。反映了链接到家庭的上个活动的日期。
户主生日	只读。
附加信息	
客户	只读。
联系人	只读。
所有者	通常，所有者可以更新记录详细信息、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过“报告”和“仪表盘”页面）运行的报表中。
家庭财务资料	
总收入	累计到家庭的所有联系人的总收入。只读。
总资产	累计到家庭的所有联系人的总资产。只读。
总费用	累计到家庭的所有联系人的总费用。只读。
总负债	累计到家庭的所有联系人的总负债。只读。
资本净值合计	累计到家庭的所有联系人的资本净值合计。只读。
投资风险资料	
风险资料	根据户主的联系人记录填写。只读。
经验级别	根据户主的联系人记录填写。只读。
投资展望期	根据户主的联系人记录填写。只读。
当前投资组合	根据户主的联系人记录填写。只读。
目标	根据户主的联系人记录填写。只读。
主要目标	根据户主的联系人记录填写。只读。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- 家庭 (第 页 461)
- 使用家庭主页 (第 页 462)
- 管理家庭 (第 页 463)
- 共享记录（团队） (第 页 79)

证券资产

使用"证券资产"页面可以创建、更新和跟踪任何类型的证券资产。证券资产可以是与您希望跟踪的联系人相关的任何信息类型。

证券资产可能表示以下内容：

- **财务帐户。**经纪帐户、贷款或信用卡
- **保险合同。**人寿保险单或年金

可以利用"证券资产"页面确定和概述证券资产。

提示：利用财务帐户记录类型和财务帐户层次结构，您可以跟踪财务帐户组（也称为证券资产）。有关财务帐户的更多信息，请参阅跟踪父财务帐户 (第 页 476)。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装"证券资产"选项卡。

使用证券资产客户主页

可以从"证券资产客户主页"开始管理证券资产客户。

注意：贵公司管理员可以定制"证券资产客户主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建证券资产客户

通过在"我最近查看的证券资产"部分中单击"新建"按钮，您可以创建证券资产客户。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和证券资产客户字段 (第 页 471)。

使用证券资产客户列表

"证券资产列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其它列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明证券资产客户的标准列表。

证券资产列表	筛选器
所有证券资产客户	您可以看到的所有证券资产客户
最近创建的证券资产	您可以看到的所有证券资产客户（按创建日期排序）
最近修改的证券资产	您可以看到的所有证券资产客户（按修改日期排序）
我最近修改的证券资产	您最近修改的所有证券资产客户。
我最近创建的证券资产	您最近创建的所有证券资产客户。
我的证券资产客户	"所有者"字段中有您的名字的所有证券资产客户

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的证券资产客户

"我最近查看的证券资产"部分显示了您最近查看的证券资产客户。

向您的证券资产客户主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"证券资产客户主页"：

- 最近创建的证券资产
- 最近修改的证券资产
- 我最近创建的证券资产
- 我最近修改的证券资产
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在"证券资产客户主页"上。）

向您的证券资产客户主页添加区域

1. 在"证券资产客户主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"证券资产客户主页布局"页面上，单击箭头添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的证券资产客户信息：

- 证券资产客户字段 (第 页 471)
- 管理证券资产客户 (第 页 469)

管理证券资产客户

要管理证券资产客户，请执行以下任务：

- 跟踪证券资产客户的关键联系人 (请参阅 "跟踪资产组合客户的关键联系人" 第 页 470)
- 指定证券资产子客户 (请参阅 "指定资产组合子客户" 第 页 470)

注意： 此功能不属于标准应用产品，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)（包括被推介人）
- 共享记录（团队） (第 页 79)
- 转移记录的所有权 (第 页 78)
- 添加附注 (第 页 82)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 重命名记录类型 (第 页 990)
- 合并记录 (第 页 82)
- 管理日历和活动 (第 页 110)
- 设置工作簿的过程 (第 页 1064)
- 创建 Web 小程序 (第 页 958)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的证券资产客户信息：

- 使用证券资产客户主页 (第 页 467)
- 证券资产客户字段 (第 页 471)

跟踪资产组合客户的关键联系人

要跟踪资产组合客户的关键联系人，请将其添加为连接到资产组合客户记录的联系人。

跟踪资产组合客户的关键联系人

1. 选择资产组合客户记录。

   有关选择资产组合客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在"资产组合客户详细信息"页面上，向下滚动到"联系人"部分并单击"添加"。

   注意：可能需要将"联系人"部分添加到布局中。有关更多信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3. 在"联系人列表"页面上，单击"名称"列旁边的"查找"图标。

4. 在"查找"窗口中，您可以单击"新建"来创建新联系人记录或选择现有联系人。

5. 在"联系人列表"页面上，填写所需的信息。

6. 保存记录。

指定资产组合子客户

通过指定父-子关系，您可以指明资产组合客户的层次结构，例如人寿保险单或经纪帐户内的共同基金。首先创建父资产组合客户，然后选择该客户作为子项的父项或资产组合子客户的父项。

资产组合与资产组合子客户之间具有一对多关系。例如，您可能具有经纪资产组合客户的多个共同基金或股票子帐户。

创建资产组合子客户

1. 选择父资产组合客户。

   有关选择资产组合客户的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在"资产组合客户详细信息"页面上，滚动到"资产组合子客户"部分并单击"新建"。

   注意：可能一定要将"资产组合子客户"部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅更改"详细信息"页面布局 (第 页 557)。

3. 请填写所启动的"编辑资产组合客户"页面中的字段。

4 保存记录。

指定父资产组合客户

1 选择子资产组合子客户。

有关选择资产组合客户的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"编辑资产组合客户"页面上，单击"父资产组合客户"字段旁边的"查找"图标。

3 在"查找"窗口中，选择父资产组合客户。

4 保存记录。

证券资产客户字段

使用"编辑证券资产客户"页面添加证券资产客户，或更新现有证券资产客户的详细信息。"编辑证券资产客户"页面显示了证券资产客户的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键帐户信息	
客户编号	必填字段。限制为 100 个字符。
机构	与此证券资产客户链接的机构的查找字段。
产品	与此证券资产客户链接的产品的查找字段。
客户类型	可用帐户类型的选择列表。默认值为：年金保险合同、组保险单、401K、支票、IRA、人寿保险、共同基金、储蓄和其他。
第一联系人	只读。
客户	与此证券资产客户链接的客户的查找字段。
收入	与此证券资产客户链接的收入。
采购日期	财务帐户的开户日期。
取消/售出日期	帐户的结束日期。如果是个人持股，则可能是售出所有股票的日期。

字段	说明
状态	证券资产客户的状态。默认值为：活动、待处理、报价、终止和已完成。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。
父证券资产客户	当前证券资产客户的父证券资产客户。
所有者	通常，所有者可以更新记录详细信息、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响哪些记录包括在您或您的经理（通过"报告"和"仪表盘"页面）运行的报表中。
主要组	主要的证券资产所有者组。 对于版本 13 以前的版本，此字段用于定义组对"证券资产"记录的可见性。建议使用工作簿功能替代此功能。有关更多信息，请参阅设置工作簿的过程 (第 页 1064)。
保险单信息	
风险等级	定义证券资产的风险级别。限制为 50 个字符。
保险费	保险单的成本（以您的货币单位计）。
保险金额	保险单的保险金额（以您的货币单位计）。
有效日期	保险单的开始日期。
到期日期	保险单的到期日期。
投资信息	
资产总值	所有您的投资的价值（以您的货币单位计）。
估值日期	对您的总资产进行估值的日期。
贷款信息	
贷款金额	您的贷款的价值（以您的货币单位计）。
年利率	您的贷款的利率。
到期日	应偿还贷款的日期。
期限	只读。"期限长度"和"期限单位"的级联。
期限长度	分期偿还贷款的时间期，通常以月数表示。
期限单位	可能的期限单位的选择列表。默认值为"日"、"星期"、"月"和"年"。
信用卡信息	
信用限额	帐户的最大可用信用。
年利率	对余额借款收取的年利率。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的证券资产客户信息：

- 使用证券资产客户主页 (第 页 467)
- 管理证券资产客户 (第 页 469)

财务帐户

使用"财务帐户"页面可以创建、更新和跟踪任何类型的财务帐户。财务帐户通常是指金融机构管理的联系人或公司的财务帐户。但是，财务帐户页面也可以跟踪联系人或公司的所有财务帐户，包括其他金融机构的那些帐户。

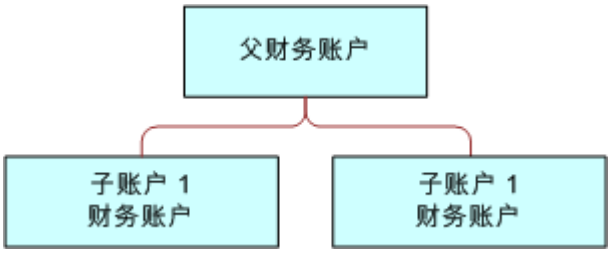
注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装"财务帐户"选项卡。

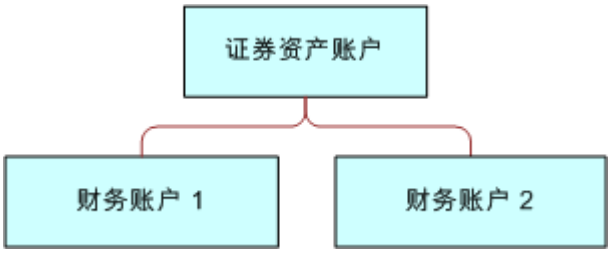
*财务帐户*是金融机构之间的金融交易的记录。金融机构对财务帐户中包含的金融产品负有特定受托责任。财务帐户为金融机构提供了一个管理联系人和业务关系的平台。

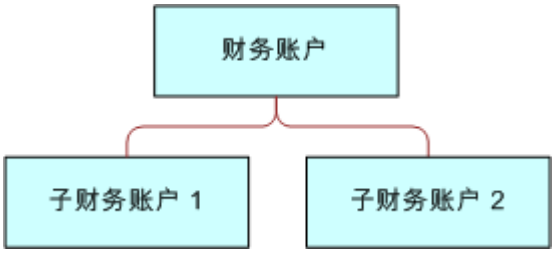
注意：在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 中，*客户*被重命为*业务客户*。业务客户代表法律实体，如企业、公司或信托机构。它们通过提供父子关系来支持分部、部门和其他复杂的法律结构。

使用财务帐户可以跟踪任何财务帐户类型，如储蓄帐户、支票帐户、抵押帐户、定期存款帐户、信用卡帐户、活期存款帐户、投资帐户、贷款帐户、退休帐户、教育帐户等。

通过使用财务帐户，金融机构可以从以财务帐户为中心的关系模式转变为以客户和家庭为中心的关系模式。利用此功能，可以访问包含在"财务帐户类型"、"余额"和"联合"字段中、用于支持以客户和家庭为中心的关系的高级财务帐户信息，其中包括活动、机会、服务请求和日历。财务帐户还支持帐户层次结构和子帐户。利用这些层次结构，可以将帐户分组到资产组合。可以使用帐户的分组功能将财务帐户分组到资产组合中。下面显示了层次结构的一些示例：图 1 显示财务帐户的父子关系，图 2 显示资产组合帐户和财务帐户的关系，图 3 显示财务帐户和子帐户的关系。







可以使用"财务帐户"页面确定和概述财务帐户。也可以使用"财务帐户"页面查看财务帐户的子帐户和其他相关信息，其中包括：

- 财务帐户持有者 (第 页 478)
- 财务帐户产品 (第 页 481)
- 金融交易 (第 页 492)
- 金融计划 (第 页 483)
- 保险单 (第 页 516)
- 机会 **(第 页 193)**。在"财务帐户"页面上，可以查看与财务帐户相关的所有机会。
- 活动。在"财务帐户"页面上，可以查看与财务帐户相关的所有活动。
- 服务请求 **(第 页 246)**。在"财务帐户"页面上，可以查看与财务帐户相关的所有服务请求。
- 潜在商机 **(第 页 143)**。在"财务帐户"页面上，可以查看与财务帐户相关的所有潜在商机。

使用"财务账户主页"。

可以从"财务帐户主页"开始管理财务帐户。

注意：公司管理员可以定制"财务帐户主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建财务帐户

可以在"最近修改的财务账户"部分中单击"新建"按钮来创建财务账户。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和财务账户字段 (请参阅 "财务帐户字段" 第 页 477)。

使用财务账户列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明了财务账户的标准列表。

财务帐户列表	筛选器
所有财务帐户	您可以看到的所有财务帐户
最近修改的财务帐户	您最近修改的所有财务帐户。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户

"最近修改的财务帐户"部分显示最近修改的财务帐户。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向您的财务帐户主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以向"财务帐户主页"添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在"财务账户主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向"财务帐户主页"添加区域。

向"财务帐户主页"添加区域

1 在"财务帐户主页"上，单击"编辑布局"。

2 在"财务帐户主页布局"页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。

3 单击“保存”。

管理财务账户

要管理财务账户，请执行以下任务：

- 跟踪父财务帐户 (第 页 476)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户信息：

- 使用“财务账户主页”。 (第 页 475)
- 财务帐户字段 (第 页 477)

跟踪父财务帐户

要允许跟踪财务帐户的父财务帐户，请针对子财务帐户将该父财务帐户添加到“父财务帐户”字段中。

跟踪父财务帐户

1 选择财务帐户。

有关选择财务帐户的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“财务帐户详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑财务帐户”页面上，选择“父财务帐户”字段，然后选择一个财务帐户。

财务帐户字段

使用"编辑财务帐户"页面可以添加财务帐户，或更新现有财务帐户的详细信息。"编辑财务帐户"页面显示了财务帐户的完整字段集。

提示：通过选择财务帐户，可以指明财务帐户层次结构，如附属于"证券资产"财务帐户的"退休"财务帐户。有关指明层次结构的更多信息，请参阅跟踪父财务帐户（第 页 476）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户概要	
财务帐户帐号	财务帐户的帐号。此字段限制为 50 个字符。
财务帐户类型	财务帐户类型，如储蓄帐户、信用帐户、抵押帐户、投资帐户、财富帐户、教育帐户、保险帐户等。
主帐户	该复选框用于指明此财务帐户是否为主财务帐户。
国内分支	金融机构内针对该财务帐户的国内分支。
财务帐户	财务帐户的名称。此字段限制为 50 个字符。
开户日期	在金融机构开立该财务帐户的日期。
联合	该复选框用于指定此财务帐户是否具有共同所有权。可以有多个联系人共享此财务帐户的所有权。
他方持有	该复选框用于指明此财务帐户是否被他方持有。*他方持有* 表示此财务帐户由另一家金融机构而非此金融机构持有。
余额	表示财务帐户余额的货币字段。
余额截止时间	最后一次更新余额的日期和时间。
财务帐户详细信息	
集成 ID	此财务帐户相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
他方持有机构	作为他方持有者持有此财务帐户的金融机构的名称。
父财务帐户	此子财务帐户的父财务帐户。
财务帐户集成	
说明	对财务帐户的详细说明。
外部 ID	此财务帐户相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后一次更新此财务帐户的数据的日期和时间。
外部来源	有关财务帐户产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户信息：

- 使用"财务账户主页"。 (第 页 475)
- 管理财务账户 (第 页 476)

财务帐户持有者

使用"财务帐户持有者"页面创建、更新和跟踪财务帐户及其持有者之间的关系。*财务帐户持有者* 是指与财务帐户有关系的任何联系人（通常是指财务帐户的合法所有者）。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户持有者信息，则可能将不安装"财务帐户持有者"选项卡。

财务帐户持有者记录跟踪联系人和财务帐户之间的关系，能够全面了解哪些联系人与哪些财务帐户相关，以及哪些财务帐户与哪些联系人相关。

通过财务帐户持有者，金融机构和用户可以跟踪联系人和财务帐户之间的关系，还可以跟踪关系的特定属性和详细信息。财务帐户持有者跟踪与财务帐户相关的联系人角色，例如法定所有者、监护人、顾问、捐助人等等。

使用财务帐户持有者主页

可以从"财务帐户持有者主页"开始管理财务帐户持有者。

注意：贵公司管理员可以定制"财务帐户持有者主页"的布局。另外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在此页面中添加和删除各部分。

创建财务帐户持有者

可以在"最近修改的财务账户持有者"部分中单击"新建"按钮来创建财务账户持有者。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和财务账户持有者字段 (请参阅 "财务帐户持有者字段" 第 页 480)。

使用财务账户持有者列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明财务账户持有者的标准列表。

财务帐户持有者列表	筛选器
所有财务帐户持有者	您可以看到的所有财务帐户持有者，与财务帐户持有者的所有者无关
最近修改的财务帐户持有者	按修改日期排序的所有财务帐户持有者

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户持有者

“最近修改的财务帐户持有者”部分显示最近修改的财务帐户持有者。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“财务帐户持有者主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“财务帐户主页持有者”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在“财务账户主页持有者”上显示的部分。

以下过程说明如何向“财务帐户持有者主页”添加区域。

向“财务帐户持有者主页”添加区域

1. 在“财务帐户持有者主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“财务帐户持有者主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户持有者信息：

- 管理财务帐户持有者 (第 页 479)
- 财务帐户持有者字段 (第 页 480)

管理财务帐户持有者

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 使用财务帐户持有者主页 (第 页 478)
- 财务帐户持有者字段 (第 页 480)

财务帐户持有者字段

可以使用"编辑财务帐户持有者"页面添加财务帐户持有者，或更新现有财务帐户持有者的详细信息。"编辑财务帐户持有者"页面显示了财务帐户持有者的完整字段集。

提示： 您也可以在"财务帐户持有者列表"页面和"财务帐户持有者详细信息"页面上编辑财务帐户持有者信息。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户持有者概要	
财务帐户持有者名称	财务帐户持有者（通常为联系人）的名称。此字段限制为 100 个字符。
财务帐户	与财务帐户持有者关联的财务帐户。
Role	财务帐户持有者的角色。财务帐户持有者可以具有多个角色。例如：法定监护人、所有者、律师和影响者。
第一联系人	表明财务帐户持有者是否为财务帐户的第一联系人。
联接	财务帐户持有者第一次与财务帐户关联的日期。此日期可能不同于财务帐户的开户日期。例如，在某个财务帐户开户日期之后，可能会将该财务帐户分配给法定监护人，或法定监护人可能要对此财务帐户负责。
外部 ID	有关财务帐户持有者的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关财务帐户持有者的外部信息的来源。例如，应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此财务帐户持有者数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 使用财务帐户持有者主页 (第 页 478)

财务帐户产品

使用"财务帐户产品"页面可以创建、更新和跟踪特定财务帐户持有的金融产品。财务帐户产品通常是财务帐户单个金融产品的所有财务帐户交易的总和。

通过财务帐户产品，您可以了解每个财务帐户持有的金融产品。财务帐户产品可用于跟踪所有类型的金融产品，例如：

- 实物资产（如房屋、艺术品和汽车）
- 金融凭证（如债券、股票、共同基金）
- 金融服务和贷款（如抵押、信贷限额）
- 您在金融产品中定义的任何其它凭证

通过使用财务帐户产品，金融机构可以通过其中、后端办公应用产品提供有关客户财务帐户的摘要信息。此信息基于客户或家庭提供视图。在管理客户关系时，Oracle CRM On Demand 内会提供有关财务帐户产品的详细信息，例如数量、价格、业绩以及重要日期（如采购日期）。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装"财务帐户产品"选项卡。

使用财务账户产品主页

可以从"财务帐户产品主页"开始管理财务帐户产品。

注意：贵公司管理员可以定制"财务帐户产品主页"的布局。另外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在此页面中添加和删除各部分。

创建财务帐户产品

可以在"最近修改的财务帐户产品"部分中单击"新建"按钮来创建财务帐户产品。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和财务帐户产品字段 (第 页 483)。

使用财务账户产品列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明财务账户产品的标准列表。

财务账户产品列表	筛选器
所有财务帐户产品	您可以看到的所有财务帐户产品，与财务帐户产品的所有者无关
最近修改的财务帐户产品	按修改日期排序的所有财务帐户产品

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户产品

“最近修改的财务帐户产品”部分显示最近修改的财务帐户产品。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“财务帐户产品主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则或许可以向“财务帐户产品主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员的设置。

以下过程说明如何向“财务帐户产品主页”添加区域。

向“财务帐户产品主页”添加区域

1. 在“财务帐户产品主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“财务帐户产品主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击“保存”。

管理财务帐户产品

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 财务帐户产品字段 (第 页 483)

财务帐户产品字段

使用"编辑财务帐户产品"页面可以添加财务帐户产品，也可以更新现有财务帐户产品的详细信息。"编辑财务帐户产品"页面显示了财务帐户产品的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户产品概要	
财务帐户	与财务帐户产品关联的财务帐户。
金融产品	与财务帐户产品关联的金融产品。
财务帐户产品的名称	财务帐户产品的唯一名称。
数量	此财务帐户下该金融产品持有财产的金融产品单位数量。此信息通常来自外部来源。
采购价格	此财务帐户下该金融产品持有财产的采购价格。此信息通常来自外部来源。
采购日期	此财务帐户下该金融产品持有财产的采购日期。此信息通常来自外部来源。
值	持有财产的值（即，购买价格乘以数量）。此信息通常来自外部来源。
业绩	此财务帐户下该金融产品持有财产的损益百分比。此信息通常来自外部来源。
财务帐户产品集成	
集成 ID	有关财务帐户产品的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部 ID	有关财务帐户产品的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关财务帐户产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此财务帐户产品数据的日期和时间。

金融计划

使用"金融计划"页面创建、更新和跟踪财务帐户的金融计划。金融计划通常是指联系人或企业的金融计划，针对的是金融机构管理的一个或多个特定财务帐户。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户计划信息，则可能不安装"金融计划"选项卡。

金融计划通过提供对诸如状态、计划阶段以及审批之类的信息的访问权限来实现高级金融计划。它还提供指向中、后端办公应用产品的链接。批量馈送和 Web 服务更新通常用于在 Oracle CRM On Demand 中集成中、后端办公信息。

通过使用金融计划，金融机构可以在整个金融计划生命周期中将客户关系管理与金融计划任务、工作流以及交付项集成。可以使用此功能针对金融计划跟踪活动、机会、服务请求以及潜在商机，从而实现以客户和家庭为中心的金融计划。

可以使用“金融计划”页面确定和概述金融计划。还可以使用“金融计划”页面查看金融计划的子客户和其他相关的信息，其中包括：

- **机会。**有关更多信息，请参阅关于机会和预测 (第 页 194)。
- **活动。**有关更多信息，请参阅活动字段 (请参阅 "“活动”字段" 第 页 132)。
- **服务请求。**有关更多信息，请参阅管理服务和通信 (第 页 245)。
- **潜在商机。**有关更多信息，请参阅潜在商机 (第 页 143)。

使用金融计划主页

可以从“金融计划主页”开始管理金融计划。

注意：贵公司管理员可以定制“金融计划主页”的布局。另外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在此页面中添加和删除各部分。

创建金融计划

可以在“最近修改的金融计划”部分中单击“新建”按钮来创建金融计划。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和金融计划字段 (第 页 485)。

使用金融计划列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明金融计划的标准列表。

金融计划列表	筛选器
所有金融计划	您可以看到的所有金融计划，与金融计划的所有者无关。
最近修改的金融计划	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有金融计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融计划

“最近修改的金融计划”部分显示您最近查看的金融计划。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向"金融计划主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其它部分添加到您的"金融计划主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"金融计划主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向"金融计划主页"添加区域。

向"金融计划主页"添加区域

1. 在"金融计划主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"金融计划主页布局"页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

管理金融计划

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 使用金融计划主页 (第 页 484)
- 金融计划字段 (第 页 485)

金融计划字段

使用"编辑金融计划"页面可以添加金融计划，也可以更新现有金融计划的详细信息。"编辑金融计划"页面显示了金融计划的完整字段集。

提示： 您也可以在"金融计划列表"和"金融计划详细信息"页面上编辑金融计划。有关更新记录的更多信息，请参阅"更新记录详细信息"

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供关于某些金融计划字段的附加信息。

字段	说明
金融计划概要	
金融计划名称	金融计划的名称。
类型	金融计划的类型。例如：退休、证券资产、财产、教育等等。
财务帐户	与计划关联的财务帐户。
状态	金融计划的状态。例如：进行中、有效、已批准、管理层正在复审、客户正在复审等等。
已发送给联系人	选中该复选框可以表明此金融计划是否已发送给联系人。
已由联系人批准	选中该复选框可以表明此金融计划是否已由联系人批准。
金融计划摘要	
外部来源	有关金融计划的外部信息的来源。例如，应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融计划数据的日期和时间。
集成 ID	此金融计划的集成 ID。
说明	金融计划的详细说明。此字段限制为 16350 个字符。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的金融计划信息：

- 使用金融计划主页 (第 页 484)
- 管理金融计划 (第 页 485)

金融产品

使用"金融产品"页面来创建、更新和跟踪任何类型的金融产品。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪金融产品信息，则可能将不安装"金融产品"选项卡。

Oracle CRM On Demand 中的*金融产品*可以是金融机构向其客户提供的实物或服务，或一组金融产品，但也可以指任何金融机构提供的任何金融产品。

金融产品可用于跟踪金融产品类型，例如贷款、直接存款（支票帐户和储蓄帐户）、市场利率存款（货币市场帐户）、定期存款（存单）等等。金融产品还可以是股票、衍生产品金融投资工具、独立帐户以及对冲基金或共同基金。

通过使用金融产品记录，金融机构可以查看有关金融产品的详细信息，包括高级产品详细信息、指向金融产品网站的 URL 链接，或者目录。可以使用此功能访问最新的金融产品详细信息和客户的活动、机会、服务请求和日历的相关信息。

金融产品记录类型还支持金融产品层次结构。利用这些层次结构，可以对金融产品进行分组，例如，将金融产品分为捆绑产品、共同基金，或所需的任何其他多层次结构或多分组。

下面的图中显示了金融产品层次结构的一些示例。

图 4 显示了共同基金层次结构示例。

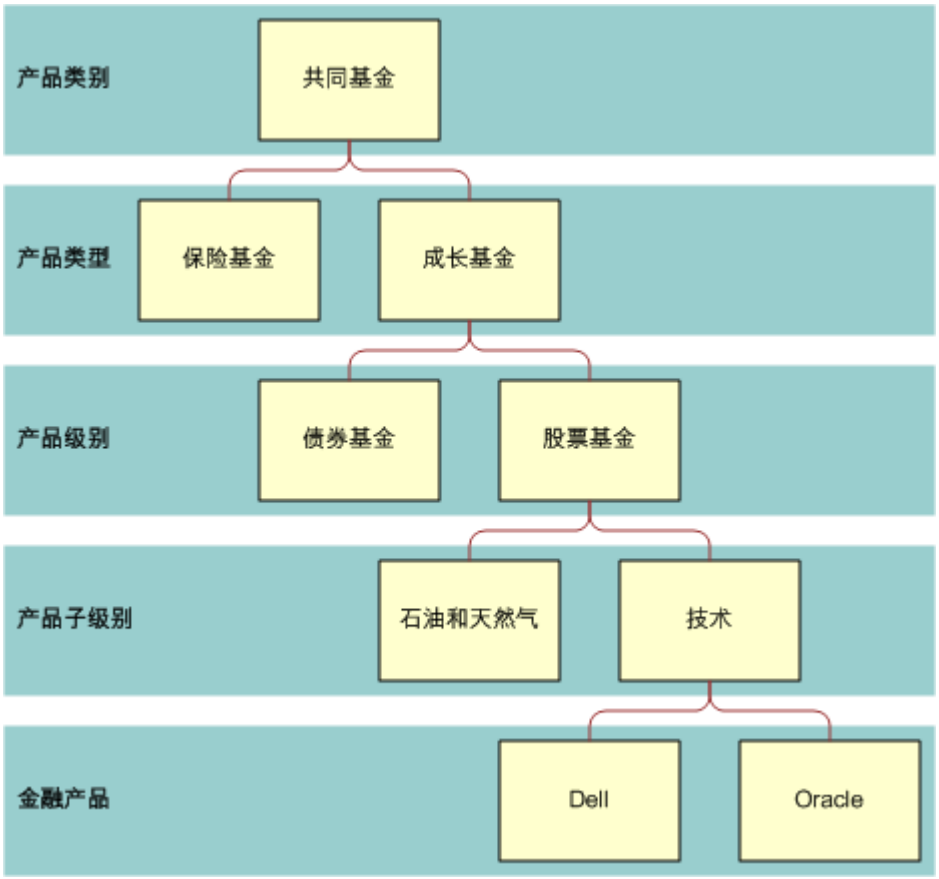


Figure 1: 共同基金层次结构示例

图 5 显示了保险单层次结构示例。

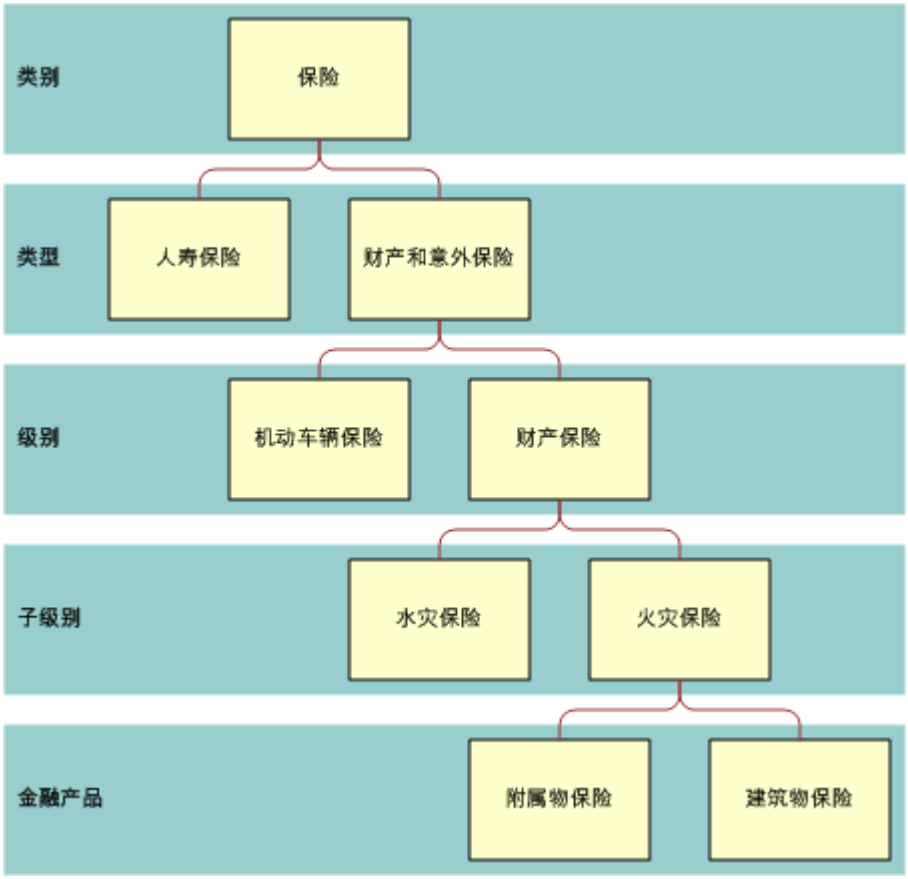


Figure 2: 保险单层次结构示例

使用金融产品主页

可以从"金融产品主页"开始管理金融产品。

注意： 公司管理员可以定制"金融产品主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建金融产品记录

可以在"最近修改的金融产品"部分中单击"新建"按钮来创建金融产品记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和金融产品字段 (第 页 490)。

提示：通过选择"父金融产品"字段，可以指明金融产品的层次结构，例如，可以将股票指定为共同基金的子项。有关金融产品层次结构的信息，请参阅跟踪父金融产品 (第 页 490)。

使用金融产品列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明金融产品的标准列表。

金融产品列表	筛选器
所有金融产品	您可以查看的所有金融产品，不管金融产品的所有者是谁。
最近修改的金融产品	您的姓名出现在其"所有者"字段中的所有金融产品，按修改日期排序

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融产品

"最近修改的金融产品"部分显示您最近查看的金融产品。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向"金融产品主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以向"金融产品主页"添加其它部分，具体取决于贵公司管理员显示于"金融产品主页"上的部分。

以下过程说明如何向"金融产品主页"添加区域。

向"金融产品主页"添加区域

1. 在"金融产品主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"金融产品主页布局"页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

管理金融产品

要管理金融产品，请执行以下任务：

- 跟踪父金融产品 (第 页 490)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)

- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的金融产品信息：

- 使用金融计划主页 (第 页 484)
- 金融产品字段 (第 页 490)

跟踪父金融产品

要允许跟踪金融产品的父金融产品，请针对子金融产品将父金融产品添加到父金融产品字段。

跟踪父金融产品

1. 选择金融产品。

   有关选择金融产品的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在"金融产品详细信息"页面上，单击"编辑"。

3. 在"编辑金融产品"页面上，选择"父金融产品"字段，并选择金融产品。

金融产品字段

使用"编辑金融产品"页面可以添加金融产品，也可以更新现有金融产品的详细信息。"编辑金融产品"页面显示了金融产品的完整字段集。

提示： 您也可以在"金融产品列表"页面和"金融产品详细信息"页面上编辑金融产品。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供关于某些金融产品字段的附加信息。

字段	说明
金融产品概要	

字段	说明
金融产品名称	金融产品的通用名称。例如：Oracle Corporation、共同基金 X、黄金储蓄、最佳抵押等等。
类别	金融产品的类别。推荐的层次结构如下：类型、类别、级、子类、金融产品、子金融产品、更多子项（如果需要）。
类型	金融产品的类型。例如：增长基金、安全基金。
类别	金融产品的级。例如：股票、债券。
子类	金融产品的子类。例如：科技、石油和天然气。
父金融产品	此产品的父金融产品。
金融产品 ID	金融机构用来确定其金融产品中心或同等实体中的金融产品的金融产品 ID。
MDM 产品中心 ID	金融业或外部公司用来确定外部主数据管理 (MDM) 金融产品中心中的金融产品的金融产品 ID。
当前价格	金融产品的价格。该价格可以来自诸如市场定价之类的外部来源，也可以来自内部的价格列表。
价格来源	有关金融产品价格信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
当前价格最后更新时间	从价格来源最后更新此金融产品价格的日期和时间。
产品目录	
产品 URL	此金融产品的目录位置的 URL。它通常是外部金融产品 URL。
产品概述	有关金融产品的摘要或说明信息。此字段限制为 16350 个字符。
产品目录	包含此金融产品的金融产品目录的 URL。此 URL 通常是内部金融产品 URL。
金融产品概述	
外部 ID	有关金融产品持有者的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关金融产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融产品数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的金融产品信息：

- 金融产品 (第 页 486)
- 使用金融产品主页 (第 页 488)

- 管理金融产品 (第 页 489)

金融交易

使用"金融交易"页面可以针对特定财务帐户创建、更新和跟踪任何类型的金融交易。*金融交易* 是某财务帐户上针对所有金融产品的各项交易。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪金融交易信息，则可能将不安装"金融交易"选项卡。

利用金融交易记录，您可以确定哪些财务帐户的哪些交易与所有金融产品相关。通过此信息，可以全面了解按财务帐户组织的金融交易。金融交易记录可用于跟踪所有类型的金融产品交易，例如购买、销售、高价、偿还、存款、提款，以及您在金融产品中定义的任何其它凭证。

通过使用金融交易，金融机构可以通过其中、后端办公应用产品提供有关客户财务帐户方面的摘要信息。此信息基于客户或家庭提供视图。在管理客户关系时，Oracle CRM On Demand 内会提供有关金融交易的详细信息，例如数量、价格以及重要日期（如采购日期）。

使用金融交易主页

可以从"金融交易主页"开始管理金融交易。

注意： 公司管理员可以定制"金融交易主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建金融交易

可以在"最近修改的金融交易"部分中单击"新建"按钮来创建金融交易。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和金融交易字段 (第 页 493)。

使用金融交易列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明金融交易的标准列表：

金融交易列表	筛选器
所有金融交易	您可以查看的所有金融交易，而不管金融交易的所有者是谁
最近修改的金融交易	按修改日期排序的所有金融交易

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融交易

“最近修改的金融交易”部分显示最近修改的金融交易，按修改日期排序。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“金融交易主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可能可以向“金融交易主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员的设置。

以下过程说明如何向“金融交易主页”添加区域。

向“金融交易主页”添加区域

1. 在“金融交易主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“金融交易主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击“保存”。

管理金融交易

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

金融交易字段

使用“编辑金融交易”页面添加金融交易，或者更新现有金融交易的详细信息。“编辑金融交易”页面显示金融交易的完整字段集。

提示： 也可以在“金融交易列表”页面和“金融交易详细信息”页面上编辑金融交易信息。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
金融交易概要	
财务帐户	金融交易与之关联的财务帐户。
金融产品	金融交易与之关联的金融产品。
交易类型	金融交易的类型，例如购买、销售、高价、偿还等等。
数量	此金融交易的金融产品单位数。此信息通常来自外部来源。
交易 ID	金融交易的 ID。此字段限制为 50 个字符。
交易期	金融交易的期间，例如高价交易日、月、季度等等。
交易价格	此金融交易的金融产品价格。此信息通常来自外部来源。
交易日期时间	金融交易的日期和时间。此信息通常来自外部来源。
值	金融交易的价值（即价格乘以数量）。此信息通常来自外部来源。
金融交易集成	
交易来源	金融机构用来在中端或后端办公应用产品中识别金融交易的来源。
集成 ID	有关金融交易的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部 ID	有关金融交易的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关金融交易的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融交易的数据的日期和时间。

10 保险

Oracle CRM On Demand 为保险信息提供了以下记录类型：

- **索赔（第 页 499）。**使用这些页面管理有关保险索赔的信息。
- **保险范围（第 页 504）。**使用这些页面管理保险单所涵盖的金额限制和险种。
- **损坏（第 页 507）。**使用这些页面管理有关联系人投保财产损坏的信息。
- **投保财产（第 页 510）。**使用这些页面管理有关投保财产的信息。
- **当事人（第 页 513）。**使用这些页面管理有关保险索赔所涉及的联系人的信息。
- **保险单（第 页 516）。**使用这些页面管理有关保险单的信息。
- **投保人（第 页 520）。**使用这些页面管理有关保险单投保人的信息。
- **代理概要（请参阅 "代理配置信息" 第 页 522）。**使用这些页面管理有关代理的信息。

所有这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 中提供。

管理保险

要管理保险，请执行以下流程：

- 渠道计划的执行流程（第 页 496）
- 索赔损失及时通知的生成流程（第 页 496）
- 代理-经纪人关系的招募和建立流程（第 页 496）
- 代理-经纪人关系的管理流程（第 页 497）
- 销售和预算的计划流程（第 页 497）
- 利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程（第 页 498）
- 服务请求的管理流程（第 页 497）
-

注意：其中一些流程在 Oracle CRM On Demand 中执行，其他流程在 Oracle CRM On Demand 之外执行。

渠道计划的执行流程

渠道计划包括制定策略并安排由负责渠道的渠道经理执行的活动。

要执行渠道计划，请执行以下任务：

1 创建业务计划，请参阅业务计划 (第 页 221)。

2 创建业务计划的目标，请参阅目标 (第 页 229)。

3 管理计划客户，请参阅计划客户 (第 页 234)。

4 管理计划联系人，请参阅计划联系人 (第 页 237)。

5 管理计划机会，请参阅计划机会 (第 页 240)。

索赔损失及时通知的生成流程

损失及时通知包括生成客户索赔报表，其中包括有关索赔和索赔人的信息。此报表包括由呼叫中心座席提供的保险范围验证。呼叫中心座席将验证保险单和保险范围信息。

要创建损失及时通知，请执行以下任务：

1 验证索赔人提供的保险单和保险范围信息，请参阅保险单 (第 页 516)。

2 创建索赔记录，请参阅索赔 (第 页 499)。

3 输入有关损失及时通知的信息，请参阅索赔 (第 页 499)。

代理-经纪人关系的招募和建立流程

建立代理-经纪人关系包括计划和执行针对潜在代理的营销商业活动，以及设置新代理。

要招募新代理并建立代理-经纪人关系，请执行以下任务：

1 创建商业活动记录，请参阅创建记录 (第 页 38)和商业活动字段 (第 页 141)。

2 将潜在代理与商业活动相关联，请参阅确定商业活动的目标联系人 (第 页 139)。

3 执行营销商业活动，请参阅商业活动处理流程 (请参阅 "商业活动处理流程。" 第 页 135)。

4 管理代理的申请，并批准新代理。

5 设置新的已批准代理，请参阅创建记录 (第 页 38)和合作伙伴字段 (第 页 290)。

代理-经纪人关系的管理流程

管理代理-经理人关系包括与代理沟通、监控代理-经纪人关系，更新有关代理人数统计的信息、监控证书和工作簿维护等。

要管理代理-经纪人关系，请执行以下任务：

1. 更新有关代理和代理机构的信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。
2. 监控代理和代理机构的证书，请参阅管理合作伙伴客户 (第 页 288)。
3. 管理业务计划，请参阅管理业务计划 (第 页 226)。
4. 监控来自代理和机构的机会和服务请求，请参阅管理机会 (第 页 197)和管理服务请求 (第 页 249)。

销售和预算的计划流程

保险销售计划包括年度、季度或其它期间的销售计划。它还包括管理销售计划，例如，管理销售预算、管理销售预测和地区。

要计划销售和预算，请执行以下任务：

1. 计划年度、季度或其它期间的销售计划，请参阅业务计划 (第 页 221)。
2. 管理销售预算和定额，请参阅预测 (第 页 209)。
3. 管理销售预测，请参阅预测 (第 页 209)。
4. 管理地区，请参阅地区管理 (第 页 1086)。

服务请求的管理流程

管理服务请求包括处理一般查询以及从始至终解决单个服务请求。此外，它还包括评估服务问题以及确定请求的优先级。

要管理服务请求，请执行以下任务：

1. 创建服务请求，请参阅服务请求 (第 页 246)。
2. 分配或升级服务请求，请参阅分配服务请求 (第 页 249)或升级服务请求 (第 页 251)。
3. 处理服务请求的解决方案，请参阅将解决方案添加到服务请求 (第 页 250)。
4. 关闭已经解决的服务请求。请参阅关闭已解决的服务请求 (请参阅 "结束已解决的服务请求" 第 页 251)。

利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使用工作流规则来指定每次发生指定的事件时必须自动执行一项或多项操作。您可以根据想要执行的业务流程配置尽可能多的工作流规则。

Oracle CRM On Demand 中的保险销售人员成功模型 (PSM) 是一种使用工作流规则自动创建活动的结构，允许保险代理或财务顾问跟进其潜在商机并定期与其客户保持联系。

在"保险销售人员成功模型"中，使用了以下术语：

- **保险销售人员**。*保险销售人员*是指保险代理或财务顾问。
- **客户。** A *客户*是指贵公司与之维持长期关系的联系人，以便您可以监视客户情况的更改，并发现向客户交叉销售其他产品的机会。客户通常还会咨询哪一款产品符合自己的需要。

保险销售人员成功模型使用工作流规则执行以下操作：

- 每次创建潜在商机记录时，创建一个在第二个工作日访问潜在商机的任务。
- 访问潜在商机或客户后，如果保险销售人员更新了"任务详细信息"页面中"电话结果"字段中的值，则创建后续任务。

保险销售人员对潜在商机或客户的访问包括以下类型：

- **推介电话。**保险销售人员为跟进潜在商机必须执行的访问。
- **生日祝贺电话。**保险销售人员在现有潜在商机或客户生日时向其执行的访问。
- **回顾电话。**自上次访问潜在用户六个月后，客户对潜在商机或客户执行的访问。

保险销售人员可以获取"任务详细信息"页面的"电话结果"字段中这些访问的结果。"电话结果"字段包括以下值：

- **未接听。**无法联系潜在商机。
- **保持联系。**潜在商机或联系人今天不想谈话，但潜在商机希望保险销售人员保持联系。
- **停用归档。**潜在商机今天不想谈话，也不希望再有联系。
- **预约**。潜在商机或客户已准备好预约。

根据不同的电话结果，工作流将创建不同的后续任务。例如，如果电话结果为"未连接"，工作流将创建第二天访问同一潜在商机或客户的任务。如果电话结果为"保持联系"，工作流将创建从现在开始六个月后或其生日前一周（以时间较早者优先）访问潜在商机或客户的任务。

注意：保险销售人员成功模型要求配置工作流规则和操作。有关详细信息，请参阅 Oracle On Demand Financial Services Edition 的配置文档。

要利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户，请执行以下任务：

1. 针对介绍创建新的潜在商机记录。

   工作流规则会自动创建在第二个工作日访问潜在商机的任务。

2. 在"活动列表"页面中，查看介绍访问的每日访问列表并访问潜在商机，请参阅使用活动列表 (第 页 113)。

3. 在"电话结果"字段中记录电话结果信息。

   工作流将根据电话结果创建后续任务。

4. 安排预约与潜在商机见面，请参阅安排与他人的预约 (第 页 127)。

5 与合格的潜在商机见面并收集附加信息。

6 从“潜在商机类型”选择列表中选择“潜在客户”，将潜在商机升级为潜在客户，请参阅潜在商机字段 (第 页 156)。

7 如果客户感兴趣，提供产品以满足潜在客户的需要并创建机会，请参阅使用机会主页 (第 页 195)。

8 执行结束访问并销售产品。

9 如果客户购买了产品，则从“联系人类型”选择列表中选择“客户”，将联系人升级为客户。

10 在“联系人详细信息”页面中，将“访问频率”设置为“1-2 次/年”。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)。

索赔

使用“索赔”页面创建、更新和跟踪任何类型的索赔。索赔通常是指保险公司管理的联系人或企业的索赔。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪索赔信息，则可能将不安装“索赔”选项卡。

*索赔*是指针对被保险对象遭受的损失或损坏，以正式的书面形式向保险公司提出的补偿要求。

通过了解客户的索赔历史记录，包括当前索赔状态，可帮助销售和服务人员进一步认识保险人-客户关系这一重要方面。保险人还可以使用“索赔”页面快速记录有关损失及时通知的关键信息，并将索赔准确传送给相关人员。

索赔记录类型支持所有类型的“损失及时通知”索赔，如汽车、财产、一般责任等索赔。索赔可以有父索赔，因此，支持所有类型的索赔结构和索赔层次结构，例如，可以将索赔组成索赔组。

可以使用索赔详细信息页面确定和捕获有关索赔的概要及详细信息。也可以使用索赔详细信息页面查看索赔的子索赔以及其它相关信息，其中包括：

- 当事人 (第 页 513)
- 损坏 (第 页 507)
- 活动

  活动可能与索赔相关。您可以在索赔详细信息页面上查看与索赔相关的所有活动。

- 服务请求

服务请求可能与索赔相关。您可以在索赔详细信息页面上查看与索赔相关的所有服务请求。

使用索赔主页

可以从“索赔主页”开始管理索赔。此页面包含若干部分，并显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“索赔主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建索赔

通过在"最近修改的索赔"部分中单击"新建"按钮，您可以创建索赔。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和索赔字段 (第 页 501)。

使用索赔列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明索赔的标准列表。

索赔列表	筛选器
所有索赔	您可以看到的所有索赔，与索赔的所有者无关。
最近修改的索赔	按修改日期排序的所有索赔。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看"最近修改的索赔"部分

"最近修改的索赔"部分显示按修改日期排序的最近修改的索赔。要展开此列表，请单击"显示完整列表"链接。以下过程描述如何向"索赔主页"添加区域。

向"索赔主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其它部分添加到您的"索赔主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"索赔主页"上显示的部分。

向"索赔主页"添加区域

1. 在"索赔主页"上，单击"编辑布局"链接。
2. 在"索赔主页布局"页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

- 索赔字段 (第 页 501)

- 管理索赔 (第 页 501)

管理索赔

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 跟踪父索赔 (第 页 501)

有关更多所有记录的通用过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行前面列表所描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

- 使用索赔主页 (第 页 499)
- 索赔字段 (第 页 501)

跟踪父索赔

要允许跟踪父索赔，请将父索赔添加到子索赔记录上的“父索赔”字段中。

跟踪父索赔

1. 选择索赔。

   有关选择索赔的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2. 在“索赔详细信息”页面上，单击“编辑”。

3. 在“编辑索赔”页面上，选择“父索赔”字段，然后选择索赔。

索赔字段

使用“编辑索赔”页面可以添加新索赔，或更新现有索赔的详细信息。“编辑索赔”页面显示索赔的完整字段集。

提示： 也可以在"索赔列表"页面和"索赔详细信息"页面上编辑索赔。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
索赔概要	
索赔编号	索赔标识符。
业务范围	保险业务范围，如汽车保险、财产保险、一般责任险、劳工保险、人寿保险等。
损失代码	特定损失的代码，例如，保险公司可以指定车祸的代码为 100，偷窃的代码为 200，等等。
损失类型	损失的类型，与损失代码相关。例如，损失类型包括车祸、偷窃等。
报告日期	被保险人报告事故索赔的日期。
损失日期和时间	事故或损失发生的日期。
结束日期	索赔结案的日期。
事件编号	用于标识事件的数字。保险公司通常会对灾难性事件进行分类。例如，事件编号 1002 表示飓风"艾克"，1003 表示飓风"安德鲁"，等等。
状态	索赔的状态，例如，"损失报告"、"未完成"或"已复审"，以及"已完成"。
索赔详细信息	
损失类型	损失的类型，如火灾、偷窃、人身伤害、风灾、水灾、冰雹或其它。
损失类别	大多数保险公司用来对损失进行分类的损失类别。例如，A. 住宅；B. 其它结构；C. 个人财产；D. 使用价值损失。
损失地点	损失发生的地点，如停车场、购物中心，等等。
损失金额	客户蒙受的损失金额。如果指定损失的总额超出责任金额，客户可能不得不自行承担超出的那一部分。
责任根源	导致此索赔的责任起源。例如，雇员人身损害、雇员财产损失、私人人身损害、私人财产损失、滑倒或交通损伤。
责任金额	发生损失时必须赔付的金额。
与被保险人的关系	受损害方与被保险人的关系。例如，雇主、主管或同事。
受伤地点	伤害发生的地点。
雇主知道伤害的日期	雇主知道雇员受伤的日期。

字段	说明
雇主知道索赔的日期	雇主知道雇员提出索赔的日期。
受伤人数	在事故中受伤的人员的数量。这些人中有些可能是雇员，有些可能不是。
受伤雇员数	在事故中受伤的雇员的数量。
身体受伤部位	身体受伤的部位，如手、腿、颈部等。
受伤类型	受伤类型，如烧伤、骨折、扭伤、重复性压力损伤等。
医疗伤害代码	特定医疗伤害的代码，如 IDC-9 和 IDC-10。
工作能力	指明雇员遭受此伤害后是否可以继续工作。
雇员类别	雇员类别，如秘书、经理等。
是否为工伤？	指明此伤害是否在工作时间发生。
医院名称	索赔人受伤后接受治疗所在的医院的名称。
死亡时间	伤者死亡的时间。
警察/法医报告编号	与某工人的赔偿申请相关的警察或法医报告的报告编号。
索赔集成	
外部系统 ID	跟踪此索赔的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关索赔的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	跟踪对此索赔的数据进行最后一次外部更新的日期和时间。从外部来源最后一次更新此保险单的数据的日期和时间。
索赔保险单	
保险单	链接到此索赔的保险单。
报告人	报告事故的人员的身份。例如，指定被保险人、投保车辆的驾驶员或代理。
报告人联系信息	报告事故的人员的联系信息。
情况	发生事故时的情况，比如描述天气情况：*那天一直在下雨。*
过错方	确定谁是过错方。例如，投保的驾驶员和其他驾驶员。
警察部门/消防部门	撰写报告的警局/消防站。
报告编号	与事故相关的报告编号。
注释	索赔的详细说明。
损失说明	对损失的描述，例如，小汽车被卡车撞到。

字段	说明
业务客户	链接到此索赔的业务客户。
地址	发生索赔的地址。该地址可能与 Oracle CRM On Demand 中的其它任何地址都不同，并且与联系人或公司地址或者物业地址不相关。此地址为必填地址，只适用于并且只与此索赔记录相关。
城市	索赔发生地所在的城市。该城市可能与 Oracle CRM On Demand 中的其它任何城市都不同，并且可能与联系人或公司所在城市的记录或物业所在城市不相关。此城市名称为必填地址，只适用于并且只与此索赔记录相关。
州	索赔发生地所在的州（按州划分的管辖区域，如美国）或省（按省划分的管辖区域，如加拿大）。例如，CA 表示加利福尼亚州，ON 表示安大略省。
邮政编码	事故发生地点的邮政编码（在美国或其它管辖区域）。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

- 使用索赔主页 (第 页 499)
- 管理索赔 (第 页 501)

保险范围

使用"保险范围"页面可以创建、更新和跟踪任何类型的保险范围。保险范围通常指保险单中针对联系人载明的金额限制和险种。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪保险范围信息，则可能将不安装"保险范围"选项卡。

*保险范围*是保险单中载明的金额限制和险种。要跟踪保险单的保险范围，请将金额限制和险种作为保险范围添加到保险单中。"保险范围"可用于跟踪所有类型的保险范围，如车辆碰撞险、人身伤害险、火险等。可以使用"保险范围"页面捕获保险范围信息（如保险范围类型、单笔限额、总限额、自负额等），从而确定和概述保险范围。

使用保险范围主页

可以从"保险范围主页"开始管理保险范围记录。

注意： 公司管理员可以定制"保险范围主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建保险范围记录

通过在"最近修改的保险范围"部分中单击"新建"按钮，您可以创建保险范围记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和保险范围字段 (第 页 506)。

使用保险范围列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明保险范围的标准列表

保险范围列表	筛选器
所有保险范围	您可以看到的所有保险范围，与保险范围的所有者无关。
最近修改的保险范围	按修改日期排序并且"所有者"字段中为您的名字的所有保险范围。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的保险范围

"最近修改的保险范围"部分显示您最近查看的保险范围。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向"保险范围主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其它部分添加到您的"保险范围主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"保险范围主页"上显示的部分。

向"保险范围主页"添加区域

1. 在"保险范围主页"上，单击"编辑布局"链接。
2. 在"保险范围主页布局"页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- 保险范围字段 (第 页 506)
- 管理保险范围 (第 页 506)

管理保险范围

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)

有关所有记录公用的其它过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行前面列表所描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- 使用保险范围主页 (第 页 504)
- 保险范围字段 (第 页 506)

保险范围字段

使用"编辑保险范围"页面可以添加保险范围记录，或更新现有保险范围记录的详细信息。"编辑保险范围"页面显示了保险范围记录的完整字段集。

提示： 也可以在"保险范围列表"页面和"保险范围详细信息"页面编辑保险范围记录。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
保险范围概要	
保险范围名称	保险范围的唯一名称。
保险单	链接到此保险范围的保险单。
保险范围	保险单中客户所购买的对其责任承保的保险范围类型。例如，车辆碰撞险、综合险、人身伤害险、医疗险等。
保险范围状态	保险范围的状态，如"待处理"、"未完成"和"已完成"。
投保财产	链接到保险范围记录的投保财产。
单笔限额	单个保险范围的限额。例如，车辆碰撞险赔付的最高金额可能为 $100,000。
总限额	可能赔付的总限额。例如，如果被保险人是一场两车相撞事故的当事人，那么，根据车辆

字段	说明
	碰撞险相关规定，为这两辆车赔付的总限额最高可能不超过 $300,000。
保险范围产品	与此保险范围关联的保险产品。
保险范围详细信息	
自负额	在保险公司赔付之前客户必须先承担的金额。（术语*自负额* 在某些国家/地区也称为*超出额*，如在英国和爱尔兰。）
开始	保险范围生效的日期。
结束	保险范围结束的日期。
投保金额	投保的金额。
保险范围集成	
外部系统 ID	跟踪保险范围相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪此保险范围记录相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- 使用保险范围主页 (第 页 504)
- 管理保险范围 (第 页 506)

损坏

可以使用"损坏"页面确定和捕获损坏信息，如损坏说明和损坏金额。*损坏*指对财产造成损害而导致其失去价值。损坏在保险索赔中用于跟踪对保险单保险范围内财产的损坏。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪损坏信息，则可能将不安装"损坏"选项卡。

使用损坏主页

可以从"损坏主页"开始管理损坏。

注意：贵公司管理员可以定制"损坏主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建损坏记录

通过在"最近修改的损坏"部分中单击"新建"按钮，您可以创建损坏记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和损坏字段 (第 页 509)。

使用损坏列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明损坏的标准列表。

损坏列表	筛选器
所有损坏	您可以看到的所有损坏，与损坏记录的所有者无关。
最近修改的损坏	按修改日期排序的所有损坏。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的损坏

"最近修改的损坏"部分显示最近修改的损坏记录。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向您的损坏主页添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以向"损坏主页"添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在"损坏主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向您的损坏主页添加区域。

向"损坏主页"添加区域

1. 在"损坏主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"损坏主页布局"页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- 损坏字段 (第 页 509)
- 管理损坏 (第 页 509)

管理损坏

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- 使用损坏主页 (第 页 507)
- 损坏字段 (第 页 509)

损坏字段

使用"编辑损坏"页面可以添加损坏记录，或更新现有损坏记录的详细信息。"编辑损坏"页面显示了损坏记录的完整字段集。

提示： 也可以在"损坏列表"页面和"损坏详细信息"页面上编辑损坏记录。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
损坏概要	
索赔	链接到此损坏记录的索赔。
投保财产	链接到此损坏记录的投保财产。
损坏名称	损坏的唯一名称。此字段限制为 50 个字符。
损坏财产的说明	对损坏财产的描述，例如，宝马车。此字段限制为 16,350 个字符。

字段	说明
损坏说明	对损坏的描述，例如，*前右转向灯损坏*。此字段限制为 16,350 个字符。
财产编号	财产的编号，例如，财产 1、财产 2 等。举例来说，如果保险单中有三辆车，您可以按以下方式对它们进行编号：1 表示 Toyota Corolla，2 表示 Mazda Miata，3 表示 Hyundai Pony。
损坏财产的类型	财产的类型，如摩托车、旅行房车、私人客车、住宅等。
评估金额	对投保财产损坏金额的评估。
损坏集成	
外部系统 ID	跟踪此损坏记录相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪此损坏记录相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- 使用损坏主页 (第 页 507)
- 管理损坏 (第 页 509)

投保财产

使用"投保财产"页面可以创建、更新和跟踪投保财产帐户。通过投保财产记录，可以将联系人组合在一起，并且其相关信息可以从链接到投保财产的联系人处进行汇总。

*投保财产*是联系人或企业所有者拥有合法权利的有形资产。所有者购买保险单，以免有形财产因被盗、火灾和其它危险而遭受损失。此术语（投保财产）也在索赔中使用。所有者可以指明在事件中损坏的投保财产。可以使用投保财产记录来跟踪所有类型的投保财产，例如汽车、船只、珠宝、房屋等等。

可以使用"投保财产"页面来捕捉诸如车型、型号、建造年份、驾照编号等信息，以标识和扼要描述投保财产。也可以使用"投保财产"页面来查看其它相关信息。有关更多信息，请参阅保险范围 (第 页 504)和损坏 (第 页 507)。

注意： 贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪投保财产信息，则可能将不安装"投保财产"选项卡。

使用投保财产主页

可以从"投保财产主页"开始管理投保财产记录。

注意：公司管理员可以定制"投保财产主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建投保财产记录

可以在"最近修改的投保财产"部分中单击"新建"按钮来创建投保财产记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和投保财产字段 (第 页 512)。

使用投保财产列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明投保财产可用的标准列表。

投保财产列表	筛选器
所有投保财产	您可以看到的所有投保财产
最近修改的投保财产	您的姓名出现在其"所有者"字段中的所有投保财产，按修改日期排序

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看"最近修改的投保财产"部分

"最近修改的投保财产"部分显示您最近查看的投保财产。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向"投保财产主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其它部分添加到您的"投保财产主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"投保财产主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向"投保财产财产主页"添加区域。

向"投保财产财产主页"添加区域

1 在"投保财产主页"上，单击"编辑布局"。

2 在“投保财产主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。

3 单击“保存”。

管理投保财产

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

投保财产字段

使用“编辑投保财产”页面添加投保财产记录，或更新现有投保财产的详细信息。“编辑投保财产”页面显示投保财产的完整字段集。

提示： 也可以在“投保财产列表”页面和“投保财产详细信息”页面上编辑投保财产。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财产概要	
保险单	链接到投保财产的保险单。
次序	投保财产的序号。例如，一张保险单可能包含三辆汽车，序号 1 可能代表 Toyota Corolla，序号 2 可能代表 Mazda Miata，而序号 3 可能代表 Hyundai 汽车。
类型	投保财产的类型，例如摩托车、旅行房车、私人轿车、家庭住宅等等。
说明	投保财产的详细说明。此字段限制为 16,350 个字符。
金额	投保财产的投保金额。

字段	说明
财产集成	
外部 ID	跟踪有关索赔的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此投保财产的数据的日期和时间。
外部来源	有关投保财产的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪外部系统的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。

当事人

使用"当事人"页面可以创建、更新和跟踪任何类型的当事人。当事人将跟踪联系人和索赔之间的关系。

注意：公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪当事人信息，则可能将不安装"当事人"选项卡。

*当事人*是指牵涉到保险索赔的联系人。每个联系人在索赔中都可能扮演一个角色。可以使用"当事人"选项卡跟踪联系人与索赔的关系。联系人在索赔中的角色的一些示例有：索赔人、投保的驾驶员和律师。可以使用"当事人"页面来标识和扼要描述当事人。

使用当事人主页

可以从"当事人主页"开始管理当事人。

注意：公司管理员可以定制"当事人主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建当事人记录

可以在"最近修改的当事人"部分中单击"新建"按钮来创建当事人记录。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和当事人字段 (第 页 515)。

使用当事人列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明标准列表。

当事人列表	筛选器
所有当事人	您可以查看的所有当事人，而不管当事人的所有者是谁。
最近修改的当事人	您的姓名出现在其"所有者"字段中的所有当事人，按修改日

当事人列表	筛选器
	期排序。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的当事人

“最近修改的当事人”部分显示您最近修改的当事人。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“当事人主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“当事人主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“当事人主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“当事人主页”添加区域。

向“当事人主页”添加区域

1. 在“当事人主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“当事人主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击“保存”。

管理当事人

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

当事人字段

使用“编辑当事人”页面添加当事人，或者更新现有当事人的详细信息。“编辑当事人”页面显示当事人的完整字段集。

提示：也可以在“当事人列表”页面和“当事人详细信息”页面上编辑当事人。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些当事人字段的附加信息。

字段	说明
当事人概要	
索赔	链接到此当事人的索赔。
联系人	索赔的联系人姓名。
当事人姓名	当事人的唯一姓名。
角色	联系人在索赔中的角色，例如敌对索赔人、索赔人、目击者、律师和被保险人的配偶。
事故责任	当事人在事故中的角色，例如驾驶员、乘客和步行者。
位置	事故发生时索赔人的位置，例如在牵涉到的汽车中、在未牵涉到的汽车中和步行中。
当事人详细信息	
伤害摘要	当事人所受伤害的摘要。此字段限制为 250 个字符。
伤害说明	当事人所受伤害的详细说明。此字段限制为 16,350 个字符。
当事人集成	
外部系统 ID	跟踪有关当事人的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关当事人的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪有关当事人的外部信息的集成 ID。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此当事人的数据的日期和时间。

保险单

使用"保险单"页面可以创建、更新和跟踪任何类型的保险单。保险单通常指联系人或公司所拥有的由保险公司管理的保险单，但是也可以跟踪联系人或公司的所有保险单，包括那些由其他保险公司管理的保险单。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪保险单信息，则可能将不安装"保险单"选项卡。

*保险单*是保险公司和投保人之间签定的书面协议，在此协议中，保险公司承诺在发生可保事故时提供保险赔偿费，而投保人则承诺缴纳保险费。保险单为保险公司提供了一种管理合同和业务关系的结构。

通过保险单记录类型，保险公司可以访问高级保险单信息，从而从以保险单为中心的关系转为以客户和家庭为中心的关系。保险单信息（例如，Oracle CRM On Demand 内的类型、状态和有效日期）支持以客户和家庭为中心的关系的合约，例如，活动、索赔和日历。保险单记录类型可用于跟踪所有类型的保险单，例如汽车、财产、一般性责任以及其他类型的保险单。保险单可以有父保险单，因此所有类型的保险单结构和层次结构都受支持。这些保险单层次结构支持将保险单分为若干保险单组，从而可以灵活地实现任何所需的保险单结构。

关于保险单的概要和相关信息

可以使用"保险单"页面确定和获取有关保险单的概要和详细信息。也可以使用"保险单"页面查看保险单的子保险单和其他相关的信息，其中包括：

- 投保人 (第 页 520)
- 索赔 (第 页 499)
- 投保财产 (第 页 510)
- 保险范围 (第 页 504)
- **活动。**活动可以与保险单相关。在"保险单主页"上，可以显示与保险单相关的活动。有关更多信息，请参阅使用保险单主页 (第 页 516)。
- **服务请求。**服务请求可以与保险单相关。在"保险单主页"上，可以显示与保险单相关的服务请求。有关服务请求的更多信息，请参阅服务请求 (第 页 246)。

使用保险单主页

可以从"保险单主页"开始管理保险单。

注意：贵公司的管理员可以定制"保险单主页"的布局。另外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在此页面中添加和删除各部分。

创建保险单

通过在"最近修改的保险单"部分中单击"新建"按钮，您可以创建保险单。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和保险单字段 (第 页 518)。

使用保险单列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表描述了保险单的标准列表。

保险单列表	筛选器
所有保险单	您可以看到的所有保险单，与该记录的拥有者无关
最近修改的保险单	"拥有者"字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有保险单。
我的保险单	"拥有者"字段中包含您的姓名的保险单。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的保险单

"最近修改的保险单"部分显示最近修改的保险单。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

向"保险单主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其他部分添加到您的"保险单主页"，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的"保险单主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向"保险单主页"添加区域。

向"保险单主页"添加区域

1. 在"保险单主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"保险单主页布局"页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击"保存"。

管理保险单

要管理保险单，请执行以下任务：跟踪父保险单 (第 页 518)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

- 使用附件 (第 页 86)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

跟踪父保险单

要允许跟踪保险单的父保险单，请将父保险单添加到子保险单上的"父保险单"字段中。

跟踪父保险单

1 选择保险单。

有关选择保险单的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"保险单详细信息"页面上，单击"编辑"。

3 在"编辑保险单"页面上，选择"父保险单"字段，然后选择保险单。

保险单字段

使用"编辑保险单"页面添加保险单，或者更新现有保险单的详细信息。"编辑保险单"页面显示保险单的完整字段集。

还可以在"保险单列表"页面和"保险单详细信息"页面上编辑保险单记录。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

提示： 通过在保险单记录中选择一个父保险单，您可以指明保险单层次结构，其中一个保险单是另一个保险单的子项。有关跟踪父保险单的信息，请参阅跟踪父保险单 (第 页 518)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些保险单字段的附加信息。

字段	说明
保险单概要	
保险单编号	通常由保险单系统生成的保险单编号。
保险单类型	保险单的类型，例如汽车险、财产险、综合责任险、工伤补偿险或寿险。
状态	保险单状态，例如新业务、有效、待处理、已终止、续保或报价。
子状态	保险单子状态，例如未提交、经纪人复审、已取消或已过期。

字段	说明
有效日期	保险单的生效日期。
到期日期	保险单的到期日期。
取消日期	保险单的取消日期。
费率状态	可以应用到处于特定状态的保险单的费率。
费率计划	此保险单的费率计划。每家保险公司都可能有不同的保险单费率层级。示例值包括：01、02、03 等等。
父保险单	对另一父保险单的引用。
保险单集成	
外部系统 ID	跟踪有关保险单的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪有关保险单的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。
保险单代理	
主要机构	启动保险单的主要机构。
主要代理	处理此保险单的主要代理。
推介人来源	推介人来源，例如 Internet、直接邮件、杂志广告和客户推介。
保险业务员代码	给保险公司带来此保险单的保险业务员的代码。
面额	保险单上指明在死亡或到期时要支付的金额。
保险费合计	此保险单的总保险费。
开票状态	保险单的开票状态，例如已开票、失效或已支付。
发票到期日	保险单发票的到期日。
期限	保险单的期限，例如 1 年、2 年等等。
保险单付款方法	客户用来支付保险单费用的方法，例如现金、记帐、支票或电子资金转帐。

投保人

使用“投保人”页面创建、更新和跟踪任何类型的投保人。*投保人* 通常是拥有保险公司管理的保险单的联系人。

投保人记录用于跟踪联系人和保险单之间的关系。它捕捉联系人在保险单中可能扮演的所有类型的角色，例如：被保险人、主要驾驶员、受益人等等。可以根据需要创建其它角色。有关设置字段和字段值的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪投保人信息，则可能将不安装“投保人”选项卡。

使用投保人主页

可以从“投保人主页”开始管理投保人。

注意：公司管理员可以定制“投保人主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建投保人

通过在“最近修改的投保人”部分中单击“新建”按钮，您可以创建投保人。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和投保人字段 (第 页 522)。

使用投保人列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明投保人的标准列表。

投保人列表	筛选器
所有投保人	您可以查看的所有投保人，而不管投保人的所有者是谁
最近修改的投保人	按修改日期排序的所有投保人

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的投保人

“最近修改的投保人”部分显示您最近修改的投保人。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向"投保人主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以将其它部分添加到您的"投保人主页"，这具体取决于公司的管理员设置了哪些可以在您的"投保人主页"上显示的部分。

以下过程说明如何向"投保人主页"添加区域。

要向"投保人主页"添加区域

1. 在"投保人主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"投保人主页布局"页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理投保人 (第 页 521)
- 投保人字段 (第 页 522)

管理投保人

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 使用投保人主页 (第 页 520)
- 投保人字段 (第 页 522)

投保人字段

使用“编辑投保人”页面添加投保人，或者更新现有投保人的详细信息。“编辑投保人”页面显示投保人的完整字段集。

提示： 也可以在“投保人列表”页面和“投保人详细信息”页面上编辑投保人信息。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息 (第 页 58)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
投保人概要	
保险单	链接到此投保人的保险单。
联系人持有者	保险单的联系人姓名。
投保人姓名	投保人的唯一姓名。
角色	联系人在此保险单中的角色，例如：被保险人、主要驾驶员和受益人。
被保险人类型	每个联系人在保险单中的被保险人类型，例如主要或次要。
百分比	持有者拥有的保险单百分比。例如，对于寿险保险单，客户可以根据此百分比获得保险单的收益。
投保人集成	
外部系统 ID	有关投保人的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关投保人的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
集成 ID	有关投保人的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此投保人的数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 使用投保人主页 (第 页 520)

代理配置信息

“代理概要”选项卡表示销售或提供保险产品的任何保险代理。通常，渠道经理每年都与每个代理会面并创建当年新的代理概要。代理概要捕获关于代理在特定年份的人口统计信息。

通过 Oracle CRM On Demand 中的代理概要页面，您可以捕获关于合作伙伴的人口统计信息，例如，代理名称、地址、电话号码、传真号码、网站、收入、业务说明等。代理概要是合作伙伴的一个子项。有关合作伙伴的更多信息，请参阅合作伙伴（第 页 285)。

使用代理概要主页

可以从"代理概要主页"开始管理代理概要。

注意：贵公司管理员可以定制"代理概要主页"的布局。另外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在此页面中添加和删除各部分。

创建代理概要

可以在"最近修改的代理概要"部分中单击"新建"按钮来创建代理概要。有关更多信息，请参阅创建记录（第 页 38)和代理概要字段（请参阅 "代理配置信息字段" 第 页 524)。

使用代理概要列表

"代理概要列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其它列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明代理概要的标准列表。

代理概要列表	说明
全部代理概要	显示您能够看见的所有记录，与列表的所有者无关。它不筛选代理概要。
最近修改的代理概要	筛选按修改日期排序的所有代理概要。
全部全国性代理概要	筛选其"子渠道"设置为"全国性"的所有代理概要。
我的代理配置信息	筛选"所有者"字段中包含您的姓名的代理概要。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表（第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看"我最近修改的代理概要"部分

"我最近修改的代理概要"部分显示您拥有且最近修改过的代理概要请求。要展开此列表，请单击"显示完整列表"。

向您的代理概要主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“代理概要主页”：

- 代理概要列表
- 我最近修改的代理概要
- 我的代理配置信息
- 全部全国性代理概要。

向代理概要主页添加区域

1. 在“代理概要主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“代理概要主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理代理概要

有关所有记录公用的其它过程，请参阅使用记录 (第 页 38)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

代理配置信息字段

使用“编辑代理概要”页面添加代理概要或更新现有代理概要的详细信息。“编辑代理概要”页面显示了代理概要的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
人口统计信息	
代理配置信息名称	合作伙伴的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
合作伙伴	拥有此概要的代理名称。
子渠道	代理范围的说明。选项包括：“全球性”、“地方性”、“全国性”、“区域性”和“批发商”。
细分市场	代理细分市场的说明。选项包括：“商业”、“增长”和“零售”。
代理配置信息年份	代理概要有效的年份。
电话号码	代理的电话号码。
传真号码	代理的传真号码。
网站	公司的 URL 地址。
创建者/日期	创建代理概要的人员的姓名，后跟日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。
修改者/日期	最后更新合作伙伴计划的人员的姓名，后跟更新的日期。此姓名由 Oracle CRM On Demand 生成。
国家/地区	客户组织所在的国家/地区。
地址 1	代理地点的地址。
地址 2	代理地点的地址。
城市	代理所在的城市。
省	索赔发生地所在的州（按州划分的管辖区域，如美国）或省（按省划分的管辖区域，如加拿大）。例如，*CA* 表示加利福尼亚州，*ON* 表示安大略省。
邮政编码	事故发生地点的邮政编码（在美国或其它管辖区域）。
杂项	
公司概述	代理概述。

字段	说明
公司历史和未来增长	代理历史增长和未来增长的描述。
地区/区域结构	代理地区和区域结构的说明。

11 汽车

Oracle CRM On Demand 提供了以下用来提供汽车信息的记录类型：

- **车辆。**使用这些页面跟踪车辆的销售历史记录和服务历史记录。
- **经销商。**使用这些页面管理经销商信息。

注意：这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 上提供。

经销商

使用"经销商"主页来创建、更新和跟踪经销商记录。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪经销商信息，则可能将不安装"经销商"选项卡。

使用经销商主页

可以从"经销商主页"开始管理经销商。

注意：公司管理员可以定制您的"经销商主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建经销商

通过在"我最近查看的经销商"部分中单击"新建"按钮，您可以创建经销商。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和经销商字段 (请参阅 "'经销商'字段" 第 页 529)。

使用经销商列表

"交易商列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其它列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明经销商的标准列表。

经销商列表	筛选器
所有经销商	您可以看到的所有经销商，与经销商的所有者无关
我的经销商	"所有者"字段中有您的姓名的经销商

经销商列表	筛选器
最近修改的经销商	"所有者"字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有经销商。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的经销商

"我最近查看的经销商"部分显示了您最近查看的经销商。

要展开列表，请单击"显示完整列表"。

查看经销商相关机会

"经销商相关机会"部分显示分配给您的最重要机会。

要展开经销商相关机会的列表，请单击"显示完整列表"。

向"经销商主页"添加区域

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的"经销商主页"：

- 最近创建的经销商
- 最近修改的经销商
- 我最近创建的经销商
- 我最近修改的经销商
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在您的"经销商主页"上）

要向"经销商主页"添加区域

1. 在"经销商主页"上，单击"编辑布局"。
2. 在"经销商主页布局"页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
3. 单击"保存"。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- 经销商字段 (请参阅 "'经销商'字段" 第 页 529)
- 管理经销商 (第 页 529)

管理经销商

要管理经销商，请执行以下任务：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 转让记录的所有权 (请参阅 "转移记录的所有权" 第 页 78)
- 添加附注 (第 页 82)
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 管理日历和活动 (第 页 110)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- 经销商 (第 页 527)
- 经销商字段 (请参阅 "“经销商”字段" 第 页 529)
- 使用经销商主页 (第 页 527)
- 报表 (第 页 609)

“经销商”字段

使用“编辑经销商”页面添加经销商，或更新现有经销商的详细信息。“编辑经销商”页面显示了经销商的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键经销商信息	
名称	汽车经销商的名称。限制为 100 个字符。

字段	说明
电话号码	经销商的电话号码。
经销商类型	经销商类型（例如，“卡车经销商”）。限制为 20 个字符。
地点	经销商的网站。限制为 50 个字符。
开票地址 1、2、3	经销商的开票地址。
开票城市	无。
开票国家/地区	经销商开票地址中指定的国家/地区。默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 *USA*。 Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。导入任何数据之前，确保导入数据与此字段的有效值匹配。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
开票邮箱/分拣编码	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
开票的省/自治区	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
开票的美国州	默认有效值为所有美国州的标准两字母缩写形式，字母全部大写。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。导入任何数据之前，确保导入数据与此字段的有效值匹配。
开票邮政编码	无。
发运地址 1、2、3	经销商的发运地址。有关如何按国家/地区映射地址字段的信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
发运城市	无。
发运国家/地区	默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 *USA*。 Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。导入任何数据之前，确保导入数据与此字段的有效值匹配。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
发运邮箱/分拣编码	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
发运的省/自治区	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 1155)。
发运的美国州	默认有效值为所有美国州的标准两字母缩写形式，字母全部大写。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。导入任何数据之前，确保导入数据与此字段的有效值匹配。
发运邮政编码	无。
电子邮件	经销商的联系人电子邮件地址。限制为 50 个字符。
附加信息	

字段	说明
状态	经销商的状态（例如，“活动”）。
父经销商	当前经销商记录的父经销商。
货币	收益的币种。
等级	某个经销商相对于其他经销商的等级，通常用于销售或服务目的。限制为 22 个字符。
拥有者	通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 这个值影响着哪些记录包括在您或您的经理所运行的报表中。
URL	经销商的统一资源定位符 (URL)。限制为 100 个字符。
父地点	父经销商的网站。限制为 50 个字符。
阶段	经销商申请和签约过程的阶段。默认值为：“活动”、“申请待决”、“候选人”和“合同待决”。
修改者	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。此字段由 Oracle CRM On Demand 自动生成。

定制字段

注意：其角色包括“定制应用产品”权限的公司管理员通常会创建定制字段。

在“客户”记录中创建的任何定制字段都会显示为“经销商”记录中的相同定制字段，因为“经销商”记录继承“客户”记录中的定制字段。但是，在“经销商”记录中创建的任何定制字段不会自动出现在“客户”记录中。

如果您想要在“客户”视图和“经销商”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“客户”记录中创建定制字段，并使该字段对于“客户”视图和“经销商”视图都可见。

如果您不想在“客户”视图和“经销商”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“客户”记录中创建特定于客户的定制字段，并使该定制字段仅在“客户”视图中可见。

有关定制字段的更多信息，请参阅关于定制字段 (第 页 939)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- 经销商 (第 页 527)
- 使用经销商主页 (第 页 527)
- 管理经销商 (第 页 529)

车辆

使用"车辆"页面来创建、更新和跟踪车辆。

注意： 公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪车辆信息，则可能将不安装"车辆"选项卡。

使用车辆主页

可以从"车辆主页"开始管理车辆。

注意：公司管理员可以定制"车辆主页"的布局。此外，如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，则可以在该页面中添加和删除各部分。

创建车辆

通过在"我最近查看的车辆"部分中单击"新建"按钮，您可以创建车辆。有关更多信息，请参阅创建记录 (第 页 38)和车辆字段 (第 页 539)。

使用车辆列表

"车辆列表"部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的，每个人都可以查看。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。这些定制列表显示在标准列表集的上方。

下表说明车辆的标准列表。

车辆列表	筛选器
所有车辆	所有车辆，按车辆识别号 (VIN) 排序
所有最近修改的车辆	按修改日期排序的所有车辆

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击"新建"。有关创建列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击"管理列表"。"管理列表"页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的车辆

"最近修改的车辆"部分显示您最近查看的车辆。

查看车辆相关服务请求

"车辆相关服务请求"部分显示以下信息：

- **服务编号。**分配给您的服务请求。单击"服务请求编号"链接以查看服务请求。
- **主题。**服务请求的主题。

- **资产。**服务请求的相应资产。
- **显示完整列表。**用于展开车辆相关服务请求列表。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“车辆主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“车辆主页”：

- 最近创建的车辆
- 最近修改的车辆
- 我最近创建的车辆
- 我最近修改的车辆
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“车辆主页”上。）

要将各部分添加到“车辆主页”，请完成以下任务。

要向“车辆主页”添加区域

1. 在“车辆主页”上，单击“编辑布局”。
2. 在“车辆主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
3. 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- 车辆字段 (第 页 539)
- 管理车辆 (第 页 533)

管理车辆

以下主题说明了公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中管理车辆时可以执行的可选配置。

- 启用车辆产品类型 (第 页 535)
- 根据服务请求启用车辆关联 (第 页 534)

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- 更新车辆所有权 (第 页 537)
- 跟踪车辆的服务请求 (第 页 536)
- 跟踪车辆的销售历史记录 (第 页 537)

- 跟踪车辆的服务历史记录 (第 页 538)
- 跟踪车辆的财务信息 (第 页 539)

注意：此功能不属于标准应用产品，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- 创建记录 (第 页 38)
- 更新记录详细信息 (第 页 58)
- 将记录链接到所选记录 (第 页 59)
- 使用列表 (第 页 66)
- 使用记录 (第 页 38)
- 添加附注 (第 页 82)
- 转让记录的所有权 (请参阅 "转移记录的所有权" 第 页 78)
- 跟踪资产 (第 页 173)（包括将车辆链接到客户）
- 对记录附加文件和 URL (第 页 88)
- 删除和恢复记录 (第 页 94)
- 跟踪资产 (第 页 173)（包括将车辆链接到客户）
- 重命名记录类型 (第 页 990)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- 车辆 (第 页 532)
- 车辆字段 (第 页 539)
- 使用车辆主页 (第 页 532)
- 报表 (第 页 609)

根据服务请求启用车辆关联

默认服务请求布局不显示车辆关联。但是，贵公司管理员可以通过完成以下过程配置定制服务请求页面布局。

在服务请求记录中显示车辆关联

1 从任何页面中，单击“管理 ”，单击“应用产品定制”，单击“服务请求”，然后单击“服务请求页面布局”。

2 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：

- 单击现有布局的“编辑”链接对其进行修改。
- 单击“新建布局”按钮以新建布局。
- 单击“复制”链接以复制现有布局。

此时将显示“页面布局向导”。

注意：“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。

3 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选）。

4 在第 2 步“字段设置”中，根据需要选择字段特征。

5 在第 3 步“字段布局”中，确保“车辆”字段可用于“服务请求页面布局”。

6 单击“完成”退出向导。

现在您必须使用“角色管理向导”将新的定制布局分配给用户角色。

7 单击“管理”>“用户管理和访问控制”>“角色管理”：

8 找到想要向其分配定制服务请求页面布局的角色，然后单击“编辑”。

9 在向导的第 6 步中，将“页面布局名称”更改为服务请求记录的定制服务请求页面布局。

10 单击“完成”退出向导。

注意：通过启用车辆关联，您还可以更新“车辆搜索”页面布局，从而更改用户看到的关联选择。有关更多信息，请参阅管理搜索布局 (第 页 961)。

启用车辆产品类型

通常，为了添加产品，公司管理员将使用“管理”工具的“内容管理”部分。对于车辆，管理员可以更新“产品类型”字段设置为“车辆”的产品记录。请注意，在产品默认布局中，不会显示“车辆”记录的“产品类型”。要启用车辆的“产品类型”，公司管理员可以通过完成以下过程中的步骤创建一个定制产品页面布局。

显示车辆记录的产品类型

1 从任何页面中，单击“管理”，单击“应用产品定制”，单击“产品”，单击“产品页面布局”，并将“产品页面标准布局”复制到新布局。

2 完成产品的页面布局向导：

a 在步骤 1 中，为布局提供一个名称。

b 在步骤 2 中，为“产品类型”选中“必需”框。

c 在步骤 3 中，确保“产品类型”字段列在右边的“关键产品信息”部分中。

d 单击“完成”退出向导。

3 根据需要使用“角色管理向导”将新的定制布局分配给用户角色。

a 单击“管理”>“用户管理和访问控制”>“角色管理”：

b 查找想要分配给定制产品页面布局的角色，并单击“编辑”。

c 在向导的步骤 6 中，将“页面布局名称”更改为产品记录的定制产品页面布局。

d 单击“完成”退出向导。

角色经过修改的用户可利用“内容管理”功能创建具有“产品类型”字段的产品记录。有关添加产品的更多信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)。

有关更多信息，请参阅设置公司产品 (第 页 1319)。

跟踪车辆的服务请求

如果想要查看、更新或创建车辆的服务请求，请更新车辆记录或创建相关车辆的服务请求。

要跟踪车辆的服务请求

1 选择想要跟踪的车辆。

有关选择车辆的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“车辆详细信息”页面上，向下滚动并在“服务请求”标题栏中单击“新建”。

注意：创建服务请求时选择经销商，用户可以从所有联系人搜索更改为相关经销商的联系人。您可以更改在需要时可更改用于运行查询的筛选器。

3 在“编辑服务请求”页面上填写信息。

下表描述了服务历史记录的某些字段信息。

字段	注释
服务编号	Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
主题	此活动的标题或简要说明。
优先级	服务请求的优先级，如“1-尽快”、“2-高”或“3-中等”。
状态	服务请求的状态，如“未完成”、“待处理”、“已完成”。

字段	注释
创建时间	指明创建服务请求的时间。Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
联系人	与服务请求相关的联系人。
经销商	与服务请求相关的经销商。
拥有者	服务请求的拥有者。

注意：创建服务请求时选择经销商，会将所有联系人更改为仅默认情况下与经销商关联的联系人。筛选器可以更改为查询所有联系人。

更新车辆所有权

售出车辆后，请更新车辆记录以跟踪车辆所有权。

1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"车辆详细信息"页面上，单击标题栏中的"编辑"。

有关"车辆详细信息"页面中字段的信息，请参阅"车辆"字段 (请参阅 "车辆字段" 第 页 539)。

3 在"编辑车辆"页面上，更新"车辆"记录中的"所有者"字段。

4 保存记录：

- 要保存此记录并随后打开"车辆详细信息"页面（您可在其中将信息链接到此记录），请单击"保存"。
- 要保存此记录并随后打开"编辑"页面（可在其中创建另一个车辆记录），请单击"保存并新建车辆"。

跟踪车辆的销售历史记录

如果想要查看、更新或创建车辆的销售历史记录，请更新车辆记录。

要跟踪车辆的销售历史记录

1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"车辆详细信息"页面上，向下滚动到"销售历史记录"部分，然后单击标题栏中的"添加"。

注意：如果"车辆明细"页面上未显示"销售历史记录"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将"销售历史记录"部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。

3 在"编辑销售历史记录"页面上填写信息。

下表描述了销售历史记录的某些字段信息。

字段	注释
销售编号	系统生成的编号。
货币代码	默认为您的货币。
拥有者名字	选择了姓氏后，将会填写此字段。
拥有者姓氏	车辆的拥有者。

4 保存记录。

跟踪车辆的服务历史记录

如果想要查看、更新或创建车辆的服务历史记录，请更新车辆记录。服务历史记录可以包含服务请求以及车辆相关的其他服务。

要跟踪车辆的服务历史记录

1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"车辆详细信息"页面上，向下滚动并在"服务历史记录"标题栏中单击"添加"。

注意：如果"车辆详细信息"页面上未显示"服务历史记录"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将"服务历史记录"部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。

3 在"编辑服务历史记录"页面上填写信息。

下表描述了服务历史记录的某些字段信息。

字段	注释
服务历史记录编号	服务历史记录编号限制为 30 个字符。Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
服务请求号	链接到此服务历史记录的服务请求记录。限制为 64 个字符。
拥有者姓氏	车辆的拥有者。限制为 50 个字符。
服务日期	默认值是当前日期。
货币代码	默认为您的货币。限制为 20 个字符。
服务名称	链接到服务历史记录的名称或编号。限制为 100 个字符。
型号	车辆的制造商或商标名称。只读。

字段	注释
拥有者名字	选择了姓氏后，将会填写此字段。限制为 50 个字符。
服务提供商	为车辆提供服务的经销商或其他服务提供商。限制为 100 个字符。
说明	此字段限制为 16,350 个字符。

4 保存记录。

跟踪车辆的财务信息

您可以跟踪车辆的财务信息。

要跟踪车辆的财务信息

1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在"车辆详细信息"页面上，向下滚动并在"财务信息"标题栏中单击"添加"。

注释： 如果"车辆明细"页面上未显示"财务信息"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，然后将"财务信息"部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。

3 在"编辑财务信息"页面上填写信息。

下表描述了财务信息的某些字段信息。

字段	注释
财务详细信息编号	系统生成的编号。限制为 15 个字符。
财务提供者	限制为 30 个字符。

车辆字段

使用"编辑车辆"页面添加车辆，或更新现有车辆的详细信息。"编辑车辆"页面显示了车辆的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键车辆信息	

字段	说明
车辆识别号	车辆识别号 (VIN)。限制为 100 个字符。
型号	车辆的制造商或商标名称。默认值包括：“地铁列车”、“Toyota”和“未知型号”。
车型	车辆的型号。默认值为：“四驱”和“塔科马”。
年份	车辆的生产年份。这是一个数值选择列表，不接受非数字字符。
产品名称	产品的名称。 通常，为了添加产品，公司管理员将使用“内容管理”功能。对于车辆，公司管理员可以更新“产品类型”字段设置为“车辆”的产品记录。请注意，产品默认布局中不会显示“产品类型”。 显示车辆产品类型 (请参阅 "启用车辆产品类型" 第 页 535)中描述了显示车辆“产品类型”的过程。
外部装饰	车辆的外部装饰。默认值为：“2WD”和“Prerunner”。
车门	车辆的车门数量。默认值为：“2 门”、“3 门”和“4 门”。
外部颜色	车辆的颜色。
车辆币种	车辆价格的指定币种，例如美元 (USD)。
附加车辆信息	
二手/全新	车辆是全新车辆还是二手车辆。
产品类型	车辆的类型。限制为 30 个字符。 注意：此字段为只读。
内部颜色	车辆内部的颜色（例如，红色）。
变速箱	车辆的变速箱类型。默认值为：“汽车”、“手工”和“选项”。
引擎	车辆的引擎类型。默认值为：“4 缸”、“6 缸”、“8 缸”、“10 缸”以及“选项”。
车身	车辆的车身类型（例如，“轿车”或“敞篷车”）。
拥有者	车辆所有权类型（例如，“业务”或“公司用车”）。
联系人	车辆的联系人。限制为 100 个字符。 注意：此字段为只读。
客户	与车辆链接的客户。
客户地点	客户的地点。限制为 50 个字符。 注意：此字段为只读。
销售经销商	销售车辆的经销商的名称。限制为 100 个字符。
服务经销商	为车辆提供服务的经销商的名称。限制为 100 个字符。
MSRP	制造商的建议零售价 (MSRP)，以“车辆”记录中使用的货币为单位。限制为 22 个

字段	说明
	字符。
经销商发票价格	经销商的发票价格，以“车辆”记录中使用的货币为单位。限制为 22 个字符。
状态	车辆的当前状态（例如，“生产”）。
位置	车辆的位置（例如，“经销商批次”）。
当前里程数	车辆里程表上显示的当前英里数。限制为 22 个字符（数字）。
担保类型	随车辆一起提供的担保类型（例如，“全部”或“扩展的”）。
驾照编号	拥有者的驾照编号。限制为 30 个字符。
驾照所在省/自治区	针对其颁发驾照的省/自治区。
说明	限制为 250 个字符。

注意：要配置任何选择列表字段（例如，“车型”、“外部装饰”、“车门”），公司管理员可以按更改选择列表值 (第 页 953)中描述的步骤针对选择列表值定制应用产品。

定制字段

注意：其角色包括“定制应用产品”权限的公司管理员通常会创建定制字段。

在“资产”记录中创建的任何定制字段都会显示为“车辆”记录中的相同定制字段。“车辆”记录继承“资产”记录中的定制字段。但是，在“车辆”记录中创建的任何定制字段不会自动出现在“资产”记录中。

如果您想要在“资产”视图和“车辆”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“资产”记录中创建定制字段，并使该字段对于“资产”视图和“车辆”视图都可见。

如果您不想在“资产”视图和“车辆”记录中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以为资产创建专用于资产的定制字段，并使该定制字段仅在“资产”视图中可见。

有关定制字段的更多信息，请参阅关于定制字段 (第 页 939)。

附加字段

默认情况下，有若干字段不会出现在“车辆详细信息”页面上：“部件号”、“采购日期”、“采购价格”、“数量”、“发货日期”、“安装日期”、“到期日期”、“通知日期”、“产品类别”和“合同”。

公司管理员可以根据需要更改这些字段的定义。有关更改字段定义的更多信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。要使字段可见，公司管理员必须将这些字段包括在页面布局中。有关使这些字段在页面上可见的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- 使用车辆主页 (第 页 532)
- 管理车辆 (第 页 533)

12 个性化您的应用产品

可以通过“我的设置”页面个性化 Oracle CRM On Demand。有关详细步骤说明，请单击下列主题之一：

- 更新个人详细信息 (第 页 544)
- 设置默认搜索记录类型 (第 页 550)
- 设置主题 (第 页 551)
- 设置记录预览模式 (第 页 551)
- 更改语言设置 (第 页 552)
- 查看跟踪记录字段 (请参阅 "查看审计追踪字段" 第 页 553)
- 管理定额 (第 页 553)
- 查看登录活动 (第 页 554)
- 更改密码 (请参阅 "更改您的密码" 第 页 554)
- 设置安全问题 (请参阅 "设置您的安全问题" 第 页 555)
- 添加授权用户 (第 页 555)
- 查看 PIM Sync Client 活动 (第 页 556)
- 对技术支持人员授予登录访问权限 (请参阅 "为技术支持人员授予登录访问权限" 第 页 556)
- 显示选项卡 (第 页 557)
- 更改“详细信息”页面布局 (第 页 557)
- 更改主页布局 (第 页 558)
- 更改操作栏布局 (第 页 559)
- 设置日历 (第 页 559)
- 访问数据和集成工具 (第 页 560)
- 嵌入收藏项列表小组件 (第 页 562)
- 嵌入消息中心小组件 (第 页 562)
- 嵌入报表小组件 (第 页 563)
- 嵌入简单列表小组件 (第 页 563)

相关主题

有关个性化应用产品的信息，请参阅下列主题：

- 关于 On Demand 小组件 (第 页 561)
- 导入联系人 (请参阅 "导入您的联系人" 第 页 182)
- 使用 Offline Client (请参阅 "使用 Offline Client" 第 页 566)
- 与 PIM 同步 (第 页 574)
- 从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 (第 页 588)

更新个人详细信息

可更新个人详细信息（如地址和电话号码）。公司管理员控制显示在"个人详细信息"页面中的布局和信息，因此，以下说明可能不同于您看到的内容。

注意： 注销并再次登录后，对"个人资料"页面上"默认语言"、"货币"、"时区"和"国家/地区"所做的更改才会反映在所有报表和分析中。

要更新个人详细信息

1. 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。
2. 在"个人概要"部分中，单击"个人概要"链接。
3. 在"个人信息"部分中，单击"我的概要"链接。
4. 在"个人详细信息"部分中，单击"编辑"。
5. 在"编辑个人信息"表单中，更新信息，然后保存记录。

   注意： 必须注销并再次登录才能激活某些更改（"语言"、"区域设置"、"时区"和"货币"）。

下表描述了您可以查看或更新的一些字段。

字段	说明
关键用户信息	
名字	用户的名字。限制为 50 个字符。这是必填字段。
姓氏	用户的姓氏。限制为 50 个字符。这是必填字段。
中间名	用户的中间名。限制为 50 个字符。
先生/女士	用户的称谓。
状态	此只读字段指明用户的状态。只有有效用户才能访问 Oracle CRM On Demand 。

字段	说明
报告对象	此只读字段指明用户的管理者。
职称	此只读字段显示用户的职称
区域	用户所在的区域或地区。限制为 40 个字符。
子区域	用户所在区域或地区的进一步细分。限制为 40 个字符。
角色	此只读字段指明 Oracle CRM On Demand 中分配给用户的角色。用户角色定义了 Oracle CRM On Demand 中用户有权使用的功能、授予用户使用受保护信息的权限集，以及显示信息的用户界面设置。
主要组	已向其中添加此用户的组。只读。
用户详细信息	
别名	用于分配或显示特定记录类型上的所有权的用户的简短标识符。例如，输入用户的常用名或昵称。这是必填字段，并且由公司管理员设置。
用户 ID	用户登录应用程序所使用的唯一系统标识符（与公司登录 ID 结合使用）。这是公司管理员设置的必填字段。
电子邮件	用户的完整电子邮件地址，比如 isample@rightequip.com。用于系统通知（比如重置密码通知）的电子邮件地址。这是公司管理员设置的必填字段。
辅助电子邮件	用户的辅助电子邮件地址。
工作电话号码	用户的工作电话号码。这是必填字段。
移动电话号码	用户的移动电话号码。
公司登录 ID	用户所属的公司。这是默认字段，并且是在创建公司时设置的。
用户登录 ID	用户登录应用程序所用的 ID。此 ID 是公司登录 ID 和用户 ID 的组合，用前斜线分隔。“用户登录 ID”是由公司管理员设置的必填字段。
联系人首选项	
不致电	如果不希望接听 Oracle CRM On Demand 营销部门的电话，请选中此复选框。
不发送邮件	如果不希望收到 Oracle CRM On Demand 营销部门发来的邮件，请选中此复选框。
不发送电子邮件	如果不希望收到 Oracle CRM On Demand 营销部门发来的电子邮件，请选中此复选框。
始终发送重要的通知	如果选中此复选框，您会从 Oracle CRM On Demand 收到包含重要信息的电子邮件。这些消息包括： ■ 有关 Oracle CRM On Demand 和相关产品的产品更新和服务变更的重要信息

字段	说明
	■ 有关升级到主要新版本的说明和计划 ■ 对常规支持流程加以补充的高优先级或紧急通信（例如在出现硬件故障时） 在您的"个人详细信息"页面上不能更新此字段。只有公司管理员能够从"用户详细信息"页面中为用户更新此复选框。 **注意：**此复选框不用于确定哪些用户接收 Oracle CRM On Demand Customer Care 发出的系统警报，如即将发生的计划维护的提醒。
用户地理信息	
语言、区域设置、货币、时区	管理员将为这些项目设置默认设置。通过单击每一项的选择列表并选择所需的值，您可以改写这些默认值。 有关这些字段的更多信息，请参阅关于用户的配置信息设置 (请参阅 "关于用户资料设置" 第 页 548)。 必须先注销然后再重新登录，才能使对语言、区域设置、货币或时区所做的任何更改生效。
用户安全信息	
报告主体区域	使用此选择列表设置在 Oracle CRM On Demand Answers 中对实时报表记录的可见性。这些报表提供数据的实时分析。可以选择以下值之一： 经理可见性 – 允许您查看您自己的数据，以及您的下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） 团队可见性 – 允许您查看您自己的数据，以及客户和机会团队与您共享的数据。 如果不定义"报表主题区域"设置，则会应用公司管理员设置的适用于整个公司的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)，特别是"关于记录的可见性"主题。
历史主体区域	使用此选择列表可以为 Oracle CRM On Demand Answers 中的"分析"主题区域设置记录的可见性。分析报表与历史分析或趋势分析有关，或者所含的计算要比实时报表中的计算更为复杂。可以选择以下值之一： 经理可见性 – 允许您查看您自己的数据，以及您的下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） 团队可见性 – 允许您查看您自己的数据，以及客户和机会团队与您共享的数据。 完整可见性 - 此设置合并了"经理可见性"、"团队可见性"和工作簿。 如果不定义"历史主题区域"设置，则会应用公司管理员设置的适用于整个公司的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)，特别是"关于记录的可见性"主题。
基于角色可读取所有记录	如果您希望 Oracle CRM On Demand Answers 报告按记录类型基准使用"可读取所有记录"设置（在角色管理向导中的"记录类型访问"页面中定义），则使用此选择列表。例如，如果公司管理员在指定记录类型上为您的用户角色选择了"可读取所有记录"可见性设置（通过单击"管理"、"用户管理和访问控制"、"角色管理"

字段	说明
	，然后编辑角色并单击“记录类型访问”），您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 中查看此记录类型的所有记录，前提是通过“公司概要”或“用户概要”启用了“基于角色可读取所有记录”设置。 有关何时以及如何启用“基于角色可读取所有记录”的指导，请参阅关于“基于角色可读取所有记录”设置 (第 页 550)。 如果未选择“基于角色可读取所有记录”，则 Oracle CRM On Demand Answers 报告将使用“报告主题区域”和“历史主题区域”字段上设置的可见性。
单一登录的外部标识符	只读。有关更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。
上次登录	系统生成的字段。有关查看您的所有登录尝试的信息，请参阅查看登录活动 (第 页 554)。
通信设置	
显示“单击拨号”弹出窗口	此复选框适用于通过 Oracle Contact On Demand 设置的用户。Oracle Contact On Demand 在“列表”和“详细信息”页面上将电话号码呈现为可以单击的链接。如果选中显示单击拨号弹出窗口复选框，然后单击一个电话号码链接，在 Oracle Contact On Demand 电话系统拨打电话之前，系统将先用“单击拨号”窗口提示您。有关拨打内部电话或外部电话的更多信息，请参阅打电话 (第 页 271)。
显示通信主页收件箱	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页收件箱”显示活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。Oracle CRM On Demand 将筛选这些活动。此筛选基于活动开始时间。期间越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有通信。要使此更改生效，您必须注销并重新登录。
显示通信主页最近完成的活动	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页”显示最近完成的活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。Oracle CRM On Demand 将筛选这些活动。此筛选基于活动结束时间。期间越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有活动。要使此更改生效，您必须注销并重新登录。
附加信息	
主题名称	此选择列表允许您为应用产品选择适用于整个应用产品的可用主题。主题将更改应用产品的外观，其中包括应用产品的背景颜色、超级链接和图标。有多个预定义主题可用。但是，公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中创建定制主题。空白值表示您必须使用公司管理员已在公司概要中设置的主题。有关创建定制主题的更多信息，请参阅创建新主题 (第 页 986)。
默认搜索记录类型	此选择列表允许您更改要在操作栏搜索中显示的默认搜索记录类型。（例如，将“联系人”更改为“客户”或您可访问的另一种记录类型。） 每次您登录到应用产品时，操作栏搜索将默认使用此记录类型，而不管您上次登录到应用产品时是在何处离开的。
登录时显示欢迎页	此复选框允许您指定当您登录到应用产品时是否显示 Oracle CRM On Demand 的“欢迎”页面。

字段	说明
启用团队联系人同步	确定 Oracle PIM Sync On Demand 包括的联系人同步是否涉及用户拥有的联系人以及用户可以通过“联系人团队”访问的所有联系人。选择此选项可防止创建重复记录，因为每个团队成员都与 Oracle CRM On Demand 中的同一个联系人记录同步。有关共享记录的更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。有关 Oracle PIM Sync On Demand 的更多信息，请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。
记录预览模式	通过此选择列表，可以启用记录预览功能以及指定预览窗口的打开方式。根据所选的设置，在将指针悬停在指向记录的链接上时，或者在单击预览图标（预览图标在指针悬停在指向记录的链接上时出现）时，预览窗口即会打开。预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。也可以在此字段中选择“关”来禁用记录预览功能。 该记录预览设置可由公司管理员和每个用户在公司层指定。您的个人设置将覆盖公司的默认设置。如果此字段为空，则使用公司的默认记录预览设置。
直观显示栏	如果启用了直观显示栏功能，则会在浏览器窗口底部的直观显示栏中提供页面的相关信息部分（如链接的记录部分）的链接。您可以通过单击链接转至相关信息部分而不必向下滚动页面。通过单击显示中的减号 (-) 可以折叠直观显示栏；要重新展开该显示栏，可以单击加号 (+)。系统将为所有记录保持直观显示栏中的该设置，直到您再次更改，即使在您注销应用产品之后再登录时也是如此。 您也可以通在个人概要中关闭该功能，从“详细信息”页面中完全移除直观显示栏。 **注意：**可以在公司级别以及按个别用户启用或禁用直观显示栏功能。您的个人设置将优先于公司设置。直观显示栏中的颜色由您使用的主题确定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题 (第 页 551)。

关于用户资料设置

每个公司至少都有一名指派的公司管理员，该管理员为整个组织设置和定制 Oracle CRM On Demand。公司管理员最初会设置一些每位用户都可继承的默认值，但每位用户都可以改写这些初始默认设置。下表描述这些设置的影响。

设置名称	说明
时区	应用程序支持通用时间代码 (UTC)，因此将依据用户的时区显示所有时间和日期。 例如，某个约会计划在上午 11:00 进行。 对于其设置为 EST 的用户，PST 将显示为下午 2:00，因为有三个小时的时差。

设置名称	说明
Locale	“区域设置”设置确定数字、货币、电话号码、时间和日期的格式。 例如，选择“德文 - 德国”区域设置的用户将看到显示 110.000,00 的货币金额，而选择“英文 - 美国”设置的用户将看到显示为 110,000.00 的相同金额。用户应选择他们最为适应的格式。
Language	“语言”设置允许用户更改用户界面、联机帮助和教程的语言。 视公司的默认语言而定，用户可能会在报表中看到某些采用非用户默认语言显示的项目。
货币	“货币”设置提供与用户创建的所有新记录链接的默认货币金额。 当用户查看收入报表时，报表将采用用户的默认货币显示。 如果经理查看采用不同货币的多个用户的累积收入，她将看到采用她的默认货币显示的金额（公司管理员必须设置汇率才能实现此功能）。 但是，预测始终会累积为公司的默认货币。 例如，使用美元作为其默认货币的用户将看到他的预测转换为欧元（如果公司的货币为欧元）。
国家/地区	当用户使用一个地址创建新记录时，用户配置信息上的“国家/地区”设置决定了用于显示默认国家/地区特定地址字段的模板。例如，如果用户配置信息上的“国家/地区”字段设置为“法国”，那么当用户使用一个地址创建记录（例如客户记录）并首次打开新记录页面时，便会使用“法国”模板来显示特定于法国的发运和开票地址字段。Oracle CRM On Demand 拥有特定于 60 多个国家/地区的地址模板。
电话	“电话”格式由“区域设置”设置确定。 应用程序会针对区域外的电话号码进行调整，以便用户能看到他们需要拨打的整个序列。 例如，美国的用户在拨打国际电话时需要加拨 011。 因此，当用户输入英国号码 +44 3333 333 333 时，号码将显示为 011 +44 3333 333 333。 **注意：** 用户应在国际号码前输入前缀加号 (+)。 电话字段的旁边有一个电话图标。 单击该图标将打开一个电话验证窗口，该窗口允许用户验证应用程序是否正确标识了号码： 国家/地区代码、城市代码/区号、本地号码以及该号码的任何分机。 如果关闭该窗口，则会提示应用程序输入正确的拨号序列。 此外，如果用户想要确定某个国家/地区的国家/地区代码，他们可以单击电话图标，选择该国家/地区，然后保存信息。 该国家/地区的国家/地区代码将显示在“电话”字段中。

注意： 当这些设置改变时，用户必须退出并再次登录，Oracle CRM On Demand 才能使用新设置显示数据。

关于"基于角色可读取所有记录"设置

由公司管理员设置"公司概要"页面上的"基于角色可读取所有记录"复选框，但用户可在该用户的"用户概要"页面中覆盖此设置。根据"基于角色可读取所有记录"复选框的设置方式，Oracle CRM On Demand Answers 报告使用基于用户角色定义的对象上设置的可见性，或"公司概要"和"用户概要"页面上的"报告主题区域"和"历史主题区域"字段中设置的可见性。有关公司和用户概要的更多信息，请参阅关于公司和用户的概要设置 (请参阅 "关于用户资料设置" 第 页 548)。

下表提供关于"基于角色可读取所有记录"设置的启用时间和启用方式的信息。

"基于角色可读取所有记录"设置		角色记录类型的可见性
公司概要设置	**用户概要设置**	
Yes	Yes	已启用
Yes	No	禁用
Yes	NULL	已启用（默认显示公司概要设置）
NULL	Yes	已启用
NULL	NULL	已禁用（默认显示公司概要设置）
NULL	No	禁用

要更新个人概要，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

要更新公司概要（仅限公司管理员），请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

设置默认搜索记录类型

可从个人概要信息中设置默认搜索记录类型。例如，可能需要将目标搜索的默认搜索记录类型从联系人记录改为客户记录。有关用 Oracle CRM On Demand 进行搜索的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。要设置默认搜索记录类型，请完成以下过程中的步骤。

设置默认搜索记录类型

1 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。

2 在"个人概要"部分中，单击"个人概要"链接。

3 在"个人信息"部分中，单击"我的概要"链接

4 在"个人详细信息"页面中，单击"编辑"。

5 在"编辑个人信息"页面中，向下滚动到"附加信息"部分。

6 在“默认搜索记录类型”选择列表中选择所需的记录类型。

7 保存记录。

注意：必须注销并再次登录 Oracle CRM On Demand 才能看到所做的更改。

设置主题

您可以从您的个人概要信息中将 UI 主题设置为 Oracle CRM On Demand 中多个预定义主题之一或设置为公司管理员已创建的定制主题。有关创建新主题的更多信息，请参阅创建新主题 (第 页 986)。空白主题表明公司管理员已经为公司设置了主题。在这种情况下，您必须使用公司主题。

要设置主题，请完成以下过程中的步骤。当您指定一个主题时，该主题优先于在角色或公司级别指定的其它任何主题。

要设置您的主题

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接，然后单击“编辑”。

4 向下滚动到“附加信息”部分。

5 在“主题名称”选择列表中，选择所需的主题。

设置记录预览模式

如果启用了记录预览功能，则可以通过在 Oracle CRM On Demand 中的许多地方出现的记录链接来预览记录，这些地方包括：

- 我的主页
- 记录主页
- 记录列表页面
- 记录详细信息页面（包括相关记录的列表）
- 操作栏

预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。可以在“个人详细信息”页面中设置记录预览模式。视所选择的设置而定，当将指针停留在指向记录的链接上时，或者当单击在将指针停留在指向记录的链接上时出现的预览图标时，预览窗口将会打开。也可以禁用记录预览功能。

公司管理员可以指定公司级别的记录预览设置，而每个用户也可以在其“个人详细信息”页面中指定记录预览设置。个人设置将覆盖公司的默认设置。如果未在“个人详细信息”页面上更改记录预览设置，则会使用公司的默认记录预览设置。

要设置记录预览模式，请完成以下过程中的步骤。

设置记录预览模式

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”。

4 在“个人详细信息”页面中，单击“编辑”。

5 在“编辑个人信息”页面中，向下滚动到“附加信息”部分。

6 在“记录预览模式”字段中，从选择列表中选择所要的模式。

如果要将默认的记录预览设置用于公司，请从选择列表中选择空白选项。

7 保存记录。

更改语言设置

个人详细信息中的语言设置将控制可在用户界面、联机帮助和教程中看到的语言。您的语言最初由贵公司管理员指定，但您可以在自己的个人详细信息中更改此设置。视公司的默认语言而定，您或许会发现报表中某些项所采用的语言与所设置的默认语言不同。

要更改语言设置，请完成以下过程中的步骤。

更改语言设置

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”。

4 在“个人详细信息”页面中，单击“编辑”。

5 在“编辑个人信息”页面中，向下滚动到“用户地理信息”部分。

6 在“语言”选择列表中选择所需的语言。

7 保存记录。

8 注销 Oracle CRM On Demand，然后再重新登录以使更改生效。

查看审计追踪字段

要查看软件应用产品（如 Web 服务和 Oracle PIM Sync On Demand）的活动，请完成以下过程中的步骤。

要查看审计追踪字段

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。

4 向下滚动到“审计追踪”部分以查看能够进行审计的字段。

管理定额

您或您的公司管理员可以设置您的定额。作为最终用户，您不需要任何特殊权限，但是公司管理员却需要“管理用户和访问”权限才能设置您的定额。

您可以查看和修改现有定额，或者通过以下方式输入并计算新定额：

- 输入年度定额，系统会将该定额均摊到年度中
- 为每月输入一个定额，系统会计算定额的年度总计

您可以随时激活定额。激活了定额后，Oracle CRM On Demand 将使用定额信息来填充“预测”页面上的字段。它会保存您每年的目标，这样，您将能够查看您的目标历史记录，并将预测与定额进行比较。有关附加信息，请参阅管理定额 (第 页 216)。

注意： 每年可以有多个现行定额。由于在创建预测时只会使用现行定额，因此，请确保激活想要包括在预测中的所有定额。

要定义您的定额

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。

4 在“个人详细信息”页面中，滚动到“定额”部分。

5 在“定额”部分中，单击“新建定额”。

6 在“编辑定额”表单中，输入定额的“定额开始”和“名称”。

7 执行以下操作之一：

- 要将年度定额均摊到会计年度中，请在“总定额”字段中输入数额并单击“分摊”。

- 要将每月定额相加，请输入每月的数额，然后单击“合计”。

  注意： 单击“合计”会将所有每月定额项相加，然后在“合计”字段中显示合计。

8 保存记录。

查看登录活动

您可以查看您的所有登录活动，例如，您登录到应用程序的次数。

查看登录活动

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。

4 在“个人详细信息”页面中，向下滚动到“登录历史记录”部分以查看登录活动。

该活动包括从其它应用程序（包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office、Oracle Outlook Email Integration On Demand 等）中进行的登录活动。

更改您的密码

Oracle CRM On Demand 允许您随时更改密码，前提是您的角色拥有“重置个人密码”权限。

注意：如果贵公司实施的解决方案要求必须使用单一登录 (SSO) 来访问 Oracle CRM On Demand，则必须使用该解决方案重置密码，而不是在 Oracle CRM On Demand 中重置密码。

更改您的密码

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中单击“密码更新”链接。

4 在“密码更新”页面中，首先查看密码策略，然后再更改密码。

通常，密码策略由公司管理员设置并可以更改。

5 在“密码更新”部分中，填写各个字段。

6 保存记录。

设置您的安全问题

如果忘记了 Oracle CRM On Demand 密码，可使用安全问题。首次登录 Oracle CRM On Demand 时设置安全问题，并可随时更改安全问题和答案。

忘记了密码会发生什么？

如果忘记了 Oracle CRM On Demand 密码，可以单击 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？"链接，然后单击"忘记我的密码"链接重置密码。随后，Oracle CRM On Demand 会发送一封含有应用程序临时链接的电子邮件。访问该临时链接时，需要回答安全问题以验证身份。如果问题正确回答，便能在 Oracle CRM On Demand 中设置密码。有关在忘记密码时重置密码的更多信息，请参阅找回您的用户登录 ID 或重置您的密码 (请参阅 "检索用户登录 ID 或重置密码" 第 页 105)。

注意：如果忘记了用户登录 ID，也可以使用 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？"链接，提交通过电子邮件向您发送用户登录 ID 的请求。

以下介绍如何设置安全问题。

要设置您的安全问题

1 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。

2 在"个人概要"部分中，单击"个人概要"链接。

3 在"个人概要"页面上，单击"我的安全问题"链接。

4 在"我的安全问题"页面的"当前密码"字段中，输入您的 Oracle CRM On Demand 密码（如果不是首次设置安全问题）。

5 选择问题并输入答案。

注意：答案不能超过 100 个字符。

6 保存记录。

提示：请记下设置的安全密码和答案，以便忘记密码时随时使用。

添加授权用户

您可以将用户添加到您的授权用户列表，从而允许该用户代表您。您的授权用户能够像所有者一样访问您所拥有的记录。用户授权功能非常有用，它可让支持多个人的用户查看属于这些人的所有记录。公司管理员通常启用该功能。

注意：公司的管理员也可以为您指定授权用户。有关公司管理员如何指定授权用户的更多信息，请参阅为用户添加代表（管理员） (第 页 1013)。

要添加授权用户

1 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。

4 向下滚动到“授权用户”部分，并单击“添加用户”。

注意：如果您看不到“授权用户”部分，公司管理员可以将其添加到您的视图中。

5 在“授权用户编辑”页面中，单击“查找”图标以选择想要添加到“授权用户”列表中的用户。

6 如果想要为此用户指派一个角色，请从“授权用户角色”选择列表中选择一个角色。

7 单击“保存”。

相关信息

关于用户委派 (第 页 1012)

查看 PIM Sync Client 活动

您可以查看您的 PIM Sync client 活动，以跟踪在 Oracle CRM On Demand 与 PIM (Personal Information Manager) 应用程序（例如 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes）之间同步记录的频率。有关更多信息，请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。

注意：公司管理员将为公司设置 Oracle PIM Sync On Demand 以及诸如 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Offline On Demand 之类的客户端。

查看 PIM Sync client 活动

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。

4 向下滚动到“审计追踪”部分以查看您的 PIM Sync client 活动。

为技术支持人员授予登录访问权限

可以为技术支持代表授予访问您的 Oracle CRM On Demand 会话的权限。可能必须这样做才能让技术支持代表对问题进行故障诊断。

为其他人授予登录访问权限

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

3 在“个人信息”部分中单击“登录访问”链接。

4 在“登录访问”页面上，输入您允许该人员访问您的会话的期间的日期和时间范围。

5 保存记录。

注意：如果想要在指定的“访问结束日期”之前中止登录访问权限，并且已经使用此功能授予了访问权限，请输入一个包含过去日期的新日期和时间范围。

显示选项卡

通过横跨页面顶部的选项卡，您可以开始管理您的数据。公司管理员为您分配的角色确定了您可以使用哪些选项卡，以及这些选项卡最初显示的顺序。

注意：只有为您的角色启用了“个性化选项卡设置”权限时，您才能个性化您的选项卡。有关更多信息，请联系公司的管理员。

要更改选项卡顺序

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。

3 在“个人选项卡布局”部分中，单击“选项卡布局”链接。

4 在“可用的选项卡”部分，选择想要添加的选项卡，然后单击向右箭头按钮将其从“可用的选项卡”部分移到“选定的选项卡”部分。

注意： 可以一次选择多个选项卡，方法是在单击选择选项卡时按住 Shift 或 Ctrl 键。

5 在“选定的选项卡”部分，每次选择一个选项卡，然后使用箭头上下移动选项卡，直到以所需的顺序显示。

6 保存记录。

更改“详细信息”页面布局

公司管理员确定各个详细信息页面上所显示相关信息的类型和顺序。相关信息显示可链接到选定记录的不同记录（如注释或活动）。例如，注释和活动是可链接到机会或联系人的相关信息。

您可以更改相关信息的顺序，也可以隐藏未使用的任何相关信息。更改这些设置只会影响您的应用产品视图。

注意：公司管理员可能已经禁用了"详细信息"页面的布局权限。在此情况下，"个人布局"部分会指出您没有查看"编辑布局"页面的权限。

要编辑详细信息页面的布局

1. 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。
2. 在"布局个性化"部分中，单击"个人布局"链接。
3. 在"个人详细信息页面布局"部分中，单击想要更改其详细信息页面布局的布局页面链接。
4. 在"可用的相关信息"部分，选择想要显示的相关信息部分，然后使用向右箭头将其移到"显示的相关信息"部分。

   提示：您可以一次选择多个部分，方法是在单击选择选项时按住键盘上的 Shift 或 Ctrl 键。
5. 在"显示的相关信息"部分，每次选择一个部分，然后使用箭头上下移动相关信息部分，直到以所需的顺序显示。
6. 保存记录。

注意： 从"详细信息"页面中，您也可以通过单击右上角的"编辑布局"链接来编辑页面布局。单击"详细信息"页面上的"编辑布局"链接将转到此"详细信息"页面的"个人布局"页面。

更改主页布局

如果您的用户角色包括"个性化主页设置"权限，您可以从主页布局（我的主页、客户主页、联系人主页、潜在商机主页、机会主页和服务请求主页）中添加和删除块。 公司管理员配置您默认情况下看到的主页布局。

注意：您也可以通过单击各个主页上的"编辑布局"链接来个性化主页设置。

更改主页布局

1. 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。
2. 在"布局个性化"部分中，单击"个人布局"。
3. 在"个人布局"页面的"个人主页布局"部分，单击想要修改的主页布局（例如"我的主页布局"）。
4. 在页面的"可用块"部分，选择想要显示在主页上的部分，然后使用箭头将此部分移到"左侧"部分或"右侧"部分。

   提示：您可以一次选择多个部分，方法是在单击选择部分时按住 Shift 或 Ctrl 键。
5. 在"左侧"或"右侧"部分，每次选择一个部分，然后使用箭头上下移动此部分，直到以所需的顺序显示在主页上。
6. 保存记录。

更改操作栏布局

公司管理员向每个用户角色分配一个操作栏布局。公司管理员还能使操作栏对您的用户角色不可用。

如果操作栏对您的用户角色不可用，则此操作栏会默认显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。您可以根据需要隐藏和显示操作栏。有关更多信息，请参阅显示或隐藏操作栏 (第 页 33)。

如果您的角色启用了"个性化操作栏"权限，则您可以显示或隐藏操作栏部分，包括公司管理员已经针对您的用户角色在操作栏布局中启用的 Web 小程序。有关用户角色设置的更多信息，请联系公司管理员。

要更改操作栏布局

1. 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。
2. 在"布局个性化"部分中，单击"个人布局"。
3. 在"个人布局"页面的"个人操作栏布局"部分中，单击"操作栏布局"。
4. 在"个人布局"页面中，使用箭头移动部分，如下所示：
   - 将想要显示在操作栏中的部分从"可用部分"移到"显示的部分"。
   - 将不想显示在操作栏中的部分从"显示的部分"移到"可用部分"。

   注意：对于要在 Oracle CRM On Demand 中显示的操作栏，页面的"显示的部分"部分中必须有至少一个部分。
5. 滚动到"定制收藏项"部分，选择适当选项，并根据个人喜好，将新收藏项添加到收藏项列表（"收藏记录"和"收藏项列表"）的开头或结尾。

   有关"收藏记录"的更多信息，请参阅"收藏记录"页面 (第 页 65)。有关"收藏项列表"的更多信息，请参阅"收藏项列表"页面 (第 页 76)。
6. 保存记录。

设置日历

要设置日历，请完成以下过程中的步骤。 有关日历的更多信息，请参阅日历和活动 (第 页 109)。

设置日历

1. 在任何页面中，单击右上角的"我的设置"全局链接。
2. 在"日历设置"部分中，单击"日历设置"。
3. 选择想要默认显示在日历主页上的日历视图：
   a. 单击"默认日历视图"。

b 从“默认日历视图”下拉列表中，选择一个日历视图。

4 与其他用户共享您的日历：

a 单击“共享日历”。

b 在“我的日历共享列表”中，单击“添加用户”。

c 在“授予新用户”窗口中，使用“查找”图标添加想要与其共享您的日历的用户。

5 设置定制组日历视图：

a 单击“管理组视图”。

b 在“我的定制视图”中，单击“添加”。

c 填写“管理视图”窗口中的字段。

通过设置定制组日历视图，您将能够管理您的视图对于其他用户的可用性。在创建新预约时，请转到“组日历”选项卡并选择您或公司管理员创建的日历组以查看可用性。

6 保存记录。

访问数据和集成工具

“个人主页”上含有一些工具的链接，您可以通过它们导入数据并使用其他应用程序将数据集成到 Oracle CRM On Demand。

注意：公司管理员将设置和启用可用客户端的访问权限。客户端包括：Oracle PIM Sync On Demand、Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Offline On Demand。

要访问数据和集成工具

1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分，单击想要使用的工具链接：

- 要导入联系人，单击“数据和集成工具”，然后单击“导入您的联系人”。

  有关更多信息，请参阅导入您的联系人 (第 页 182)。

- 要使用 Oracle Offline On Demand (Offline client)，单击“数据和集成工具”，然后单击“Oracle Offline On Demand”。

  有关更多信息，请参阅使用 Offline Client (第 页 566)。

- 要同步 Oracle CRM On Demand 与 Personal Information Manager (PIM) 之间的联系人、预约和任务，单击“数据和集成工具”，然后单击“Oracle PIM Sync On Demand”。

  有关更多信息，请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。

- 要将特定电子邮件链接到 Oracle CRM On Demand 中的客户、联系人、销售线索、商机或服务请求记录，单击“数据和集成工具”，然后单击“Oracle Outlook Email Integration On Demand”。

有关更多信息，请参阅从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 添加电子邮件 (请参阅 "从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件" 第 页 588)。

- 要嵌入小组件，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。

  有关更多信息，请参阅以下主题：

  - 嵌入收藏项列表小组件 (第 页 562)
  - 嵌入消息中心小组件 (第 页 562)
  - 嵌入报表小组件 (第 页 563)
  - 嵌入简单列表小组件 (第 页 563)

相关主题

请参阅以下主题了解数据和集成工具的相关信息：

- 关于 On Demand 小组件 (第 页 561)

关于 On Demand 小组件

Oracle CRM On Demand 中有可用于在支持 Web 小组件的桌面应用产品中嵌入若干 On Demand 小组件的 HTML 代码。也可将 Web 小组件嵌入门户或独立的 Web 页中。Web 小组件是一段可移植的第三方代码，可嵌入 HTML。如果公司管理员已对您提供此功能，则会在 Oracle CRM On Demand 的“嵌入 CRM On Demand 内容”页面中提供可用于将 On Demand 小组件嵌入其他应用产品的 HTML 代码。

将这种 HTML 代码成功嵌入应用产品后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。然后就可以输入登录详细信息，以访问 Oracle CRM On Demand 的“收藏项列表”、“消息中心”等。通过单击“打开应用产品”，可在新浏览器窗口中打开 Oracle CRM On Demand。

注意：仅当公司管理员启用此功能后，Oracle CRM On Demand 应用产品中才会有此功能。要确认是否已在 Oracle CRM On Demand 应用产品中启用了这种功能，请单击“我的设置”全局链接。如果已启用，“个人主页”上会显示“嵌入 On Demand 内容”链接。如果公司管理员未授予对 On Demand 小组件的使用权限，但您尝试登录 On Demand 小组件，则登录会失败。

可使用以下 On Demand 小组件：

- **收藏项列表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示收藏的 Oracle CRM On Demand 列表，例如“所有机会”、“我的客户”等。“收藏项列表”位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。有关嵌入收藏项列表小组件的更多信息，请参阅嵌入收藏项列表小组件 (第 页 562)。
- **消息中心小组件。**通过这种 On Demand 小组件，您可以访问在 Oracle CRM On Demand 中收到的消息，而不必先登录 Oracle CRM On Demand 应用产品。“消息中心”位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。有关嵌入消息中心小组件的更多信息，请参阅嵌入消息中心小组件 (第 页 562)。
- **报表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示在 Oracle CRM On Demand 中创建的报表。有关嵌入报表小组件的更多信息，请参阅嵌入报表小组件 (第 页 563)。
- **简单列表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示 Oracle CRM On Demand 记录快捷方式的单列列表。有关嵌入“简单列表小组件”的更多信息，请参阅嵌入简单列表小组件 (第 页 563)。

嵌入收藏项列表小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 中的收藏项列表（例如“所有机会”、“我的客户”等）嵌入支持 Web 小组件的桌面应用产品。也可以将它们嵌入门户和独立的 Web 页。

注意：仅当公司管理员启用了此功能，Oracle CRM On Demand 中才为您提供该功能。

嵌入收藏项列表

1. 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
2. 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
3. 在“收藏项列表小组件”部分中，将 HTML 代码复制到应用产品中。

   将此 HTML 代码成功嵌入应用产品后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
4. 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问收藏项列表数据。

提示：可用“添加到 Google”按钮将此小组件迅速添加到 iGoogle 中。

嵌入消息中心小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 消息中心嵌入支持 Web 小组件的桌面应用产品，也可以将它嵌入门户和独立的 Web 页。通过使用消息中心小组件，无需登录到 Oracle CRM On Demand 就能访问在 Oracle CRM On Demand 中收到的消息。消息中心位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。

注意：仅当公司管理员启用了此功能，Oracle CRM On Demand 中才为您提供该功能。

嵌入消息中心

1. 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
2. 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
3. 在“消息中心小组件”部分中，将 HTML 代码复制到应用产品中。

   将此 HTML 代码成功嵌入应用产品后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
4. 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问消息中心内的消息。
5. 单击“刷新”以访问新消息。

提示：可用“添加到 Google”按钮将此小组件迅速添加到 iGoogle 中。

嵌入报表小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 中的报表和仪表盘嵌入支持 Web 小组件的桌面应用产品。还可以将它们嵌入门户和独立的 Web 页中，在这样做时无需登录到 Oracle CRM On Demand 应用产品。

注意：仅当公司管理员启用此功能后，Oracle CRM On Demand 中才会有此功能。

嵌入报表和仪表盘

1. 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
2. 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
3. 在“报表小组件”部分的“类型”字段中，选择“单个报表”或“仪表盘”。
4. 在“路径”字段中，输入要显示的报表（或仪表盘）的路径。

   注意：必须由冒号 (:) 隔开这些路径。有关创建报表路径的更多信息，请参阅创建主页定制报表 (第 页 963)。
5. 单击“显示新的 HTML”。
6. 将 HTML 代码复制到应用产品中。

   将此 HTML 代码成功嵌入应用产品后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
7. 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问报表或仪表盘。

有关报表的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)。有关仪表盘的更多信息，请参阅仪表盘 (第 页 873)。

嵌入简单列表小组件

通过这种 On Demand 小组件，可以将记录的简单列表嵌入支持 Web 小组件的桌面应用产品。还可以将它们嵌入门户和独立的 Web 页中，在这样做时无需登录到 Oracle CRM On Demand 应用产品。“简单列表”小组件将显示除“资金”和“资金请求”以外的标准记录类型列表的快捷方式。

注意：仅当公司管理员启用此功能后，Oracle CRM On Demand 应用产品中才会有此功能。

嵌入简单列表

1. 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
2. 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
3. 在“简单列表小组件”部分，从菜单中选择列表。
4. 将 HTML 代码复制到应用产品中。

   将此 HTML 代码成功嵌入应用产品后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。

5 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问列表。

6 要查看另一列表，请单击“配置”。

注意：此操作会更改可用的列表，所做的更改会话结束时就会失效。在会话过程中更改列表的次数不限。但退出会话后，列表就会恢复为原始列表。

13 使用其它应用产品

Oracle CRM On Demand 使用以下应用产品来提供额外的功能：

- Oracle Offline On Demand

  可以将客户（及其关联的联系人和机会）、任务和预约复制到膝上型计算机或桌面计算机上的 Oracle Offline On Demand（Offline client）中，这样便可以在断开 Internet 连接的情况下离线工作。当重新连接到 Internet 时，可以将更改上载到公司的 Oracle CRM On Demand 应用产品中。

- Oracle PIM Sync On Demand

  可以将联系人、任务和预约从 Oracle CRM On Demand 复制到 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中，或者反过来这样做。在更新了这些记录后，可以运行同步会话，使这些记录在两个应用产品之间保持同步。可以使用 Oracle PIM Sync On Demand 来执行此同步。

- Microsoft Outlook 和·Lotus Notes 电子邮件集成

  通过 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand，您可以将特定电子邮件链接到 Oracle CRM On Demand 中的客户、联系人、潜在商机、机会或服务请求记录。此功能使您可以存储重要电子邮件以及与它们相关的记录。

- Microsoft Word

  借助 Oracle CRM On Demand Integration for Office，可以使用 Oracle CRM On Demand 数据在 Microsoft Word 中创建邮件合并和批量电子邮件。

- Microsoft Excel

  借助 Oracle CRM On Demand Integration for Office，可以创建包含 Oracle CRM On Demand 数据并且可刷新的 Microsoft Excel 离线报表。

- 细分向导

  在 Oracle CRM On Demand 中，可以使用细分向导根据客户、联系人、机会和服务请求字段的组合生成联系人细分，即联系人列表。

查看系统要求

在安装软件之前，请确保您的计算机满足系统要求。有关更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand 网站 http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html。

注意：有关其它系统要求信息，您可以参阅每个桌面集成客户端的各个下载页面。

要查看系统要求

1 在 Oracle CRM On Demand 中的任何页面上，单击"我的设置"链接。

2 在"个人主页"上，单击"数据和集成工具"链接。

3 在"数据和集成工具"页面上，单击与所关注的应用产品对应的部分中的链接。

4 在所出现的页面上的"系统要求"部分中，确保您的硬件和软件满足所列要求。

使用 Offline Client

通过使用 Oracle Offline On Demand（Offline client），可以在断开 Internet 连接的情况下执行大部分工作，例如添加客户、更新链接到客户的机会、将任务标记为已完成和设置预约。

要使用 Offline client，请按安装 Offline Client (第 页 568) 中所述首先在手提电脑或台式机上安装此客户端。然后，将记录从 Oracle CRM On Demand 复制或下载到计算机中。在下载记录时，可以根据设置的标准限制要包括的记录。

下载之后，您可以在离线工作时查看或更新这些记录以及创建新记录。Offline client 的用户界面 (UI) 类似于 Oracle CRM On Demand UI，但是 Offline client 提供的功能只是 Oracle CRM On Demand 所提供功能的一部分。在 Offline client 中不支持以下功能：

- **业务流程管理。**由于 Offline client 作为一个分离的客户端运行，因此它不支持基于服务器的功能，如工作流、字段验证、定制默认值或后置默认值。有关更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)。
- **页面布局。**根据 Microsoft Excel 中的限制，在 Offline client 页面布局中可以显示的最大字段数为 250。由于 Offline client 的页面布局继承自为用户定义的联机页面布局，因此此限制也会影响 Offline client。
- **选项卡显示。**要将记录成功下载到 Offline client，对应的记录类型选项卡必须显示为用户的联机选项卡布局的一部分。例如，如果您要将客户下载到 Offline client，则必须在 Oracle CRM On Demand 中为用户显示"客户"选项卡。

在重新连接到 Internet 时，您可以将新记录信息上载到公司的 Oracle CRM On Demand。使这两套记录保持一致的过程称为*同步*。

注意：如果要使用 Offline client，管理员必须在您的用户角色中设置"启用离线访问"权限。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 您可以离线使用哪些记录 (第 页 567)
- 安装 Offline Client (第 页 568)
- 将记录下载到 Offline Client (第 页 570)
- 从 Offline Client 上载记录 (请参阅 "从 Offline Client 上载记录" 第 页 573)
- 关于利用 Offline Client 进行的冲突解决 (第 页 573)

您可以离线使用哪些记录

对于 Oracle CRM On Demand 中您有权访问的全部信息，您可以下载其中一部分。下表显示了您可以下载或上载的记录类型，以及与这些记录链接的记录。

此主要记录类型	在下载或上载时包含辅助记录类型	也包含以下第三记录类型
客户	■ 机会	■ 联系人 ■ 预约 ■ 任务
	■ 联系人	
	■ 完成的活动	
	■ 未完成活动	
联系人	■ 客户	■ 机会 ■ 联系人 ■ 预约 ■ 任务
	■ 机会	■ 联系人 ■ 预约 ■ 任务
	■ 未完成活动	
	■ 完成的活动	
	■ 联系人关系	
机会	■ 联系人	■ 客户 ■ 联系人 ■ 预约 ■ 任务
	■ 未完成活动	
	■ 完成的活动	

安装 Offline Client

默认情况下为所有用户（具有“服务代表”或“服务经理”角色的用户除外）启用了“启用离线访问”权限，以便允许他们在其桌面计算机或膝上型计算机上安装 Oracle Offline On Demand（Offline client）。公司管理员可以使用角色管理将“服务代表”和“服务经理”角色设置为具备安装 Offline client 所需的权限。

开始之前。确保您的计算机满足针对 Oracle CRM On Demand 中的 Oracle Offline On Demand 指定的系统要求。有关如何检查系统要求的信息，请参阅使用其它应用产品 (第 页 565)。

要安装 Offline client

1. 登录到 Oracle CRM On Demand。
2. 单击任意页面顶部的“MySetup”链接。
3. 在“个人主页”上，单击“数据和集成工具”链接。
4. 在“数据和集成工具”页面上，单击“Oracle Offline On Demand”链接。
5. 在“Oracle Offline On Demand”页面上，阅读信息，然后单击“下载 Oracle Offline On Demand”链接。
6. 在下一“Oracle Offline On Demand”页面上，阅读附加信息，然后单击“下载 Oracle Offline On Demand”链接。
7. 在该窗口中，您可以：
   - 单击“保存”以将 Offline_OnDemand.exe 文件复制到硬盘驱动器，并在您处于离线状态时安装。（推荐操作）
   - 单击“运行”开始安装。您需要保持连接到 Internet 才能继续安装。
8. 按照说明完成安装。
9. 如果复制了文件，请打开 Offline_OnDemand.exe 文件。
10. 如果在打开 Offline_OnDemand.xls 时收到有关启用宏的消息，请确保启用宏并选择选项以始终信任来自 Oracle 的宏。

如果在使用 Excel 2007 时遇到有关打开 Offline client 的问题，请执行以下操作：

- **如果遇到兼容性错误。**请打开 Microsoft Excel。在 Excel 窗口中，单击“打开文件”，然后在应用产品窗口中选择 Offline Client。
- **如果在屏幕上看到运行时错误，或者如果打开了 Offline client，但无法看到它。**请执行以下操作：

  a. 关闭 Offline client。

  b. 在屏幕顶部单击 Excel 主菜单。

  c. 选择“Excel 选项”。

     “Excel 选项”窗口将打开。

d 在导航窗格中选择“信任中心”。

e 单击“信任中心设置”。

“信任中心设置”窗口将打开。

f 单击导航窗格中的“ActiveX 设置”。

g 选择“无限制启用所有控件并且不进行提示”。

h 单击导航窗格中的“宏设置”。

i 选择“禁用无数字签署的所有宏”。

j 单击“确定”，并关闭 Microsoft Excel。

k 打开 Offline client。

配置 Offline Client

本主题说明如何使用“系统信息页面”配置 Oracle Offline On Demand 的下载设置。

配置 Offline Client 的系统信息

1 打开 Offline client。

2 单击“帮助”，然后单击“信息”以打开“系统信息”页面。

3 使用以下信息配置系统要求：

- **用户登录 ID。**上次成功下载或上载时所用的 Oracle CRM On Demand 登录。此字段会自动填充。
- **单一登录 ID。**输入您的“单一登录 ID”。仅在公司对 Oracle CRM On Demand 使用“单一登录”时填充此字段。
- **验证类型。**选择 Offline client 必须使用的下列登录类型之一：
  - **用户登录。**Offline client 提示用户输入标准的 Oracle CRM On Demand 登录和密码证书。这是默认设置。
  - **用户登录/单一登录。**Offline client 提示用户选择每个上载和下载请求所用的登录类型。
  - **单一登录。**Offline client 提示用户输入“单一登录”的登录证书。
- **保存下载设置。**如果想要 Offline client 将主要记录列表及预约和任务设置保存在后续下载中，请从菜单中选择 True。如果选择 True，则将为下一次成功下载保存这些设置。如果选择 False，则在每次请求下载数据时，Offline client 会提示您选择主要记录列表。

注意：如果已保存的主要记录类型列表已被重命名或被删除，则 Oracle CRM On Demand 将提示您为下一个下载请求选择新的列表。

- **已下载列表。**这是在“下载到 Offline Client”窗口中所选的上次成功下载的主要记录类型列表。此设置是只读的。
- **已下载预约和任务。**这是在“下载到 Offline Client”窗口中所选的上次成功下载的预约和任务设置。此设置是只读的。

- **启用日志。**在下载或上载数据之前选择 True，以便生成“客户关怀”的日志文件。

注意：“系统信息”页面中的以下属性是只读的：下载时间、On Demand 服务器、协议、脱机版本、构建版本、操作系统、Excel 版本、代理服务器登录、代理服务器密码和下载超时。

4 单击“主页”返回 Offline client。

关于管理 Offline Client

公司管理员可从 Oracle CRM On Demand 中的“公司概要”页面中配置 Oracle Offline On Demand（Offline client）的“Offline Client 编辑权限”设置。

此设置确定何时为用户验证记录的编辑权。“Offline Client 编辑权限”设置的三个选项如下：

- **上载时验证。**当记录从 Oracle Offline On Demand 上载至 Oracle CRM On Demand 时，将验证记录的编辑权。建议使用此设置以优化性能。
- **下载时验证。**编辑记录时，在 Oracle Offline On Demand 中验证记录的编辑权。
- **无。**如果选择此选项，Oracle CRM On Demand 验证编辑权的方式与“下载时验证”选项相同。

有关“公司概要”页面的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

将记录下载到 Offline Client

本主题介绍如何将记录下载到您的 Oracle Offline On Demand (Offline client) 以及如何在 Oracle Offline On Demand 中保存您的下载设置。

开始之前：

- 在 Oracle CRM On Demand 中，设置相关筛选列表，限制将下载到计算机中的客户、联系人或机会记录。有关说明，请参阅使用列表 (第 页 66)。
- 一次可以下载 250 个客户、750 个联系人或 750 个机会。如果记录数超过这些值，Oracle CRM On Demand 会提示您减少下载请求中的记录数。使用筛选列表减少记录数。

  注意： 公司管理员可以请求增加可供下载的记录数。但是，增加数量将会增长完成下载过程所需花费的时间。
- 日期和时间取决于计算机中的区域设置。在区域设置中，可更改默认日期和时间的格式。日期和时间的分隔符不能相同。如果分隔符相同，则不能将记录下载到 Oracle Offline On Demand（Offline client）中。例如，不能在使用破折号分隔日期中的日和月的同时又用其分隔时间中的小时和分钟。
- 您必须连接到 Internet 才能下载或上载记录。

在安装 Offline client 之后，下载您希望在离线工作时使用的记录。您可以下载的整套记录包括您拥有的记录以及与您之间共享的记录。

注意：在开始下载记录之前，请在 Office 2007 中配置您的设置以启用宏。

要下载记录

1 打开 Offline client。

2 单击"下载"按钮。

3 当提示登录到 Oracle CRM On Demand 时，请输入您的用户 ID 和密码。

注意：必须将用于 Oracle CRM On Demand 的安全凭据设置妥当，包括安全问题的设置。如果不设置安全凭据，则屏幕上可能会显示"网页未找到"错误。

4 执行下列任一操作：

- 对于客户，从列表中选择想要下载的客户。
- 对于联系人，从列表中选择想要下载的联系人列表。
- 对于机会，从列表中选择想要下载的机会列表。

注意：您或您的经理为您创建的所有列表都会显示在 Offline client 中的主要记录列表中。

5 如果您要下载与主要记录类型关联的预约和任务，请选择您想要下载的任务和预约：

- **我的默认预约和任务。**即过去 60 天以及未来 6 个月内您是所有者、委派者用户或活动记录上的用户的预约和任务。
- **我的延期预约和任务。**即过去一年以及未来 6 个月内您是所有者、委派者用户或活动记录上的用户的预约和任务。
- **默认预约和任务。**即过去 60 天以及未来 6 个月内的预约和任务。
- **延期预约和任务。**即过去一年以及未来 6 个月的预约和任务。
- **接下来 7 天（加上过去 60 天）。**即接下来 7 天以及过去 60 天的预约和任务。
- **接下来 14 天（加上过去 60 天）。**即接下来 14 天以及过去 60 天的预约和任务。
- **接下来 21 天（加上过去 60 天）。**即接下来 21 天以及过去 60 天的预约和任务。
- **接下来 31 天（加上过去 60 天）。**即接下来 31 天以及过去 60 天的预约和任务。
- **接下来 60 天（加上过去 60 天）。**即接下来 60 天以及过去 60 天的预约和任务。
- **无。**未下载预约或任务。

注意：选定的预约和任务列表仅筛选二级活动，也就是仅限于直接与您选择的主要记录类型相关的预约和任务。第三级活动始终默认为下载过去 60 天以及未来 6 个月的所有记录。

注意：任务和预约的列表内置在产品中，无法更改。

6 单击"下载"。

进度条将指明由以下三个步骤组成的下载过程的进度：

a 服务器请求检索数据。

b 为 Offline client 收集数据。

c 在 Offline client 中处理数据。

此过程完成时，将出现一条消息通知您下载成功。

提示：为帮助您确定在下载过程中是否出现了任何错误，请在 Offline client 中启用错误记录。启用之后，如果出现错误消息，则导航至 Offline 目录，检查错误日志文件中的特定错误消息。有关启用错误记录的更多信息，请参阅配置 Offline Client (请参阅 "配置 Offline Client" 第 页 569)。

要在 Oracle Offline On Demand 中保存下载设置

1. 打开 Offline client。
2. 单击"帮助"，然后单击"信息"以打开"系统信息"页面。
3. 从"保存下载设置"菜单中选择"True"（真）。

   此设置允许您在使用 Oracle Offline On Demand 进行的后续下载中保存选择的列表。它保存主要记录列表以及以前下载中的预约和任务设置值。

在 Offline Client 中添加和更新记录

可以在 Oracle Offline On Demand（Offline client）中添加或更新记录，随后将记录上载到 Oracle CRM On Demand。

开始之前。确保将膝上型计算机或桌面计算机上的时区设置为 Oracle CRM On Demand 应用产品中所使用的时区。有关查看 Oracle CRM On Demand 中的时区的信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

在 Offline client 中添加和更新记录的方式与公司 Oracle CRM On Demand 应用产品中的方式相同。

- 您可以通过左边操作栏中的"创建"框来添加记录，或者只要能够在页面上看见"新建"按钮，便可以添加记录。
- 只要能够看见"编辑"按钮或"编辑"链接，便可以更新记录。

如果公司管理员已经将"Offline Client 编辑权限"字段设置为"上载时验证"，所有记录都会显示一个"编辑"按钮或链接，当您下次从 Offline client 上载记录时，Oracle CRM On Demand 会验证您的编辑权限。有关"Offline Client 编辑权限"设置的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

如果您没有编辑记录的相应权限，Oracle CRM On Demand 会显示一条错误消息，指出您没有修改所有记录的权限。此外，它还指出只上载了某些记录，并且让您参阅日志文件以了解更多详细信息。此错误消息提供了指向自动生成的日志文件的链接，它提供了未能上载的记录的列表，先按交易顺序然后按记录顺序列出。如果您收到错误消息，Oracle CRM On Demand 会继续上载您具有相应访问权限的记录。

提示： 左边的离线状态信息显示了您在离线工作时所做的更改数。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 从 Offline Client 上载记录 (请参阅 "从 Offline Client 上载记录" 第 页 573)

从 Offline Client 上载记录

在 Oracle Offline On Demand（Offline client）中添加或更新记录后，将新的信息上载到公司的 Oracle CRM On Demand 应用产品。

注意： 当您要删除记录时，请在 Oracle CRM On Demand 中删除。不要在 Offline client 中删除记录。此外，如果您要将客户的所有权从自己转移给另一位雇员，请先将客户上载到 Oracle CRM On Demand，然后在 Oracle CRM On Demand 中更改所有者。

开始之前。您必须连接到 Internet 才能上载记录。

要上载记录

1. 在 Offline client 中，单击"上载"按钮。
2. 登录到 Oracle CRM On Demand。

   将出现进度条，然后出现一条通知您上载已成功的消息。如果收到错误消息，上载过程将继续，但会忽略包含有冲突更改的记录。
3. 上载完成时，会提示您执行下载。

   注意： 您必须下载新数据集，否则您的 Offline client 将设置为只读。
4. 单击"是"并继续下载。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 在 Offline Client 中添加和更新记录 (第 页 572)
- 关于利用 Offline Client 进行的冲突解决 (第 页 573)

关于利用 Offline Client 进行的冲突解决

如果在 Oracle CRM On Demand 和 Oracle Offline On Demand（Offline client）中更新了相同记录中的相同字段，则会在字段级别发生冲突。例如，您在 Offline client 中更新了某电子邮件地址，与此同时，其他雇员可能在 Oracle CRM On Demand 中更新该电子邮件地址。在同步过程中会识别出这种冲突。

默认情况下，解决冲突的规则是，以 Oracle CRM On Demand 中的字段更改为准。但是，如果此规则无法解决错误，则需要手动解决每个问题。要查看错误，请打开 Offline On Demand 目录中的 UploadError 文件，或者打印该文件。

错误保存到日志文件，该文件和 Offline client 在同一目录中。日志文件名 (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) 的格式指明了进行更改的日期，例如 UploadErrors2009-10-22.html。

提示：要更正错误，请打印该日志文件，然后在 Oracle CRM On Demand 中进行更改。

与 PIM 同步

您可以在 Oracle CRM On Demand 和以下 PIM 之间同步联系人、预约和任务：

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

这样，您将能在任一应用产品中更新联系人记录、安排预约和保留待办事宜列表，然后同步信息。

注意：公司管理员将设置和启用 Oracle PIM Sync On Demand 的访问权限。

关于多用户同步

PIM Sync client 支持从同一台计算机中同步多个用户，或者从多台计算机中同步同一用户。各个用户并不一定要从其计算机中进行同步，但是，单个用户 ID 无法同时从多台计算机中同步，此操作将损坏数据。

注意：用户必须在他们尝试从其中同步的计算机上登录到 Windows。

关于 Unicode 支持

PIM Sync client 支持的语言只是 Oracle CRM On Demand 所支持语言的一部分。PIM Sync client 用户界面提供以下语言版本：德语、意大利语、英国英语、美国英语 (ENU)、西班牙语、法语、日语、简体中文、朝鲜语、葡萄牙语、繁体中文。它还支持以这些语言同步数据。

关于联系人

新的和更新的联系人记录将在 PIM 应用产品与 Oracle CRM On Demand 之间同步。

同步团队联系人。默认情况下，PIM Sync client 同步您拥有的联系人。如果还要同步您通过团队可以访问的联系人（也就是其他用户拥有的联系人），请确保选中了"启用团队联系人同步"复选框（位于"个人首选项"的"附加信息"下）。

删除联系人。如果想要删除联系人，请从 Oracle CRM On Demand 中删除，不要从 PIM 应用产品中删除。否则，在下次同步过程中，会将 Oracle CRM On Demand 中的联系人再次添加到 PIM 应用产品。

地址信息。PIM 应用产品中的营业地址字段将映射到 Oracle CRM On Demand 中的备选地址字段。不会同步家庭地址信息。

匹配客户信息。您或许已将客户或公司与 PIM 应用产品中的联系人关联。在同步过程中，PIM 应用产品尝试将此客户或公司与 Oracle CRM On Demand 中的现有客户匹配。PIM 应用产品可以使用模糊匹配来搜索客户。

注意：在首次为新公司设置 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下，模糊匹配处于启用状态。如果您的用户角色具有所需权限，则可以在公司概要中禁用模糊匹配。要禁用模糊匹配，请在"公司概要"页面的"公司安全设置"部分中选中"禁用 PIM 同步扩展客户关联"复选框。有关如何更改公司概要设置的信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

如果禁用了模糊匹配，PIM Sync client 将搜索与请求的客户完全匹配的客户，并执行以下操作：

- 如果只找到一个客户，PIM Sync client 会将请求的客户与找到的客户相关联。
- 如果找到了多个客户，PIM Sync client 会将请求的客户与搜索结果中没有指定地点的客户相关联。
- 如果找到了多个客户，并且所有客户都有指定地点，则 PIM Sync client 会为请求的客户创建一个新客户，并使用该新客户。

警告：建议不要禁用"模糊匹配"，如若不然，PIM Sync client 将复制所有不相同的记录。

如果启用了模糊匹配，PIM Sync client 将执行以下操作：

- 搜索与客户完全匹配的客户。此操作与模糊匹配处于禁用状态时执行的操作相同。
- 如果未返回完全匹配的客户，PIM Sync client 将执行进一步搜索（这一次会嵌入通配符），查找与搜索字符串类似的匹配项。

  例如，如果客户名称中含有特殊字符（如下划线、逗号、句号等），PIM Sync client 会将它们替换为通配符（如星号）。这种情况下，如果 PIM Sync client 搜索叫做“I.B.M. Hardware Division”的客户，诸如“Italian BM Hardware Division 132426”这样的客户也会作为匹配项返回。

  如果名称中不包含特殊字符，PIM Sync client 会在请求的客户结尾附加一个通配符。这种情况下，如果 PIM Sync client 搜索叫做“IBM Hardware Division”的客户，诸如“IBM Hardware Division (Global Operation)”这样的客户也会作为匹配项返回。
- 如果未返回类似的匹配项，PIM Sync client 将为请求的客户创建并使用一个新客户。

如果“禁用 PIM 同步客户关联”复选框在公司概要中处于选中状态，则不允许搜索客户匹配项。PIM Sync client 会改为填充联系人记录上的“PIM 公司名称”字段。

注意：模糊匹配区分大小写。如果启用了模糊匹配，则用户必须验证请求的客户是否与匹配的客户正确关联。

关于预约和任务

新的、更新的或删除的预约和任务记录将在 PIM 应用产品与 Oracle CRM On Demand 之间同步。

提醒。PIM 中的提醒可以通知临近的预约（如提前 15 分钟提醒），或通知任务的到期日已过，但 Oracle CRM On Demand 中却没有这样的提醒。因此，对于先在 Oracle CRM On Demand 中创建，然后在同步过程中复制到 PIM 应用产品中的任何新预约或任务，必须在 PIM 应用产品中手动设置提醒。

链接的记录。如果预约或任务链接到 Oracle CRM On Demand 中的联系人、客户、机会、潜在商机、商业活动或服务请求，则会在 Microsoft Outlook 中的“正文”字段的第一行中指定此记录类型。例如：

相关对象：联系人：Maria Sanchez；客户：XYZ Corporation；服务请求：提供升级。

由于“相关对象”信息列出了链接到预约或任务的记录，因此您对该信息所做的任何更改都不会影响 Oracle CRM On Demand。与“正文”字段中显示的其他信息不同，不会将“相关对象”行复制到 Oracle CRM On Demand 中的“说明”字段。

注意：PIM Sync client 不同步预约记录或其他预约参加者的联系人。 只同步预约的拥有者。

组会议。公司的雇员可以在 PIM 应用产品中设置组会议，然后在同步过程中将其添加到 Oracle CRM On Demand。如果在 Oracle CRM On Demand 中删除该会议，然后再次与 PIM 应用产品同步，则会发生以下情况之一：

- 如果您是记录的拥有者（您设置了会议），则会从您的 PIM 日历中删除预约。但是，组会议将保留在与会者的 PIM 日历中。
- 如果您不是组会议的拥有者，而是其中一名与会者，则也会在您的 PIM 日历中删除预约。不过，您的姓名会保留在其他人的 PIM 日历中的与会者列表上。

重复性预约和任务。必须使用 PIM 应用产品管理重复性预约。在同步过程中，会将重复性预约上载到 Oracle CRM On Demand 并显示在日历中。仍会在两个应用产品之间同步 PIM 应用产品中所做的所有更新和删除。

在 Oracle CRM On Demand 中，*重复性任务的每个例程都显示为一个单独的任务。如果在 Oracle CRM On Demand 中更改单个任务记录，则会保留所做的更改；不会在后续同步过程中覆盖该更改。*

最大记录数。为了缩短同步时间，在 Oracle CRM On Demand 中创建的重复性预约和任务的数量有最大限制，如下表中所示：

重复发生频率	记录限制
每日	31
每周	53
每月	13
每季度	5
每年	2
其他	50

例如：如果 Microsoft Outlook 中有一个每日预约，并且您在 3 月 1 日进行了同步，Oracle CRM On Demand 将创建 31 个每日预约（3 月 1 日 - 3 月 31 日）。如果您在一周后（3 月 8 日）再次运行同步，则会再次创建 31 个每日预约，但这一次这些预约从 3 月 8 日延续到 4 月 7 日。

关于同步引擎和字段映射

本主题介绍同步引擎如何确定匹配的记录，并且说明执行同步时需要的字段映射。

确定匹配的记录

当您运行 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间的初始同步时，同步引擎会检查某些关键字段，以匹配 PIM 应用产品与 Oracle CRM On Demand 中的记录。

当添加新联系人或更新现有联系人的客户名称时，Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) 会对客户和联系人名称执行模糊匹配，首次设置新公司的 Oracle CRM On Demand 时，默认启用此操作。PIM Sync client 在确定匹配时将忽略标点和大小写差异。有关模糊匹配的更多信息，请参阅与 PIM 同步 (第 页 574)。

使用以下规则确定两个名称是否相同：

- 忽略大小写。
- 忽略标点。
- 忽略空格。

例如，如果 John Smith 是 Microsoft Outlook 中的一个联系人，JOHN SMITH 为 Oracle CRM On Demand 中的联系人，同步引擎会将它们视为一个记录。此外，同步引擎会将特定客户名称（已链接到联系人）的以下变体视为匹配，因此视为相同记录：TYC、T.Y.C、tyc。

警告：如果使用 Oracle PIM Sync On Demand 时，Oracle CRM On Demand 中设置了以下公司配置信息（即禁用模糊匹配），那么 PIM Sync client 在确定匹配时不会忽略标点和大小写差异，因此会复制所有不相同的记录：

- 禁用 PIM 同步扩展客户关联

- 禁用 PIM 同步客户关联

下表显示哪些字段是用于同步的关键字段（这些字段为必填字段），以及在 Oracle CRM On Demand 和 Outlook 或 Lotus Notes 之间如何映射字段。

字段映射是固定的，因此无法更改。未在此处列出的那些字段将不映射；不从任何应用产品检索信息。

Oracle CRM On Demand 联系人字段	Microsoft Outlook 联系人字段	Lotus Notes 联系人字段
助理名称	助理名称	助理
助理电话号码	助理电话号码	助理电话
客户	公司名称 （这是用于同步的关键字段；它用于辨别记录的唯一性。）	公司
联系人城市	商务地址城市	商务城市
联系人国家/地区	商务地址国家/地区	商务国家/地区
联系人省/自治区	商务地址省/自治区	商务省/自治区
联系人地址 1	商务地址街道	商务街道
联系人邮政编码	商务地址邮政编码	商务邮政编码
部门	部门	部门
说明	正文	注释
电子邮件	电子邮件地址	电子邮件地址
先生/女士	头衔	头衔
名字（必填）	名字（必填）	名字
中间名	中间名 （这是用于同步的关键字段；它用于辨别记录的唯一性。）	中间名
姓氏 （必填）	姓氏 （必填）	姓氏
工作电话	商务电话号码	办公室电话
工作传真号码	商务传真号码	办公室传真
移动电话号码	移动电话号码	移动电话
职称	职称	职称
私人	私人	私人

Oracle CRM On Demand 预约字段	Microsoft Outlook 预约字段	Lotus Notes 预约字段
说明	正文	说明
结束时间（仅日期部分）（必填）	结束日期	结束日期
结束时间（仅时间部分）（必填）	结束时间	结束时间
位置	位置	位置
私有标志	私有标志	标记为“私人”
开始时间（仅日期部分）（必填）	开始日期 （这是用于同步的关键字段；它用于辨别记录的唯一性。）	开始日期
开始时间（仅时间部分） （必填）	开始时间	开始时间
主题 （必填）	主题 （这是用于同步的关键字段；它用于辨别记录的唯一性。）	主题

Oracle CRM On Demand 任务字段	Microsoft Outlook 任务字段	Lotus Notes 任务字段
完成标志	完成标志	已完成
说明	正文	说明
到期日期 （必填）	到期日期	到期日期
优先级 （必填）	优先级	优先级
私人	私人	标记为“私人”
状态	状态	

Oracle CRM On Demand 任务字段	Microsoft Outlook 任务字段	Lotus Notes 任务字段
主题 （必填）	主题 （这是用于同步的关键字段；它用于辨别记录的唯一性。）	主题

注意：如果必填字段未填写，则同步过程中不会创建记录，并会在日志文件中记录此信息。

Oracle CRM On Demand 与 PIM 之间的数据同步流程

要开始在 Oracle CRM On Demand 与 PIM 之间同步数据，请执行以下任务：

1. 确认 Oracle CRM On Demand 是否满足系统要求。有关受支持的 PIM 应用产品和版本的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand 系统要求 http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm 。
2. 下载和安装 Oracle PIM Sync On Demand（PIM Sync client）。要下载和使用 PIM Sync client，您的用户角色中必须拥有"启用 PIM 同步访问"权限。如果未在"我的设置"中的"数据和集成工具"下找到 Oracle PIM Sync On Demand 选项，请联系您的公司管理员。有关更多信息，请参阅安装和卸载 Oracle PIM Sync On Demand (第 页 580)。
3. 配置 PIM Sync client 设置，请参阅配置 PIM Sync Client 同步设置 (请参阅 "配置 PIM Sync Client 同步设置" 第 页 581)。
4. 定义您的 PIM Sync client 配置文件，请参阅配置 PIM Sync Client 同步设置 (第 页 581)。
5. 查看同步数据的处理方式，请参阅查看同步结果 (第 页 587)。
6. 执行初始同步，请参阅运行与 Oracle PIM Sync On Demand 的初始同步 (第 页 585)。

运行与 PIM 的初始同步

在 Oracle CRM On Demand 和 PIM 应用产品之间运行初始同步需要三个步骤，您必须执行以下操作：

1. 安装 Oracle PIM Sync On Demand（请参阅安装和卸载 Oracle PIM Sync On Demand (第 页 580)）。
2. 配置 PIM Sync Client 同步设置 (第 页 581)

   注意： 您可以在此步骤中创建筛选器。
3. 运行与 Oracle PIM Sync On Demand 的初始同步 (第 页 585)。

在同步数据时，您可以使用筛选器基于指定的标准同步记录的子集。例如，如果您计划访问国家/地区的某个特定区域并且想要同步所访问省/自治区的联系人 — 或者，如果您只想携带高姿态客户的联系人信息 — 您将创建筛选器来限制记录。

开始之前：

- 连接到 Internet。

- 确保您的计算机满足针对 Oracle CRM On Demand 中的 Oracle PIM Sync On Demand 指定的系统要求。有关如何检查系统要求的信息，请参阅使用其它应用产品 (第 页 565)。
- 第一次同步之前，请选择 PIM Sync client 中的筛选器以排除私有数据；否则，会在 Oracle CRM On Demand 内将这些记录标记为私有，并且会从 PIM 应用产品中删除这些记录。
- 如果要在应用产品内的多个不同用户之间共享联系人，然后与移动设备同步联系人的详细信息，请确保选中"启用团队联系人同步"复选框（位于"个人首选项"的"附加信息"下）。
- 如果要创建一个筛选器排除私人记录以避免添加到 Oracle CRM On Demand，请确保在 PIM 应用产品内为您的个人任务、预约和联系人选中"私人"复选框（位于记录详细信息的右下角）
- 由于数据会映射到每个应用产品中的特定字段，因此请确保在适当的字段中正确地设置数据。例如，如果在 Outlook 的"省/自治区"字段中包括"国家/地区"，它将与 Oracle CRM On Demand 中的下拉选项不匹配，并且因此将不会被添加到 Oracle CRM On Demand 内的记录中。在后面的同步中，这种类型的不匹配将被视为冲突。
- 在 PIM 应用产品和 Oracle CRM On Demand 之间同步数据时，可能不会正确显示诸如商标符号或欧元符号之类的特殊字符。
- 请确保在 Oracle CRM On Demand 中设置的时区与 PIM 应用产品中设置的时区相对应。有关在 Oracle CRM On Demand 中设置时区的信息，请参阅更新个人详细信息 (第 页 544)。

  警告： 如果更改时区（例如，在旅行时将计算机时钟设置为与另一个地区的时钟一致），请确保关闭 PIM Sync client，然后重新打开它。如果先关闭然后再重新打开 PIM Sync client，则 Oracle CRM On Demand 可以同步为任务和预约准确设置的时间。

安装和卸载 Oracle PIM Sync On Demand

要在 Oracle PIM Sync On Demand 和受支持的 PIM 应用产品之间同步信息，您必须安装 Oracle PIM Sync On Demand。本主题介绍如何安装和卸载 Oracle PIM Sync On Demand（PIM Sync client）。

注意：要安装并运行 PIM Sync client，请确保您拥有在您的计算机上安装软件的管理员权限。目前，Oracle 不支持或不认可远程安装 Oracle PIM Sync On Demand。

安装 Oracle PIM Sync On Demand

1. 登录到 Oracle CRM On Demand。
2. 单击任意页面顶部的"我的设置"链接。
3. 在"个人主页"上，单击"数据和集成工具"链接。
4. 在"数据和集成工具"页面上，单击"Oracle PIM Sync On Demand"链接。
5. 在"Oracle PIM Sync On Demand"页面上，阅读信息并单击"下载 Oracle PIM Sync On Demand"。
6. 在第二个"Oracle PIM Sync On Demand"页面上，阅读附加信息并单击"下载 Oracle PIM Sync On Demand"。
7. 在窗口中，您可以执行以下操作之一：
   - 单击"保存"将文件复制到硬盘驱动器中，这样，便可在以后离线时完成安装（建议）。

- 单击“打开”开始安装。您必须保持连接到 Internet 以便继续安装。

8 解压缩 ZIP 文件。

9 打开在其中解压缩了 ZIP 文件的文件夹，然后单击 Setup.exe 启动“安装向导”。

10 按照说明完成安装。

注意：如果您的计算机上已安装其他版本的 Oracle PIM Sync On Demand，则在安装新版本之前必须卸载以前的版本。

卸载 Oracle PIM Sync On Demand

- 在“开始”菜单中，依次选择“所有程序”、Oracle CRM On Demand、Oracle PIM Sync On Demand 卸载。

配置 PIM Sync Client 同步设置

本主题说明如何在 Oracle PIM Sync On Demand 中配置同步设置，包括如何创建筛选器。

使用设置向导配置同步设置

1 在“开始”菜单中，依次选择“Oracle CRM On Demand”、“Oracle PIM Sync On Demand”和“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“设置”。

3 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，输入用于登录到 Oracle CRM On Demand 的用户登录名和密码，然后单击“应用产品设置”。

4 在“Oracle PIM Sync On Demand 设置”窗口中，选择要同步的记录类型，然后单击“设置向导”。

将启动“Oracle PIM Sync On Demand 设置向导”。使用此向导为所选记录类型配置 Oracle PIM Sync On Demand，可以选择配置所有记录类型。

5 在“桌面应用产品”窗口中，从“可用应用产品列表”中选择您的 PIM 应用产品类型，然后单击“下一步”。

6 在“同步内容”窗口中，选择要同步的信息类型，然后单击“下一步”。

7 在“同步方式”窗口中，选择 Oracle CRM On Demand 与您的 PIM 应用产品之间的数据同步方向。

使用 Oracle PIM Sync On Demand 时，可以按以下两种方式配置数据同步的方向：

- **双向同步。**使用此选项时将双向传输数据：Oracle CRM On Demand 中的数据复制到您的 PIM 应用产品，而您在 PIM 应用产品中添加、编辑或删除的数据会上载至 Oracle CRM On Demand。
- **单向同步。**使用此选项时仅单向传输数据，并且可以单向导入或导出数据。导出仅将数据从 Oracle CRM On Demand 传输到 PIM 应用产品。导入仅将数据从 PIM 应用产品传输到 Oracle CRM On Demand。如果要替换目标应用产品中的所有数据，请选择“目标应用产品”中的“替换全部数据”复选框。此选项仅可用于单向同步。

注意：当您在双向同步和单向同步之间切换时，“同步引擎”会放弃先前的同步历史记录并执行新的同步。在此情况下，“同步引擎”使用关键字段来确定 PIM 应用产品和 Oracle CRM On Demand 中的相似记录是否为同一记录。如果有

任何关键字段不匹配，则“同步引擎”会同时在 PIM 应用产品和 Oracle CRM On Demand 中创建新的记录。此新记录包含在新的同步过程中发现的差异，这样可能会导致在 PIM 应用产品或 Oracle CRM On Demand 中创建重复记录。

8 单击“下一步”。

9 在“同步时间”窗口中，选择要以手动还是自动方式在 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间同步数据，然后单击“下一步”。

10 在“预约选项”窗口中，为想要在同步预约数据的过程中使用的 Oracle CRM On Demand 选择用户概要和日期范围，然后单击“下一步”。

注意：建议使用默认设置，“仅传输将来项目”。

11 选择您要在与 Oracle CRM On Demand 交换数据时使用的相应设置。

注意：有关登录条件的更多信息，请联系您的公司管理员。

12 单击“下一步”，然后单击“完成”。

以下过程说明如何配置其它同步设置。

配置其它同步设置

1 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，输入用于登录到 Oracle CRM On Demand 的用户登录名和密码，然后单击“应用产品设置”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand 设置”窗口中，突出显示您要同步的记录类型，然后单击“设置”。

3 在设置窗口中，选择要与其进行同步的桌面应用产品，然后单击“高级”。

4 在“同步方式”选项卡中，选择 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间的数据同步方向。

5 在“同步时间”选项卡中，选择要以自动还是手动方式在 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间同步数据。

6 在信息类型选项卡中（如“预约”选项卡）选择以下选项：

a 对于“确认”选项，选择您是否要显示确认对话框，此对话框显示已删除或已更改或经过这两种操作的记录数量。

b 选择“冲突解决”选项，并选择想要如何解决冲突。

当两条记录在关键字段中包含相同的值时，就存在数据冲突。有关这些选项的更多信息，请参阅关于解决与 PIM 的冲突 (第 页 588)。

c 选择“筛选器”选项以限制数据同步的范围。保留默认选项（即“未选择”），或基于 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间的映射字段创建新的筛选器。

有关识别匹配记录的更多信息，请参阅关于同步引擎和字段映射 (第 页 576)。

警告：如果选择“排除私有数据”筛选器，将可能导致私有记录在后面的同步过程中被删除。要排除私有记录，请基于 Outlook 中的“私有”字段创建一个新筛选器。

d 选择“文件夹”映射，以确定您要同步哪些信息类型和文件夹。单击“映射文件夹”以访问“映射设置”窗口。

7 在 Oracle CRM On Demand 选项卡中，输入访问权限设置，以在 Oracle CRM On Demand 与 PIM 应用产品之间同步数据。

8 可随时单击“确定”保存您的更改并返回“设置”窗口。

9 再次单击“确定”以返回初始设置窗口。

10 为每种记录类型重复“步骤 2”至“步骤 9”。

11 单击“关闭”以退出设置窗口。

以下过程说明如何创建一个筛选器。

创建筛选器

1 导航至“Oracle PIM Sync On Demand 配置”窗口：

   a 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，输入用于登录 Oracle CRM On Demand 的用户登录名和密码，然后单击“应用产品设置”。

   b 在“Oracle PIM Sync On Demand 配置”窗口中，突出显示您要同步的信息类型，然后单击“设置”。

   c 在“设置”窗口中，选择要与其同步的 PIM 应用产品（例如 Microsoft Outlook），然后单击“高级”。

2 单击信息类型选项卡，例如“联系人”。

3 选择“筛选器”选项。

4 单击“新建”。

5 为筛选器输入名称（例如，“仅客户联系人”）。

6 为筛选器设置条件：

   a 单击“字段”按钮并从列表中选择一个类别（例如“公司名称”）。

   b 选择一种运算符（例如，“开头是”）。

   c 如有必要，输入您要匹配的第一个值。

   例如，如果您基于*公司名称*设置筛选器，条件为*包含*，然后输入想要筛选器首先显示的公司名称，例如 *Oracle*。

   d 单击“添加到列表”。

   e （可选）重复这些步骤以便为此筛选器添加更多值或更多条件。

7 为筛选器设置规则：

   a 单击“规则”选项卡。

b 选择以下选项之一：

- 必须满足所有条件
- 必须满足一个或多个条件

c 单击“确定”。

您设置的新筛选器将在列表中处于选定状态。

8 （可选）从“筛选器”列表中，选择复选框“从 Oracle CRM On Demand 删除与筛选器不匹配的任何数据”。

“同步引擎”将忽略这些记录，直至满足该筛选器条件或该筛选器被删除或禁用。如果在同步过程中生成重复记录，可以使用此设置。

9 在“高级设置”窗口中，单击“确定”。

10 再次单击“确定”以返回初始设置窗口。

11 单击“关闭”以退出“设置”窗口。

12 要使用此筛选器并立即运行同步过程，请单击“立即同步”按钮。

如果未选定筛选器，则会同步所有记录。只能为每种信息类型指定一个筛选器，但该筛选器可有多个条件。

注意：会同时对来自 PIM 应用产品和 Oracle CRM On Demand 的记录评估并应用筛选器。因此只能使用映射后的字段进行筛选，并且只有满足所定义条件的记录才会在这两个应用产品之间同步。

关于管理 Oracle PIM Sync On Demand

公司管理员可从 Oracle CRM On Demand 中的“公司概要”页面中配置以下 Oracle PIM Sync On Demand 设置：

- 备选 PIM 同步下载 URL
- 禁用对 PIM 同步下载页的访问
- 禁用 PIM 同步扩展客户关联
- 禁用 PIM 同步客户关联

有关这些设置和“公司概要”页面的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

定义同步会话何时发生

可以指定 Oracle CRM On Demand 自动执行同步会话，也可以指定它仅在您单击“同步”时才执行手动的同步会话。

运行自动的同步会话

1 在“开始”菜单中，选择“Oracle CRM On Demand”，然后选择“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“设置”。

3 单击“应用产品设置”。

4 在“Oracle PIM Sync On Demand 设置”窗口中，单击“设置”。

5 在“设置”窗口中，单击“高级”。

6 在“高级”窗口中，选择“同步时间”选项卡。

7 使用以下信息完成同步要求：

- **同步时间（按分钟计）。**选择“每隔”，并使用向上和向下箭头选择时间间隔。也可以在时间字段中手动键入所需的时间间隔。此选项的默认设置为：每隔 30 分钟。
- **同步时间（按天计）。**选择“每隔”，并使用向上和向下箭头指定天、工作日、周末、周和月。选择向上和向下箭头为间隔指定同步时间。

8 单击“确定”。

注意：某些 PIM 应用产品需要用户名和密码。如果未自动提供用户名和密码，则不能自动运行同步。

以下过程说明如何手动运行同步会话。

手动运行同步会话

1 在“开始”菜单中，选择“Oracle CRM On Demand”，然后选择“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“设置”。

3 单击“应用产品设置”。

4 在“Oracle PIM Sync On Demand 设置”窗口中，单击“设置”。

5 在“设置”窗口中，单击“高级”。

6 在“高级”窗口中，选择“同步时间”选项卡。

7 选择“仅在我单击‘同步’按钮时同步”。

8 清除任何自动同步选项。

9 单击“确定”。

运行与 Oracle PIM Sync On Demand 的初始同步

本主题说明如何在 Oracle PIM Sync On Demand 中运行初始同步。

运行初始同步

1 在“开始”菜单中，依次选择“Oracle CRM On Demand”、“Oracle PIM Sync On Demand”和“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“立即同步”。

对于每种记录类型，都将出现一个确认框，其中列出了对该类型记录所做的更改。您可以查看更改、取消同步或接受更改以完成同步。

更改同步设置

在同步数据之前，您可以更改设置。例如，如果发现同步时间长，则可能需要减小在一个会话过程中同步的数据集的大小。

开始之前。连接到 Internet。

要更改同步设置

1 在“开始”菜单中，选择“Oracle CRM On Demand”，然后选择“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在 Oracle PIM Sync On Demand 窗口中，单击“设置”。

3 要更改用户登录和密码，请在 Oracle PIM Sync On Demand 窗口中键入新信息。

4 在 Oracle PIM Sync On Demand 窗口中，单击“应用产品设置”。

5 在“Oracle PIM Sync On Demand 配置”窗口中，选择要更改其设置的记录类型，然后指定新选项。

有关更多信息，请参阅运行与 PIM 的初始同步 (第 页 579)。

6 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“保存”。

运行其它同步会话

您希望每当您更新、添加或删除联系人、任务或预约时都同步记录。为此，您需要连接到 Internet，但无需登录到 Oracle CRM On Demand。

警告： 如果更改时区（例如，在旅行时将计算机时钟设置为与另一个地区的时钟一致），请关闭 Oracle PIM Sync On Demand（PIM Sync client），然后重新打开它。如果先关闭然后再重新打开 PIM Sync client，则应用产品可以准确同步为任务和预约设置的时间。

开始之前。连接到 Internet。

要运行其它同步会话

1 在“开始”菜单中，依次选择“Oracle CRM On Demand”、“Oracle PIM Sync On Demand”和“Oracle PIM Sync On Demand”。

2 在“Oracle PIM Sync On Demand”窗口中，单击“立即同步”以同步配置的记录类型和应用产品。

在创建配置之前，将禁用“立即同步”按钮。

3 单击“关闭”按钮。

完成同步后，将为每个记录类型显示一个确认框，其中列出了对每种记录类型的更改。您可以查看和接受更改，或取消同步。

查看同步结果

在同步完成后，系统将会提示您确认结果。您还可以在同步完成后通过打开日志文件来查看最新的同步结果。

- 一个日志文件记录了错误、警告和对 Oracle CRM On Demand 所做的高级更改。此文件在服务器上并且可以通过 Oracle CRM On Demand 来访问。
- 其它日志文件则详细跟踪对 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 所做的更改。这些文件会保存到您的计算机。

每次运行同步会话时都会覆盖这些日志文件，因此它们只包含有关最新同步的数据。

要查看 Oracle CRM On Demand 的同步结果

1 登录到 Oracle CRM On Demand。

2 单击任意页面顶部的“我的设置”链接。

3 在“个人主页”上，单击“数据和集成工具”链接。

4 在“数据和集成工具”页面上，单击“Oracle PIM Sync On Demand”链接。

5 在“Oracle PIM Sync On Demand”页面上，单击“查看同步日志”链接。

6 保存文件，或直接打开文件。

默认文件名为 pim_sync_log.txt。

以下过程说明如何查看 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 的同步结果。

要查看 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 的同步结果

- 在计算机上打开以下文件：
  - PTrace.log：C:\Documents and Settings\<Window User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
  - PushSyncStatus.log：C:\Documents and Settings\<Windows User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
  - 个人同步日志：C:\Documents and Settings\<Windows user>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
    - pim_sync_log_Appointments.log

- pim_sync_log_Contacts.log
- pim_sync_log_ToDo's.log

关于解决与 PIM 的冲突

在 Oracle CRM On Demand 和 PIM 中更新了同一记录中的同一字段后，就会在字段级别*发生冲突。例如，如果在 Oracle CRM On Demand 中更新了电子邮件地址，而同时您在 PIM 中更新了同一电子邮件地址，则在同步过程中此冲突会被识别出来。*

可利用以下选项来解决冲突：

- 添加所有冲突项

  将包含来自另一系统中记录的映射值的新记录添加到每个系统。原始冲突记录保持不变。

  通常，如果选择了"添加所有冲突项"，则数据冲突会导致将冲突记录添加到每个系统。但是，如果在两个系统中都更改了某一文本字段，而一个字段中的文本是另一个字段中文本的截断版本，则较长的文本会覆盖较短的文本。

- 忽略所有冲突项

  使冲突维持原状。不会对任一系统进行任何更改。

- 发生冲突时通知我（默认值）

  在发生冲突时收到通知。系统将显示一个窗口（包含有关它所检测到的每个冲突的详细信息），并为您提供用于解决冲突的选项。

- Oracle CRM On Demand 优先

  如果确信 Oracle CRM On Demand 包含最新数据，请使用此选项。

- MS Outlook 优先或 Lotus Notes 优先

  如果确信 PIM 包含最新数据，请使用此选项。

如果您接受用于解决冲突的默认设置（通知我），系统将会向您提示有关如何处理每个记录冲突的信息。解决了冲突后，同步将继续。

在自动化同步过程中不会出现任何消息。当自动化同步完成时，会通过系统托盘中 Oracle PIM Sync On Demand 图标旁边显示的工具提示通知用户。

注意： 重叠预约在同步过程中不会被视为数据冲突。

从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件

利用 Oracle Outlook Email Integration On Demand（Outlook Email Integration client）和 Oracle Notes Email Integration On Demand（Notes Email Integration client）这两个模块，可以将 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中的电子邮件添加到 Oracle CRM On Demand 中。这些电子邮件成为所有客户交互的历史记录，并且可供整个销售团队访问。

在将电子邮件（已收到的电子邮件或外发电子邮件）添加到应用产品时，您可以：

- 添加电子邮件以作为 Oracle CRM On Demand 中与客户、联系人、潜在商机、机会或服务记录链接的任务记录（已完成活动）
- 将电子邮件收件人作为联系人、潜在商机、机会或服务请求添加到 Oracle CRM On Demand
- 从 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件创建后续任务或预约
- 直接从 Outlook 或 Notes 更新 Oracle CRM On Demand 记录，包括新的电子邮件地址
- 搜索 Oracle CRM On Demand 以查找收件人信息（仅限 Outlook Email Integration client）

要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，请将其安装在手提电脑或台式机上。

注意：要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，您的用户角色必须具有“Outlook/Notes 电子邮件集成访问”权限。

安装 Oracle Outlook Email Integration On Demand

要安装 Outlook Email Integration client，请下载并运行安装程序，该程序将运行 InstallShield 向导。此向导创建一个 Outlook 插件，它将以下图标或标签添加到 Outlook 工具栏：

- 添加至 CRM On Demand。它出现在“收件箱”工具栏中。
- 发送并添加至 CRM On Demand。它出现在“邮件”窗口工具栏中。
- CRM On Demand 查找。此图标出现在“邮件”窗口工具栏中。

开始安装 Outlook Email Integration client 之前：

- 确保计算机符合为 Oracle CRM On Demand 中的 Oracle Outlook Email Integration On Demand 指定的系统要求。有关如何查看系统要求的信息，请参阅使用其他应用产品 (请参阅 "使用其它应用产品" 第 页 565)。
- 如果您正在使用 Microsoft Outlook 2003，请确保未选择 Microsoft Word 作为电子邮件编辑器。要验证这一点，请单击 Outlook 菜单栏中的“工具”，选择“选项”。在“邮件格式”选项卡下，清除字段“使用 Microsoft Word 编辑电子邮件”的复选框。

要安装 Outlook Email Integration client

1. 退出 Microsoft Outlook 并关闭它打开的所有窗口。
2. 登录到 Oracle CRM On Demand。
3. 单击任意页面顶部的“我的设置”链接。
4. 在“个人主页”上，单击“数据和集成工具”链接。
5. 在“数据和集成工具”页面上，单击“Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。
6. 在“Oracle Outlook Email Integration On Demand”页面上，阅读信息，然后单击“下载 Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。
7. 在第二个“Oracle Outlook Email Integration On Demand”页面上，阅读附加信息，然后单击“下载 Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。

8 在该窗口中，您可以：

- 单击“保存”以将 Oracle_OEI_OnDemand.exe 文件复制到硬盘驱动器，并在您处于离线状态时安装。（推荐操作）
- 单击“运行”开始安装。您需要保持连接到 Internet 才能继续安装。

9 按照说明完成安装。

安装 Oracle Notes Email Integration On Demand

将 Lotus Notes Email 与 Oracle CRM On Demand 相集成是一个分为两步的过程：

- 修改 Lotus Notes 模板
- 在用户的计算机上安装 Notes Email Integration client

修改 Lotus Notes 模板

Lotus Notes 模板由 Lotus Notes 管理员在公司级别进行修改，以公开用于提供 Notes Email Integration client 接口的必需代码和 UI 元素。

以下过程说明如何下载 Oracle Notes Email Integration On Demand 文件。

要下载 Oracle Notes Email Integration On Demand 文件

1 单击任何页面右上角的“培训和支持”链接，然后登录到“我的 Oracle 支持”。

如果已有 Oracle.com 帐户，则无需注册即可登录到“我的 Oracle 支持”。如果没有 Oracle.com 帐户，则必须以新用户身份注册。

2 在“我的 Oracle 支持”页面中，单击“下载”链接，然后单击链接以下载相应 Oracle CRM On Demand 版本的 Oracle Notes Email Integration On Demand 文件。

安装 Notes Email Integration Client

要安装 Notes Email Integration client，请运行安装程序，该程序将运行 InstallShield 向导。此向导安装并注册 Notes Email Integration client，它向 Lotus Notes 中的文件夹和备注视图添加以下按钮：

- 添加到 Oracle CRM On Demand。此按钮出现在“收件箱”和“已发送邮件”文件夹视图中。
- 发送并添加到 Oracle CRM On Demand。此按钮出现在“新建备注”和“回复备注”视图中。

开始安装 Notes Email Integration client 之前：

- Notes Email Integration client 使用路由服务器自动检索用户的实例 URL。确保让路由器设置为使用 Notes Email Integration client 安装。有关更多信息，请联系客户关怀。
- 向 Oracle CRM On Demand 管理员核实以了解公司是否已启用了 Notes Email Integration client。公司的 Lotus Notes 管理员必须先修改 Lotus Notes 公司模板以启用 Notes Email Integration client，这样 Notes Email Integration client 才能工作。

  警告：在确保公司已经启用 Notes Email Integration client 之前，不要尝试安装 Notes Email Integration client。如果这样做，则将需要卸载并重新安装 Notes Email Integration client 才能使它正常工作。

- 要下载 Notes Email Integration client 的安装包，请单击任何页面右上角的“培训和支持”链接以打开“培训和支持中心”页面。在该页面上，单击“知识和培训”链接，然后登录到“我的 Oracle 支持”。在“我的 Oracle 支持”页面上，单击“下载”链接，然后下载安装包。
- 确保计算机符合为 Oracle CRM On Demand 中的 Oracle Notes Email Integration On Demand 指定的系统要求。有关如何查看系统要求的信息，请参阅使用其他应用产品 (请参阅 "使用其它应用产品" 第 页 565)。

要安装 Notes Email Integration client

1. 退出 Lotus Notes 并关闭该程序的所有窗口。
2. 从 Oracle CRM On Demand 管理员处获取 Notes Email Integration client 安装文件，然后将其保存到桌面。
3. 从桌面运行该安装文件，然后按照说明进行操作以完成安装。

卸载 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand

可以随时使用 Microsoft Windows“添加/删除程序”实用程序卸载 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand。

向 Oracle CRM On Demand 添加电子邮件信息

向 Oracle CRM On Demand 添加电子邮件时，电子邮件和附件的合并文件大小不能超过 5 兆字节 (MB)。Oracle Outlook Email Integration On Demand 和·Oracle Notes Email Integration On Demand 不支持将压缩文件作为附件，例如 .zip、.rar、.7z、.cab 等。

注意：在 Outlook 2007 中打开或创建电子邮件时，CRM On Demand 按钮会出现在功能区上“消息”选项卡的 CRM On Demand 组中。

要添加电子邮件信息

1. 突出显示或打开想添加到 Oracle CRM On Demand 的电子邮件。
2. 在 Microsoft Outlook 中，单击“添加至 CRM On Demand”。在 Lotus Notes 中，单击“添加至 Oracle”。
3. 在“登录”窗口中，输入通常用于访问 Oracle CRM On Demand 的电子邮件地址和密码。

   注意：对于每个 Outlook 或 Notes 会话，只需登录一次；在关闭 Outlook 或 Notes 之前，不必再次登录。出于安全原因，在 Oracle CRM On Demand 和 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client 之间来回发送的数据始终会被加密。

4. 要在此会话过程中自动将电子邮件与“收件人”、“抄送”和“发件人”字段中的联系人姓名链接，请为“自动关联”选择“是”。

   在使用自动关联时，应用产品将在 Oracle CRM On Demand 中搜索电子邮件，并以完成的任务的形式自动添加此电子邮件。如果未找到匹配项，则会出现窗口，以供您手动搜索并将电子邮件链接到记录。

5. 单击“登录”按钮。

应用产品将在 Oracle CRM On Demand 中搜索记录，并在“创建任务”窗口中显示结果，如下表中所述。

此区域	包含这些记录
选定记录	一开始，此区域将显示其在 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件地址与电子邮件中的“收件人”、“抄送”和“发件人”字段中的电子邮件地址匹配的联系人记录。 可以将记录从此窗口中的其他区域移到“选定记录”。当您在此窗口中单击“保存”时，应用产品会将电子邮件保存到此区域中的所有记录，以及链接到它们的客户记录。 **注意：** 要将此电子邮件保存到联系人中，联系人必须具有链接的客户记录。
未找到的电子邮件收件人	此区域显示出现在电子邮件的“收件人”或“抄送”字段中的名称，这些名称无法映射到 Oracle CRM On Demand 中的现有联系人。
相关记录	此区域显示 Oracle CRM On Demand 中链接到联系人记录（对应于电子邮件收件人）的记录，例如机会。

6 在“创建任务”窗口中，您可以执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
将后续任务或预约添加到 Oracle CRM On Demand	1 在“保存后选项”区域中，选中“创建新任务”或“创建新预约”复选框。 2 单击“保存”。 3 在“新建任务”或“新建预约”表单中，更新信息并保存记录。
添加链接到电子邮件收件人的新机会或服务请求	1 在“选定记录”区域中，右击电子邮件收件人姓名。 2 选择“将新机会添加到 On Demand”或“将新服务请求添加到 On Demand”。 3 在“新建机会”或“新建服务请求”表单中更新信息。 4 单击“保存”。
以联系人或潜在商机的形式添加电子邮件收件人	1 在“未找到的电子邮件收件人”区域中，右击电子邮件收件人姓名。 2 选择“添加到 On Demand”（对于新联系人记录）或“将新潜在商机添加到 On Demand”（对于新潜在商机记录）。 3 在“新建联系人”或“新建潜在商机”表单中更新信息。

	4 单击“保存”。 电子邮件收件人的姓名即会移到窗口中的“选定记录”区域。
以已完成任务的形式添加此电子邮件	1 确保记录出现在“选定记录”区域中。 2 单击“保存”。 此电子邮件将被保存为链接到“选定记录”区域中每条记录的已完成任务，与之一起保存的还有链接到这些记录的客户。除非您更新了在“活动详细信息”中显示的默认值，否则将使用这些值。
将此电子邮件链接到另一记录	1 在“创建任务”窗口中，双击任何找到的记录，将它们移到“选定记录”区域中。 2 （可选）更新“活动详细信息”区域中的默认设置。 3 单击“保存”。 此电子邮件即被保存为链接到选定记录的任务，值显示在“活动详细信息”区域中。
从“选定记录”区域中删除记录	■ 双击记录。它即会移到窗口的左侧，因此将不会链接到此电子邮件。
在 Oracle CRM On Demand 中搜索其他联系人、客户、机会、潜在商机或服务请求	1 在“搜索”下拉列表中，选择记录类型。 2 输入要搜索的名称。 3 单击“提交”。 与该名称匹配的记录即会出现在“搜索结果”区域中。
更新记录	1 右击记录。 2 选择“编辑”。 3 在“编辑”表单中更新信息。 4 单击“保存”。
依据此电子邮件更新 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件地址	1 在“搜索结果”区域中，右击记录。 2 选择“关联电子邮件地址”。 3 在“将联系人与收件人关联”窗口中，从下拉列表中选择更新的电子邮件地址。

	4 单击“保存”。 新的电子邮件地址即会出现在联系人记录中。
查看记录信息，如记录名称、电子邮件地址及相关记录名称	■ 将鼠标移到记录上并保持不动，直至出现显示此信息的工具提示。

要发送电子邮件并将其添加到 Oracle CRM On Demand

1 在 Microsoft Outlook 中的工具栏上单击“新建”。在 Lotus Notes 中，单击“新建备注”或“回复”按钮。

2 （可选）依据 Oracle CRM On Demand 联系人记录添加电子邮件收件人：

   a 在“邮件”窗口中的“CRM On Demand 查找”字段中输入一个名称。

   b 按 Enter。

   在 Oracle CRM On Demand 中找到的联系人显示在一个窗口中。

   c 选择以下选项之一：“收件人”、“抄送”或“密件抄送”。

   d 单击“选择”。

3 按正常方式输入其他信息以便发送电子邮件。

4 在 Microsoft Outlook 中，单击“发送并添加至 CRM On Demand”。在 Lotus Notes 中，单击“发送并添加至 Oracle”。

   当您在窗口中单击“保存”时，电子邮件将被发送到选定的收件人，并且将依据“创建任务”窗口中的信息保存电子邮件本身。

使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office 由以下可下载的模板文件组成：

- Word 邮件合并
- Excel 报表和分析
- 细分向导

这些模板文件可将特殊的工具栏插入到 Microsoft Word 和 Microsoft Excel 中。您可以使用这些工具栏在 Microsoft Word 或 Excel 中处理 Oracle CRM On Demand 数据，以创建用于营销商业活动的直接邮件、批量电子邮件、可刷新的离线报表和联系人列表（称为“细分”）。

以下各节描述如何使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 模板：

- 使用 Word 邮件合并功能 (第 页 595)。描述 Microsoft Word 中的 On Demand Integration 工具栏，提供有关正确打开"Word 邮件合并"模板的信息，并说明如何使用 Oracle CRM On Demand 中的数据在 Microsoft Word 中创建直接邮件或批量电子邮件。
- 使用"Excel 报表和分析" (第 页 599)。**描述 Microsoft Excel 中的 On Demand Integration 工具栏，提供有关使用"Excel 报表和分析"模板创建报表的背景信息，并描述如何使用"Excel 报表和分析"模板运行现有报表和创建新报表。**
- 使用细分向导 (第 页 602)。描述 Microsoft Excel 中的"目标生成器"工具栏，提供有关细分类型的背景信息，并描述如何创建、上载和导出细分。

注意： 要使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office，您的管理员必须在 Oracle CRM On Demand 中启用了"Web 服务"。

注意： 不支持使用已验证代理的网络。

使用 Word 邮件合并功能

通过使用 Word 邮件合并功能，可以将 Oracle CRM On Demand 数据下载到 Microsoft Word 中，以创建直接邮件或批量电子邮件。在这样做之前，必须设置 Word 邮件合并模板。

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- 下载 Word 邮件合并模板 (第 页 596)
- 创建 Word 邮件合并模板 (第 页 597)
- 使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 (第 页 597)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 (第 页 595)

关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏

Word 邮件合并包含 On Demand Integration 工具栏，借助该工具栏可以用 Oracle CRM On Demand 数据创建邮件合并。

注意：如果使用的是 Microsoft Office 2007，则可在"加载项"选项卡中使用 On Demand Integration 工具栏。单击"加载项"选项卡可显示所有 On Demand Integration 选项。

下表说明 Word 邮件合并包含的 On Demand Integration 工具栏中的可用选项。

工具栏选项	说明

工具栏选项	说明
1. 获取 On Demand 数据	允许登录到 Oracle CRM On Demand 并将数据下载到 Microsoft Word。可用选项包括“联系人”、“潜在商机”、“客户”、“机会”、“服务请求”和“使用保存的列表”。如果选择“使用保存的列表”，则可以选择在计算机上存储为列表的现有数据源。
2. 调整收件人	允许您选择要与已下载数据中的哪些收件人通信。
3. 调整邮件	包含以下选项： ■ **自动图文集。**允许将预定的字段插入到邮件中，例如，您可以使用“自动图文集”选项将结束行插入到每封邮件中。 ■ **插入 Oracle 字段。**允许将 Oracle CRM On Demand 记录中的字段插入到邮件中，例如，可以选择将 Full_Name 插入到每封邮件的问候语中。
4. 预览	允许您预览每封邮件。您可以使用箭头滚动浏览每封邮件。
5. 打印或发送邮件	允许您将数据合并到模板中并打印、合并到单独的 Word 文档中或合并到单独发送的电子邮件中并发送出去。
6. 记录为 On Demand 活动	允许在 Oracle CRM On Demand 中创建活动以作为通信记录。此项活动与邮件的每个收件人相关联。所发送的模板的文本将自动插入到此活动的说明中。

下载 Word 邮件合并模板

Word 邮件合并模板可将 On Demand Integration 工具栏添加到 Microsoft Word。下列过程说明如何下载该模板。

下载 Word 邮件合并模板

1 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接，然后登录到“我的 Oracle 支持”。

如果已有 Oracle.com 帐户，则无需注册即可登录到“我的 Oracle 支持”。如果没有 Oracle.com 帐户，则必须以新用户身份注册。

2 在“我的 Oracle 支持知识”页面中，单击“下载”链接，然后单击该链接以下载 Oracle Word 邮件合并模板。

3 按照 Web 页上提供的说明下载模板。

创建 Word 邮件合并模板

Word 邮件合并工具栏（On Demand Integration 工具栏）已附加到每个模板文件。以下过程说明如何使用 On Demand Integration 工具栏创建 Word 邮件合并模板。通过使用此工具栏创建 Word 邮件合并模板，可以确保 Oracle CRM On Demand 数据将支持在模板中嵌入的个性化设置。

关于打开 Word 邮件合并模板

要确保将 Word 邮件合并附加到所创建或修改的任何模板，必须始终打开原始模板文件。要确保已经打开了原始模板文件，请检查标题栏。文档标题必须具有 .dot 文件扩展名。

注意： 不要通过双击方式打开文件，因为此操作打开的是基于模板文件的 Word 新文档。如果在此模式下保存任何更改，则保存的将是未附加 On Demand Integration 工具栏的普通 Word 文档。

要创建或修改 Word 邮件合并模板

1 右键单击已下载并保存到本地的 Word 邮件合并模板，然后选择“打开”。

文件将在 Microsoft Word 中打开。

2 使用 On Demand Integration 工具栏和 Word 功能创建一封普通信件。

可以执行调整收件人、插入 Oracle CRM On Demand 字段、预览等操作。有关如何使用工具栏创建信件的具体详细信息，请参阅使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 (第 页 597)。

3 在保存模板之前，请将数据源与模板断开链接，操作如下：

a 单击 Microsoft Word 邮件合并工具栏上的“主文档设置”按钮。

b 在“主文档类型”对话框中，选择“普通 Word 文档”单选按钮。

注意： 如果无法看到 Microsoft Word 邮件合并工具栏，请在 Word 菜单栏中依次单击“视图”、“工具栏”、“邮件合并”以访问它。如果使用的是 Microsoft Office 2007，则单击“邮件”选项卡，然后单击“开始邮件合并”。

警告： 如果在与数据源断开连接之前保存和发布模板，则在使用文件时，该文件将尝试连接到本机上的数据源。

4 执行以下操作之一：

- 如果要保存新模板，请依次选择“文件”、“另存为”。
- 如果要保存对现有模板所做的更改，请依次选择“文件”、“保存”。

使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件

通过使用 Word 邮件合并功能，可以下载 Oracle CRM On Demand 数据，然后将它与 Word 文档合并。以下过程使用联系人作为示例，但也可以使用 Oracle CRM On Demand 的潜在商机、客户、机会和服务请求数据，或者使用已保存在本地的收件人列表，来创建邮件合并。

注意：最多可以下载 4000 条记录。

要使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件

1 打开要用于直接邮寄的 Word 模板文件。

2 在 On Demand Integration 工具栏中，单击“获取 On Demand 数据”，然后单击“联系人”。

3 在“Oracle On Demand - 登录”对话框中，填写适当的字段，然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。

4 在“定义列表”对话框中，请执行以下操作：

   a 在“筛选器”选项卡中，为要下载到 Word 中的数据定义标准。

   有关创建筛选器的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

   b 在“字段”选项卡中，选择要下载的特定信息字段。最多可以选择 40 个字段。

   系统将扫描当前的模板，并自动选择所需的每个字段。如果要进一步对信件进行个性化设置，则可以选择其它字段，以插入到模板中。

   注意： 还应选择发送信件可能需要的其它信息字段。例如，如果将发送批量电子邮件，则必须在收件人文件中包含电子邮件地址。

   c 单击“确定”。

5 在“是否保存列表?”对话框中，执行以下操作之一：

   a 要将列表保存到本地以便以后使用，请单击“是”。在“另存为”对话框中，填写适当的字段，然后单击“保存”。

   b 如果打算仅使用列表一次，请单击“否”，然后单击“确定”。选择此选项会自动将收件人列表保存为临时文件，它在用完后将被删除。

6 在“邮件合并 - 收件人”对话框中，可以执行以下操作：

- 清除复选框，以便从此信件中删除收件人。
- 选中复选框，以便将收件人包括在此信件中。

编辑完收件人后，单击“确定”。

注意： 通过单击 On Demand Integration 工具栏中的“调整收件人”，可以重新打开“邮件合并 - 收件人”对话框。

7 单击“调整邮件”以将 Oracle CRM On Demand 字段或自动图文集插入到 Word 文档中。有关“调整邮件”按钮的更多信息，请参阅使用 Word 邮件合并功能 (第 页 595)。

8 单击“预览”并使用箭头按钮滚动每封邮件，以查看邮件在打印时或通过电子邮件发送时的具体外观。

有关“预览”按钮的更多信息，请参阅关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 (第 页 595)。

9 单击“打印或发送邮件”，然后执行以下操作之一：

   a 要发送到其它 Word 文档，请选择“合并到文档”。

   b 要打印，请选择“合并到打印机”。

   c 要作为批量电子邮件分发，请选择“作为电子邮件发送”。

d 要作为批量传真分发，请选择“作为传真发送”。

注意： 要作为批量传真分发信件，首先要配置 Microsoft Office。有关更多信息，请在 Microsoft Office 帮助文件中搜索“传真”。

10 （可选）单击“记录为 On Demand 活动”，以创建一项 Oracle CRM On Demand 活动，它将与为邮件合并选择的每个联系人相关联。此活动的“说明”字段会自动用模板的文本填充。在“任务”对话框中，填写适当的字段，然后单击“保存”。

使用“Excel 报表和分析”

通过使用“Excel 报表和分析”，您可以将 Oracle CRM On Demand 数据下载到 Microsoft Excel 中，并使用该数据创建报表。本节包括以下主题：

- 关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏 (第 页 599)
- 关于使用“Excel 报表和分析”创建报表 (第 页 599)
- 下载“Excel 报表和分析”模板 (第 页 600)
- 使用“Excel 报表和分析”创建报表 (第 页 600)

关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏

“Excel 报表和分析”包含 On Demand Integration 工具栏，您可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据通过该工具栏来创建报表。

注意：如果您使用的是 Office 2007，则“外接程序”选项卡中未提供 On Demand Integration 工具栏。单击“外接程序”选项卡可显示所有 On Demand Integration 选项。

下表描述“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏。

工具栏选项	说明
配置 On Demand 报表	允许登录到 Oracle CRM On Demand 以及将数据下载到 Excel 中。
刷新 On Demand 报表	用 Oracle CRM On Demand 中提供的最新数据更新要在 Excel 中查看的数据。

关于使用“Excel 报表和分析”创建报表

通过使用“Excel 报表和分析”，您可以下载 Oracle CRM On Demand 数据并在 Microsoft Excel 中对其进行处理。单击“Excel 报表和分析”中 On Demand Integration 工具栏上的“配置 On Demand 报表”时，将出现“配置报表”对话框。通过使用“配置报表”对话框，您能够编辑现有报表、创建新报表或删除现有报表。下表描述“配置报表”对话框中提供的选项。

按钮	注释

按钮	注释
编辑报表	单击以修改选定报表中包括的筛选器设置和字段。
新建报表	单击以便为选定的记录类型创建定制报表。您可以针对该记录类型的每个标准字段和定制字段设置筛选标准。有关在列表中设置筛选标准的信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。
删除报表	单击以从 Excel 工作簿中删除报表。
运行报表	单击以运行当前选定的报表。运行之后，会将该报表作为新工作表添加到工作簿中。
退出	单击以退出“配置报表”对话框。

下载“Excel 报表和分析”模板

“Excel 报表和分析”模板向 Microsoft Excel 添加 Oracle CRM On Demand Integration 工具栏。以下过程说明如何下载此模板。

下载“Excel 报表和分析”模板

1. 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接。
2. 单击“支持”选项卡。
3. 单击“我的 Oracle 支持登录”。
4. 单击“登录”，然后输入您的登录证书。
5. 在“搜索知识库”字段中，输入 433624.1，然后开始搜索。
6. 单击“Oracle Excel 报表和分析模板”。
7. 按照 Web 页上提供的说明下载模板（ZIP 文件）。
8. 将 ZIP 文件解压缩到本地目录。

使用“Excel 报表和分析”创建报表

本节包含以下主题：

- 运行现有的报表
- 创建新报表

运行现有的报表

以下过程描述如何使用“Excel 报表和分析”运行现有报表，其中还包括一个可选步骤，此步骤描述如何编辑现有报表。运行报表之后，您可以在工作簿中处理数据。您可以构建数据透视表、数据透视图、图表和图形，并且可以根据报表工作表中包含的信息计算字段。

注意： 在添加数据透视表、数据透视图以及图形和图表时，应该在新工作表中创建它们，否则，在刷新报表时，将会覆盖它们。

要运行现有报表

1 打开 Excel 模板文件。

2 在 On Demand Integration 工具栏中，单击“配置 On Demand 报表”。

3 在“CRM On Demand - 登录”对话框中，填写适当的字段，然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。

4 从“配置报表”对话框的“选择记录类型”下拉列表中，为报表选择所需的记录类型。选项为：“客户”、“联系人”、“机会”、“潜在商机”、“服务请求”或“解决方案”。

   所选记录类型的可用报表出现在“可用报表”列表中。您可以编辑现有报表、删除现有报表或创建新报表。有关“配置报表”对话框的更多信息，请参阅关于使用“Excel 报表和分析”创建报表 (第 页 599)。有关创建新报表的更多信息，请参阅本主题中的“创建新报表”。

5 从“可用报表”列表中选择现有报表。

6 （可选）单击“编辑报表”以修改当前所选报表附带的筛选器设置和字段。

   a 在“定义报表”对话框的“筛选器”选项卡中，为想要下载的数据定义标准。

      有关创建筛选器的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

   b 在“字段”选项卡中，选择要下载的特定信息字段，然后单击“确定”。

      注意： 最多可以选择 100 个字段以包括在报表中。

7 单击“运行报表”。

   请求的数据将作为标有报表名称的新工作表插入到 Excel 工作簿中。

8 单击“配置报表”对话框中的“退出”以开始编辑 Excel 中的数据。

9 单击“刷新 On Demand 报表”，以便用 Oracle CRM On Demand 中的最新数据更新您在 Microsoft Excel 中编辑的数据。

   注意： 单击“刷新 On Demand 报表”时，将用 Oracle CRM On Demand 中的最新信息覆盖工作簿中的每个报表工作表。

创建新报表

以下过程描述如何使用“Excel 报表和分析”创建和运行新报表。

要创建新报表

1 打开要用于创建报表的 Excel 模板文件。

2 在 On Demand Integration 工具栏中，单击“配置 On Demand 报表”。

3 在“CRM On Demand - 登录”对话框中，填写适当的字段，然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。

4 从“配置报表”对话框的“选择记录类型”下拉列表中，选择想要用于报表的记录类型。选项为：“客户”、“联系人”、“潜在商机”、“机会”、“服务请求”或“解决方案”。

所选记录类型的可用报表将出现在“可用报表”列表中。

5 单击“新建报表”以创建自己的查询。

注意： 通过创建新报表，可以为所选记录类型创建定制报表。您可以针对该记录类型的每个标准字段和定制字段设置筛选标准。

6 在“定义报表”对话框中，请执行以下操作：

a 在“筛选器”选项卡中，为想要下载的数据定义标准。

有关创建筛选器的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

b 在“字段”选项卡中，选择要下载的特定信息字段，然后单击“确定”。

注意： 最多可以选择 100 个字段以包括在报表中。

7 在“保存报表”对话框的“报表名称”字段中为此报表输入名称以供将来使用，然后单击“保存”。

8 在“配置报表”对话框中，选择刚才创建的报表，然后单击“运行报表”。

所创建的报表作为标有指明的名称的工作表出现在 Excel 中。

9 添加了所需的所有报表之后，单击“退出”以关闭“配置报表”对话框，并开始处理工作表中的数据。

10 单击“刷新 On Demand 报表”，以便用 Oracle CRM On Demand 中的最新数据更新您在 Microsoft Excel 中编辑的数据。

如果单击“刷新 On Demand 报表”，则会更新工作簿中的每个报表工作表。

使用细分向导

通过使用细分向导，可基于多种记录类型定义联系人细分。细分是 Oracle CRM On Demand 中联系人的列表。本节包括以下主题：

- 关于细分向导中的“目标生成器”工具栏 (第 页 603)
- 关于细分向导 (第 页 603)
- 下载细分向导 (第 页 604)
- 创建细分 (第 页 604)

- 上载细分 (第 页 606)
- 导出细分 (第 页 607)

关于细分向导中的"目标生成器"工具栏

细分向导包含"目标生成器"工具栏，通过此工具栏，可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建联系人细分。

下表说明细分向导中的"目标生成器"工具栏。

工具栏选项	说明
管理细分	允许使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建和更新细分，以及将细分导出为 CSV 文件。
刷新细分	使用 Oracle CRM On Demand 中提供的最新数据更新要在 Microsoft Excel 中查看的数据。
上载细分	利用细分向导将细分列表上载到 Oracle CRM On Demand。

关于细分向导

在 Oracle CRM On Demand 中，可以使用细分向导根据的客户、联系人、机会和服务请求字段的组合来生成联系人细分，即特定联系人列表。所生成的细分为目标商业活动的多维客户列表。

可以创建以下细分类型：

- **动态细分。**可以在必要时刷新动态细分。刷新动态细分后，随细分一起保存的筛选器会重新应用于 Oracle CRM On Demand 中的记录，并会更新该细分以包括新记录。新细分会覆盖之前的细分。
- **静态细分。**静态细分会保留为快照。通过使用静态细分，还可以手动选择要包括在列表中的联系人。您无法刷新静态细分。
- **外部细分。**外部细分基于外部系统或来源中的数据。细分向导将查找与外部数据列表匹配的 Oracle CRM On Demand 记录，并返回链接的联系人。

此外，还可以利用细分向导进行以下操作：

- 将细分作为商业活动接收者上载到 Oracle CRM On Demand
- 将细分导出为 CSV 文件

细分向导应用情景

营销小组计划在德国为汽车部门主管人员举办一场营销活动。在这次活动中，公司的主管人员可帮助公司在本季度结束前获取大量的有效机会。

要生成细分以满足此业务需求，请应用以下筛选器：

- 将"联系人职务"设置为"总裁"。

- 将“客户地点”设置为“德国”。
- 将“客户行业”设置为“汽车”。
- 将“机会销售阶段”设置为“洽谈机会”。
- 收入将超过 €1,000,000。

生成的细分为 Oracle CRM On Demand 中达到所有已定义标准的联系人的列表。

例如，要将联系人记录包括在列表中，必须将联系人记录链接到满足这些记录类型标准的客户和机会记录（并且联系人记录中的职位应为“总裁”）。

下载细分向导

细分向导包含“目标生成器”工具栏，通过该工具栏，可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建联系人细分。以下过程说明如何下载细分向导（Excel 文件）。

下载细分向导

1. 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接，然后登录到“我的 Oracle 支持”。

   如果已有 Oracle.com 帐户，则无需注册即可登录到“我的 Oracle 支持”。如果没有 Oracle.com 帐户，则在登录前必须以新用户身份注册。

2. 在“我的 Oracle 支持”*页面中，单击“下载”，然后单击“细分向导”*。

3. 按照 Web 页上提供的说明下载模板（ZIP 文件）。

4. 将 ZIP 文件解压缩到本地目录。

创建细分

创建细分时，先指定要创建的细分的类型。然后，设置筛选器来定义该细分，输入细分名称，并通过 Oracle CRM On Demand 记录生成细分。

以下过程说明如何创建细分。

开始之前。请确保输入的筛选器值与要包括在细分中的记录内的值匹配。有关筛选 Oracle CRM On Demand 中列表的更多信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

注意：“细分向导”不支持多选选择列表字段。

创建细分

1. 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2. 在“目标生成器”工具栏中，单击“管理细分”。

3 如果出现提示，请选择任意选项以启用宏。

4 如果出现提示，请使用 Oracle CRM On Demand 电子邮件地址和密码登录。

5 在“管理细分”窗口中，单击“新建”。

6 在“新建细分”窗口中，选择细分的类型：

- **动态。**允许保存细分标准以及使用 Oracle CRM On Demand 中的最新信息刷新细分。
- **静态。**允许先筛选联系人列表，然后有选择性地选择要包括在细分中的联系人。
- **外部。**允许使用外部数据列表（外部 CSV 文件）从 Oracle CRM On Demand 中检索联系人列表。利用此细分类型，可以将细分基于可能已从其它内部数据系统获取或提取的第三方文件。

  细分向导通过将 Oracle CRM On Demand 中的记录与 CSV 文件中的记录进行匹配来生成细分。可以指定在匹配记录时要使用的字段。

7 （仅限动态细分类型或静态细分类型）在“设置细分筛选器”窗口中设置要应用于其它记录类型的筛选器。

注意：输入数字字段筛选器值时不得使用千位分隔符，但必须使用句点 (.) 作为十进制分隔符。例如，在美国币种字段中，一千零五十分可输入为 1000.50。

a 单击与第一个筛选器的记录类型对应的选项卡。

针对任何记录类型设置筛选器后，链接到符合这些标准的记录的联系人将包括在细分内。

b 选择“字段”、“条件”和“筛选器值”以定义第一个筛选器。

c 重复步骤 a 和步骤 b，直到为该细分定义了所有筛选器为止。

d 单击“保存细分”。

8 （仅限外部细分类型）按以下方式设置细分：

a 在“外部列表”窗口中，指定外部列表包含的记录的类型，并指定是否希望应用其它联系人筛选器。

b 在“查找外部列表”窗口中，选择 CSV 文件。

c 在“外部列表”窗口中，选择字段，您希望细分向导使用这些字段来确定 CSV 文件和 Oracle CRM On Demand 字段间的匹配项，然后将 CSV 文件中的这些字段映射到相应的 Oracle CRM On Demand 字段，并单击“保存”。

9 在“保存细分”窗口中，为细分输入名称，然后单击“保存”。

细分向导将生成符合所有已设置标准的记录联系人列表。该列表显示在新创建的工作表中，此工作表的标签已被您用作细分名称。

注意：细分向导生成细分后，将仅返回您在 Oracle CRM On Demand 中可以访问的那些记录。

10 （可选，仅限静态细分）在“成员列表”窗口中选择或清除联系人，并单击“保存”。

以下过程说明如何刷新动态细分。

注意：刷新动态细分后，该细分将被覆盖，并且无法恢复。

刷新动态细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在"目标生成器"工具栏中，单击"刷新细分"。

3 在"刷新动态细分"窗口中，选择细分。

4 单击"刷新"。

以下过程说明如何更新动态细分或静态细分。

更新动态细分或静态细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在"目标生成器"工具栏中，单击"管理细分"。

3 选择要更新的动态细分或静态细分。

4 单击"编辑"。

5 执行下列任一操作：

- 对于静态细分，在"选择细分成员"窗口中选择或清除联系人。
- 对于动态细分，更新筛选器。

6 单击"保存"。

细分向导将使用新定义的标准生成细分。

上载细分

可以将在细分向导中创建的细分上载到 Oracle CRM On Demand。上载细分后，Oracle CRM On Demand 会将列表中的联系人链接至 Oracle CRM On Demand 中的商业活动。联系人将显示在"商业活动详细信息"页面的"接收者"部分中。

以下过程说明如何将细分上载到 Oracle CRM On Demand。

开始之前。在 Oracle CRM On Demand 中，创建要链接到细分的商业活动。

上载细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在"目标生成器"工具栏中，单击"上载细分"。

3 在"上载细分"窗口中：

a 选择要上载的细分。

b 为该细分选择商业活动。

c 为要上载的接收者选择交付状态。

所选值将显示在“商业活动详细信息”页面上“接收者”部分的“交付状态”列中。

d 单击“上载”。

注意：总共能将 30,000 个接收者上载到一个商业活动。

导出细分

可以将细分导出为 CSV 文件，随后分发给第三方。以下过程说明如何导出细分。

导出细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在“目标生成器”工具栏中，单击“管理细分”。

3 在“管理细分”窗口中，选择要导出的细分，然后单击“导出”。

4 将要包括的字段移至“选定字段”区域，按所需顺序进行排列，然后单击“导出”。

5 在“另存为”窗口中，为文件命名，并将其保存到所需位置。

14 报表

使用“报表主页”可以创建和显示有关业务数据的报表和图表。“报表主页”显示了可用报表的目录。您可以从此处开始运行、打印和保存报表。如果您的角色包括“管理定制报表”权限，您也可以从此页面中创建定制报表，然后供公司的雇员使用。

要更改与不同记录或不同工作簿相关的可见性，请使用工作簿选择器。有关与记录相关的可见性以及您可以使用哪些记录的更多信息，请参阅关于分析中记录的可见性 (第 页 610)。

注意：对“个人概要”页面上“默认语言”、“货币”、“国家/地区”字段所做的更改不会反映在所有报表和分析中，直到您注销并再次登录。此外，根据公司的默认语言，您可能会在报表中看到某些以非个人默认语言显示的项目。即使对您的时区所做的任何更改都没有反映在报表中，但仍会针对会话变量对一组不同的值进行初始化，会话变量取决于下次登录时您的时区值。

*新用户注意事项：*某些报表会在每晚更新，因此在登录后前 24 小时这段时间内，可能不会在报表中看到数据。例如，在这最初的一段时间内，销售成效报表中不会显示数据。

有两种报表：

- **定制报表。**定制报表是您或您的同事创建的报表。在“报表主页”的“定制报表和分析”部分中可以访问这些报表。您可以使用“我的分析”链接访问您以前创建的报表。您也可以使用“共享定制分析”链接访问由您和您的同事创建的共享报表。有关访问现有定制报表的更多信息，请参阅设置报表文件夹 (第 页 619)。要创建您自己的定制报表，请单击“设计分析”链接。有关创建您自己的定制报表的更多信息，请参阅Answers 入门（定制报表） (第 页 629)。
- **预制报表。**预制报表是 Oracle CRM On Demand 随附的报表。在“报表主页”的“快速列表”、“业务数据分析”、“销售成效”、“客户”、“服务”和“营销成效”部分中可以访问这些报表。您不能编辑或删除预制报表。但是，您可以打开和编辑这些报表，然后使用不同的名称保存。您可以将它们用作新定制报表的基础。有关预制报表的更多信息，请参阅关于预制报表 (第 页 614)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

关于分析中记录的可见性 (第 页 610)

关于预制报表 (第 页 614)

关于 Oracle CRM On Demand Answers 中的定制会计日历 (第 页 618)

管理报表 (第 页 619)

Answers 入门（定制报表） (第 页 629)

关于报表中的限制 (第 页 630)

仪表盘 (第 页 873)

优化性能 (第 页 868)

关于分析中记录的可见性

分析中的几项设置控制可见性。这些设置按以下顺序应用：

1. "访问分析中的所有数据"设置（在角色权限中）
2. 用户概要中的"报告主题区域"设置
3. 用户概要中的"历史主题区域"设置
4. 工作簿和工作簿选择器
5. 用户委派
6. "基于角色可读取所有记录"设置（在公司和用户概要中）

使用这些设置的公司管理员可以控制在运行的报表上显示什么记录。例如，经理可以显示经理自己的机会和该经理的下属雇员的机会，但销售代表的设置则将机会限制为仅属于该销售代表的机会。

"访问分析中的所有数据"设置

如果用户的角色设置中具有"访问分析中的所有数据"权限，则该用户可以查看整个组织的所有数据（包括标记为"私人"的记录）。此权限通常授予公司管理员。此权限覆盖任何"分析可见性"设置。

如果用户角色没有"访问分析中的所有数据"权限，则在公司或用户概要中指定的"分析可见性"设置决定用户可以在报表中显示哪些数据。

"报告主题区域"设置

此设置一般用于组织中除公司管理员之外的所有用户。在公司和用户概要中均提供此设置。如果在用户概要中没有定义此设置，则适用公司概要设置。此设置具有以下值：

- **经理可见性。**允许您显示自己的数据，以及您的下属直接拥有的所有数据，包括标记为"私人"的记录
- **团队可见性。**允许您显示自己的数据，以及通过客户和机会团队和通过组分配与您共享的所有数据

历史主题区域

此设置一般用于组织中除公司管理员之外的所有用户。在公司和用户概要中均提供此设置。如果在用户概要中没有定义此设置，则适用公司概要设置。

此设置具有以下可能值：

- **经理可见性。**允许您显示自己的数据，以及您的下属直接拥有的所有数据，包括标记为"私人"的记录
- **团队可见性。**允许您显示自己的数据，以及通过客户和机会团队和通过组分配与您共享的所有数据
- **完整可见性。**结合经理和团队可见性，显示由您和您下属拥有的数据，以及与您和您下属共享的数据。

工作簿和工作簿选择器

如果您具有“完整可见性”设置，则使用工作簿功能可以进一步控制报表中显示哪些数据。通过使用“报表”页面上的工作簿选择器，可以将数据限制为工作簿及其子工作簿中包含的数据（如果工作簿有数据）。仅当给您分配了一个或多个工作簿并且您使用“分析”（不是“报告”）主题区域时，此功能才可用。如果您有“访问分析中的所有数据”权限，无论选择了哪个工作簿，您都可以继续显示所有数据。此外，“基于角色可读取所有记录”可见性覆盖分析中的工作簿可见性。

公司管理员可以为每位用户设置“报表”页面上的工作簿选择器的默认工作簿。可在用户概要的“默认分析工作簿”字段中指定此设置。

注意：如果您的概要上的默认工作簿设置为不能包含数据的工作簿，或设置为您不具有访问权限的工作簿，则您将收到一个指示拒绝访问的错误。

用户委派

使用用户委派功能可以进一步控制报表中显示哪些数据。通过使用工作簿选择器，可以查看将您添加到其授权用户列表的任何用户的数据。可以从工作簿选择器中选择用户的姓名以查看该用户的报表数据。这时，在报表中不再显示您自己的数据，而仅显示选定用户的数据。但是，您的“分析可见性”设置仍然生效。例如，Ryan 将您添加到他的授权用户列表，他的“分析可见性”设置是“经理可见性”，如果您的设置不是“经理可见性”，则您在报表中显示的数据与 Ryan 显示的数据不一定相同。

“基于角色可读取所有记录”设置

公司概要和用户概要中均存在此控制项。此控制项决定 Oracle CRM On Demand Answers 是否考虑记录类型的“可读取所有记录”的角色设置。当此控制项在公司概要中设置为“是”，或在用户概要中设置为“是”或“NULL”，并且任何记录类型选中了“可读取所有记录”标志时，用户可以在报表中显示该记录类型的所有记录。不满足这些条件时，Oracle CRM On Demand Answers 将强制执行在“报告”和“分析”主题区域中定义的默认可见性设置。

如果为用户启用了“基于角色可读取所有记录”，则 Oracle CRM On Demand Answers 忽略在角色定义中选中了“可读取所有记录”的记录类型的可见性设置。对于其他记录类型，Oracle CRM On Demand Answers 强制执行可见性，该可见性基于报告和历史主题区域的默认可见性设置。例如，如果为您的概要启用了“基于角色可读取所有记录”，您对报告主题区域的可见性设置设为“经理可见性”，为“机会”设置了“可读取所有记录”，但没有为“联系人”记录类型设置此项，则运行报表时将显示所有机会，但仅为您和您的下属拥有的联系人显示。

在分析中使用“基于角色可读取所有记录”类型设置时，公司和公司管理员必须知道以下事项：

- 基于角色的记录类型可见性覆盖工作簿可见性。在“工作簿选择器”中选择工作簿时，如果启用了基于角色的记录类型可见性并且在记录类型上为您的角色定义了“可读取所有记录”设置，则将显示该记录类型的所有记录，而不仅仅是该工作簿中包含的那些记录。
- 基于角色的记录类型可见性覆盖分析中可见性的用户层次和用户委派方面。在“工作簿选择器”中选择用户时，如果启用了基于角色的记录类型可见性并且在记录类型上为您的角色定义了“可读取所有记录”设置，则将显示该记录类型的所有记录，而不仅仅是您希望看到的选定用户的那些记录。
- 在含有两个或多个记录类型的报表中，记录可见性基于可见性控制最严格的记录类型。例如，如果在联系人记录类型上启用了基于角色的记录类型可见性，但在机会记录类型上没有启用该可见性，当这两个记录类型都位于报表中时，分析仅显示用户能够访问的机会及其相关联系人。
- 在历史主题区域中，雇员记录类型的访问权限始终基于经理可见性。但是，该限制不适用于实时主题区域。基于角色记录类型的可见性不影响此限制。
- 用户定额访问权限始终基于实时和历史主题区域中的经理可见性。基于角色的记录类型可见性不影响此行为。

分析和报告主题区域中的安全性和数据可见性

报表中显示的数据基于为记录类型定义的安全性和数据可见性以及为分析和报告主题区域定义的默认可见性设置。大多数记录类型在每个主题区域中均受保护，但为了支持相关记录类型的报告需求，该规则也有例外，即便当相关记录类型并未明确地由用户共享或拥有时也是如此。例如，客户记录类型仅在客户为主要驱动记录类型的主题区域中受到保护，但在剩余的主题区域中不受限制。

之所以让记录类型在主题区域中不受限制，是为了允许报告记录类型之间的关联。例如，在"潜在商机历史记录"主题区域中，您可以报告由您所有或共享的潜在商机及其对应客户，即便这些相关客户不为您所有或共享也是如此。

下表详细介绍了分析主题区域中的记录类型可见性。

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性	完整可见性
客户	客户地址	保护	保护	保护
	客户竞争者历史记录	保护	保护	保护
	客户和合作伙伴历史记录	保护	保护	保护
	客户和相关客户历史记录	保护	保护	保护
	客户联系人历史记录	保护	保护	保护
	客户历史记录	保护	保护	保护
	客户团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	无限制	无限制	无限制
客户竞争者	全部	无限制	无限制	无限制
客户合作伙伴	全部	无限制	无限制	无限制
客户相关客户	全部	无限制	无限制	无限制
活动	全部	保护	保护	保护
资产	全部	基于客户记录类型的保护	基于客户记录类型的保护	基于客户记录类型的保护
访问活动	全部	保护	保护	保护
商业活动	全部	无限制	无限制	无限制
联系人	联系人团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护	保护
联系人兴趣	全部	保护	保护	保护

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性	完整可见性
联系人收入	全部	保护	保护	保护
经销商	经销商历史记录	保护	保护	保护
	其他主题区域	无限制	无限制	无限制
雇员	全部	保护	保护	保护
家庭	全部	保护	保护	保护
医学教育	全部	保护	保护	保护
机会	全部	保护	保护	保护
机会竞争者	全部	无限制	无限制	无限制
机会合作伙伴	全部	无限制	无限制	无限制
资产组合	全部	保护	保护	保护
产品收入	全部	保护	基于产品收入的机会记录类型的保护	基于经理可见性的机会记录类型和基于团队可见性的产品收入机会记录类型的保护
定额	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
关系联系人	全部	无限制	无限制	无限制
服务请求	全部	保护	保护	保护

下表详细介绍了报告主题区域中的记录类型可见性。

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性
客户	客户	保护	保护
	客户和竞争者	保护	保护
	客户和合作伙伴	保护	保护
	客户和相关客户	保护	保护
	定制对象 1、2、3 和客户	保护	保护
	其他主题区域	无限制	无限制
客户竞争者	全部	无限制	无限制
客户合作伙伴	全部	无限制	无限制
客户相关客户	全部	无限制	无限制
活动	共享的活动	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性
	其他主题区域	保护	保护
资产	全部	基于客户的保护	基于客户的保护
商业活动	全部	无限制	无限制
联系人	全部	保护	保护
定制对象 1-15	全部	保护	保护
雇员	全部	无限制	无限制
家庭	全部	保护	保护
潜在商机	全部	保护	保护
机会	全部	保护	保护
机会竞争者	全部	无限制	无限制
机会合作伙伴	全部	无限制	无限制
产品收入	全部	保护	基于产品收入的机会记录类型的保护
定额	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
关系联系人	全部	无限制	无限制
服务请求	全部	保护	保护

注意：

1. 在所有记录类型上启用了基于角色的记录类型可见性。

2. Oracle CRM On Demand Answers 中的工作簿可见性对以下记录类型启用：客户、活动、资产（基于客户）、联系人、家庭、潜在商机、机会、产品收入、服务请求和定制对象 1 至 15。报告主题区域中的"工作簿"可见性显示当前工作簿中的记录，但在分析主题区域中，还会显示子工作簿中包含的记录。

关于预制报表

Oracle CRM On Demand 提供多个预制报表。不能编辑或删除预制报表。但是，可以打开、编辑这些报表并以不同名称保存。预制报表可以用作新的定制报表的基础。预制报表位于报表主页中，分为以下部分：

- 快速列表
- 业务数据分析
- 销售成效

- 客户
- 服务
- 营销成效
- 使用情况跟踪

快速列表

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
按客户列出的机会	显示按客户划分的所有机会列表
按销售阶段列出机会	显示按销售阶段划分的所有机会列表
按机会列出的活动	创建并评估按机会划分的所有活动列表
按销售代表列出客户	显示按销售代表划分的所有客户列表
联系人邮件列表	显示并打印按客户划分的所有联系人的邮件列表
雇员列表	显示公司中 Oracle CRM On Demand 用户的完整列表

业务数据分析

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
业务数据分析	分析业务数据以发现机会和挑战
机会收入分析	分析机会收入
业务数据质量分析	评估交易的质量并发现可以确定为目标并快速达成的最重要交易
团队业务数据分析	按团队分析交易
前十个机会	查看并分析前十个交易
历史业务数据分析	从历史角度分析业务数据，对照以前的期望评估当前业绩
历史预期收入季度分析	按季度比较历史预期收入与当前收入
历史机会收入季度分析	按季度比较历史机会收入与当前收入
季度已结收入分析	比较上个季度的已结收入与当前收入
机会、预期收入与已结收入对比情况	在一个视图中提供季度收入业绩的详细分析

报表名称	说明
销售阶段历史记录分析	分析销售阶段历史记录的业务数据活动和其他度量

销售成效

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
最佳表现者列表	查看、分析和发现区域、行业等中的最佳表现者
季度销售成效分析	逐个季度按下属分析销售成效
团队销售成效分析	按团队分析销售成效
团队活动分析	分析团队活动以提高团队效率
团队胜出率分析	评估团队胜出率的有效性
团队平均销售周期分析	分析团队平均销售周期的有效性

客户

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
客户机会数分析	按不同人口统计状况分析有机会的客户总数
客户数分析	按不同人口统计状况分析客户总数
按机会分析联系人	按多个标准分析具有机会的联系人数量
按客户分析联系人	按客户标准分析联系人总数
前十个客户	查看并分析您的前十个客户
客户分析	分析客户
按客户分析已结收入	按客户人口统计状况分析已结收入

服务

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
服务分析	发现重要服务问题并跟踪区域内的服务趋势。
服务报表列表	查看重要服务请求列表。此数据每日更新。

报表名称	说明
当前服务请求过期分析	分析并管理服务请求的过期情况。
未结服务请求分析	评估并分析未结服务请求。
服务请求数分析	评估并分析服务请求总数。
团队服务分析	分析团队成员提出的服务请求。

营销成效

下表列出了相关信息。

报表名称	说明
现行的商业活动状态	分析现行商业活动的业绩度量。
已完成商业活动的结果	生成图形并比较已完成商业活动的特定业绩度量。
按商业活动名称划分商业活动成效	评估已完成商业活动的选定业绩度量。
按商业活动类型划分商业活动成效	按商业活动类型评估已完成商业活动的选定业绩度量。
潜在商机跟进分析	分析潜在商机的持续时间、跟进情况和状态趋势。
潜在商机来源分析	按潜在商机来源分析潜在商机的数量趋势。
按结束日期分析机会来源	根据机会的结束日期跟踪机会的潜在商机来源趋势。
按创建日期分析机会来源	根据机会的创建日期跟踪机会的潜在商机来源趋势。
预计收入	估计未来已结收入。根据以前的业绩度量估计。

使用情况跟踪

使用情况跟踪报表适用于具有"使用情况跟踪"权限的用户。下表列出了相关信息。

报表名称	说明
应用产品对象使用情况分析	按照选定年度的日历季度来分析应用产品中的记录类型使用情况。
用户采用情况分析	根据用户登录来分析应用产品的用户采用情况。
设置和配置概述	显示公司的应用产品设置和配置详情概要。
角色的用户登录	按照日历年度和月份来显示并分析角色的用户登录。
前 25 名用户的用户登录	按照日历年度和月份来显示并分析高排名用户登录。
前十页视图	显示并分析您的应用产品的前十页视图的业绩。

报表名称	说明
分析业绩	显示报告和分析的查询和仪表盘的业绩分析。

报表度量

以下度量显示在之前的某些报表中：

- **平均交易规模。**平均交易规模基于可转换为用户默认货币的机会收入。
- **已完成销售的单位成本。**成本除以赢得次数。
- **潜在商机的单位成本。**成本除以潜在商机数。
- **ROI（投资回报）。**投资回报率是使用源于商业活动的机会总收入（收入）以及商业活动的总实际成本（成本）计算得出。公式为（收入 - 成本）/成本。
- **机会赢得率。**赢得机会的百分比。

关于 Oracle CRM On Demand Answers 中的定制会计日历

Oracle CRM On Demand Answers 支持多种形式的日历选项：

- **日历季度。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。每个月都是完整月份，于相同日期开始和结束。
- **5-4-4 模型。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。第一个月长 5 周，第二和第三个月分别长 4 周。
- **4-4-5 模型。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。第一和第二个月分别长 4 周，第三个月长 5 周。
- **定制会计日历。**每年具有唯一的开始日期和结束日期的会计日历类型。它还使公司能够以唯一的方式处理有第 53 周，即闰周的年度。

已经为除定制会计日历类型之外的所有日历类型生成了 20 年（2000 年至 2020 年）的日期维度。因此，定义了日历季度、4-4-5 或 5-4-4 日历类型的公司可以对日期在此范围（2000 年至 2020 年）内的数据分析会计度量。如果访问或联接通过的日期维度超出此范围，则无法按会计和日历期间分析数据。

采用定制会计日历的公司只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的年度通过日期维度分析会计度量。例如，如果为 2000 至 2010 年定义了会计日历，则只能为这 11 年分析会计度量。如果记录的创建日期、开始日期或结束日期在此范围以外，只要该记录没有通过日期维度表访问或联接，就仍然可以在 Oracle CRM On Demand Answers 报表中看到该记录。

公司采用定制会计日历时，您必须熟悉以下事项：

- 如果公司将会计日历类型从标准或常规会计日历（日历季度、4-4-5、5-4-4 模型）更改为定制会计日历，此变更不会立即生效。公司必须请求完整的 ETL（提取、转换和加载）才能完成变更。
- 如果公司将会计日历从标准或常规会计日历更改为定制会计日历，则无法在 Oracle CRM On Demand Answers 中分析未在定制会计日历中定义的会计年度的历史业务数据快照。历史快照无法与新日历定义协调。

- 如果公司更改现有年度的定制会计日历定义，则在执行完整 ETL 后才会反映此变更。
- 新公司的定制会计日历定义以及现有公司的新会计年度日历定义在每夜的刷新过程中处理。
- 日期维度中的会计日历代码字段用来对采用标准日历或常规会计日历的公司的会计日历定义进行解码。但是，对于采用定制会计日历的公司，无法保证此代码一致，因此不能可靠地对此代码进行解码。
- 选择使用定制会计日历的公司必须输入会计日历定义，从最早可用年度开始，按顺序继续，在会计年度定义中不留任何间隔。如果要为较早的年度定义日历定义，则可以这样做，但必须请求完整 ETL。

管理报表

要管理报表，请执行以下任务：

- 设置报表文件夹 (第 页 619)
- 设置用户对共享报表文件夹的可见性 (第 页 621)
- 查看报表数据 (第 页 623)
- 打印报表 (第 页 623)
- 运行报表 (第 页 624)
- 下载报表 (第 页 626)
- 删除报表 (第 页 627)
- 重命名报表 (第 页 627)
- 复制和移动报表 (第 页 628)

如果您的角色包括"管理定制报表"权限，您将能执行以下附加过程：

- Answers 入门（定制报表） (第 页 629)
- 将定制报表公开 (第 页 828)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 报表 (第 页 609)

设置报表文件夹

您可以设置报表文件夹，并限制用户对这些文件夹的可见性。此后，只有授予了某些文件夹的可见性的用户才能在他们的报表主页上显示这些文件夹。

设置报表文件夹包含以下常规步骤：

1 创建文件夹和子文件夹（在 Oracle CRM On Demand Answers 中）。

2 分配用户对文件夹的可见性（从 Oracle CRM On Demand 的管理页面中）。

有关设置用户可见性的更多信息，请参阅设置用户对共享的报表文件夹的可见性 (请参阅 "设置用户对共享报表文件夹的可见性" 第 页 621)。

3 用报表填充文件夹（在 Oracle CRM On Demand Answers 中）。

注意：要执行此过程，您的用户角色必须包括"管理定制报表"权限。

要创建报表文件夹

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击"报表"选项卡。

2 在"报表主页"上的"定制报表和分析"部分中，单击"设计分析"以打开 Oracle CRM On Demand Answers。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击"管理分析"。

4 在"管理分析"窗口中，选择以下选项之一：

- 我的文件夹。这会将新文件夹存储在您的私人文件夹目录中。
- 共享文件夹。这会将新文件夹存储在公司范围内的共享文件夹中。

5 如果想要将文件夹创建为其他文件夹的子文件夹，请打开父文件夹。

6 单击"创建新文件夹"。

7 输入文件夹名称和说明。

注意：请将报表文件夹名称限制在 255 个字符以内。不能为名称多于 255 个字符的共享报表文件夹配置可见性。

8 单击"创建文件夹"。

创建文件夹后，可在"报表主页"上查看它。拥有"共享的定制分析"文件夹访问权限的所有用户都可以看到新创建的"公司范围内共享的文件夹"。可根据需要通过将用户角色链接到共享文件夹来限制共享文件夹的可见性。如果没有用户角色链接到文件夹，可见性将保持为公开。

如果在"我的文件夹"中创建了新文件夹，新文件夹将出现在"我的分析"文件夹中，您可以从 Oracle CRM On Demand 的"报表"选项卡中访问该文件夹。此文件夹仅包含私人报表。其他用户将无法看到。

有关更多信息，请参阅设置用户对共享的报表文件夹的可见性 (请参阅 "设置用户对共享报表文件夹的可见性" 第 页 621)。

要重命名文件夹

1 在"管理分析"窗口的文件夹行中，单击"重命名"。

2 输入新名称。

3 （建议）选择"保留"对此项目原名称的参考。

4 单击"更新"。

要删除文件夹

- 在“管理分析”窗口的文件夹行中，单击“删除”，然后确认操作。

要用报表填充“报表文件夹”

- 执行下列任一操作：
  - 创建报表并将其保存在文件夹中。
  - 将现有已保存的报表从一个文件夹复制或移动到另一个文件夹中。

    有关复制和移动报表的更多信息，请参阅复制和移动报表 (第 页 628)。

设置用户对共享报表文件夹的可见性

默认情况下，所有用户角色都可以查看各个共享文件夹。您可以通过手动将特定角色链接到单独的文件夹来改写该默认设置。但是，如果手动将某个用户角色链接到文件夹，Oracle CRM On Demand 将为所有其他用户角色（除管理员角色外）撤消对该文件夹的可见性。您必须继续手动链接应具有可见性的每个角色。

如果将角色链接到包含子文件夹的文件夹，则会同时将角色链接到该文件夹的所有子文件夹。 要更改这一点，请导航到子文件夹并进行任何所需的更改。

管理员角色无论任何时候都能看到所有文件夹。 因此，无法将管理员角色手动链接到文件夹，或从文件夹中删除管理员角色。通过复制管理员角色创建的任何定制角色无论任何时候都继承对所有文件夹的相同可见性，而不管是否将该角色手动链接到了文件夹或从文件夹中取消链接了该角色。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。

设置用户对共享的报表文件夹的可见性

1. 在 Oracle CRM On Demand（而非 Oracle CRM On Demand Answers）的任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“管理主页”上的“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
3. 在“内容管理”页面上的“报表文件夹”部分中，单击“共享的定制分析”链接。

   “文件夹列表”页面将显示“共享的定制分析”父文件夹的所有子文件夹。

   注意： 所有用户都能看到“共享的定制分析”根文件夹。
4. 选择文件夹，操作如下：
   - 如果想要设置可见性的文件夹是顶层文件夹，则单击文件夹名称。
   - 如果想要设置可见性的文件夹是子文件夹，则单击父文件夹的“子文件夹”链接，直至到达所需的文件夹，然后单击文件夹名称。
5. 要让特定角色能够看到该文件夹：
   a. 在“文件夹详细信息”页面上，单击“添加角色”。

b 单击每个字段旁边的“查找”图标以链接用户角色。

c 单击“保存”。

6 要删除之前能够看到该文件夹的角色：

a 在“文件夹详细信息”页面上，选择该角色记录级别菜单中的“删除”。

b 确认想要从文件夹中删除该角色。

7 要使用户角色看不到某个报表文件夹，请单击“删除”。

8 单击“保存”。

提示：设置子文件夹的可见性时，可以单击“父文件夹”字段中的文件夹名称，以返回到该父文件夹的“文件夹详细信息”页面。

共享私有报表

只有 Oracle CRM On Demand 会话用户才能看到用户的“我的分析”私有报表文件夹。“我的分析”文件夹包含由用户创建并随后存储为私有报表的报表。具有“管理定制报表”权限的用户可以将私有报表保存在“公司范围内共享的文件夹”中，从而与其他人共享私有报表。

共享私有报表

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”以打开 Oracle CRM On Demand Answers。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击“打开分析”。

4 在“打开分析”对话框中，导航到某个分析，选择该分析并单击“确定”。

5 在“建立和查看分析”页面中，单击“保存”。

6 在“保存分析”对话框中，在“共享文件夹”文件夹内选择目标文件夹（如“公司范围内共享的文件夹”），然后单击“确定”。

关于共享和隐藏预制的报表

预制的报表对所有公司用户共享。

“访问分析报告 - 查看预生成的分析”权限控制是否针对特定角色向用户公开共享的预制分析。 如果为用户角色启用了“访问分析报告 - 查看预生成的分析”，则所有共享的预制分析都会出现在用户的“报告”选项卡上。 如果没有为用户角色启用该权限，则会隐藏所有预制分析。

要隐藏特定的共享预制报表并显示其它预制报表，请清除“访问分析报告 - 查看预生成的分析”权限。这将隐藏所有共享的预制报表。要共享特定的预制报表，请转到 Oracle CRM On Demand Answers，打开希望共享的报表，并将其保存到“公司范围内共享的文件夹”内的一个共享文件夹中。根据需要配置共享文件夹可见性。

注意： "访问分析报告 - 查看预生成的分析"权限确定是否在"报表主页"上显示预制报表。它对其他主页或预制的仪表盘没有影响。因此，如果选择了"访问分析报告 - 查看预生成的分析"权限，预制报表将出现在"报表主页"以及预制的仪表盘和其他主页上。如果未选择该权限，预制报表将出现在预制的仪表盘和其他主页上，但不会出现在"报表主页"上。

查看报表数据

报表数据显示在列表、表、图表或图形中。对于许多报表，您可以选择不同的类别以便从另一个不同角度重新组织相同的数据。例如，您可以显示先按区域分组的客户，然后更改所选项目以显示按行业分组的相同数据。

对于列表和表格，空值可能显示为空字段，以下情况除外：

- Id 字段，如"客户 Id"、"联系人 Id"等，此时它们会显示为负数
- 记录类型名称字段，如"客户名称"、"联系人全名"、"定制对象 1 名称"等，此时它们显示为*未指定*

对于图表和图形，您还可以在每个细分上向下钻取以查看组成该细分的记录。

为了比较相对数字和绝对数字，许多图表报表还显示了支持的数据度量的表格。

要更改报表的角度

- 从下拉列表中选择其他类别，以便从另一个不同角度重新组织相同数据。

要查看组成图表或图形细分的记录

- 在图表上，单击饼图或条形图的一个细分。

  将出现一个列表，其中包含组成该细分的基础机会、客户或服务请求。

打印报表

您可以从"报表主页"中打印报表，或者，如果您的角色包括"管理定制报表"权限，则可以从 Oracle CRM On Demand Answers 中打印报表。

提示： 横向打印可优化报表外观。

要从报表主页中打印报表

1. 在 Oracle CRM On Demand 中，单击"报表"选项卡。
2. 在"报表主页"，单击想要打印的报表的链接：
   - 要打印预制报表，单击"报表主页"上的报表链接。
   - 要打印定制报表，向下钻取到"我的分析"或"共享分析"文件夹，然后单击定制报表的链接。
3. 滚动到报表页面的底部，单击"打印机友好"，然后根据所需的格式选择 HTML 或 PDF。

报表将在单独的窗口中打开。

4 在报表窗口的浏览器菜单中，选择“文件”，然后选择“打印”。

5 在打印窗口中，选择您的首选项，然后打印报表。

6 关闭报表窗口。

要从 Oracle CRM On Demand Answers 中打印报表

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”以打开 Oracle CRM On Demand Answers。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 页面，单击“打开分析”。

4 在“打开分析”对话框中，找到并选择想要打印的分析，然后单击“确定”。

5 在“构建和查看分析”页面的标题栏中，单击“预览分析”。

6 滚动到报表底部，单击“打印机友好”，然后选择 HTML 或 PDF。

报表将在单独的窗口中打开。

7 在报表窗口的浏览器菜单中，选择“文件”，然后选择“打印”。

8 在打印窗口中，选择您的首选项，然后打印报表。

9 关闭报表窗口。

运行报表

虽然可以在应用产品中的不同页面上查看报表，但“报表主页”提供了对所有预先构建的报表和公共定制报表的单点访问。

要运行报表

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“报表”选项卡。

“报表主页”按以下类别将报表分组：

类别	说明
定制报表和分析	所有定制报表都是由公司的用户创建。发布给部分或所有雇员的报表是“共享的定制分析”，而私人报表是“我的分析”。只有角色包括“管理定制报表”权限的用户才能使用“设计分析”链接创建定制报表。
快速列表	用于标准列表报告（而不是交互或图形式分析）的报表。

类别	说明
业务数据分析	帮助您对公司的销售和团队成效进行评估的报表。
销售成效	帮助您对公司的历史和当前业务数据趋势和绩效进行评估的报表。
客户	帮助您对客户和联系人的质量和人口统计状况进行评估的报表。
服务	用于对服务组织的成效进行评估的报表。
通信	用于帮助您基于每个工作组和项目对有关 Oracle Contact On Demand 使用情况的统计数据进行评估的报表。 如果您的用户角色具有查看此仪表盘的权限，将出现“通信”部分。
营销成效	帮助您对商业活动和潜在商机管理活动的成效进行评估的报表。

2 在“报表主页”上，单击要运行的预先构建的报表所对应的链接，或者追溯文件夹以单击要运行的定制报表所对应的链接。

报表信息出现在“报表”页面上。

3 取决于具体的报表，您可能能够在“报表”页面上执行以下操作：

- 要从另一个不同角度显示数据，请从下拉列表中选择其它选项。
- 要查看图表或图形中某个分段的准确总计，请将指针放在该分段上。
- 要查看属于某个分段的记录，请单击该分段。将出现带有其特定数据的记录列表。
- 要在报告级别上进行筛选，请从“报告级别”下拉列表中选择一个选项：

报告级别	说明
（所有选择）	在会话用户能在 Oracle CRM On Demand Answers 中看到的任何用户所拥有的数据上运行的报表。
0	在仅由会话用户拥有的数据上运行的报表。
1	在由组织层次结构中比会话用户低一级的用户以及高于所选级别的所有级别的用户拥有的数据上运行的报表。
2	在由组织层次结构中比会话用户低两级的用户以及高于所选级别的所有级别的用户拥有的数据上运行的报表。

- 要下载报表，滚动到报表页面的底部，单击“下载”，选择需要的选项，然后按照屏幕上的说明下载报表。
- 要使用最新的实时数据（可用于大多数报表，但不是所有的报表）刷新报表，请单击页面底部的“刷新”按钮。
- 要打印报表，请单击页面底部的“打印预览”链接。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 报表 (第 页 609)

- 查看报表数据 (第 页 623)

下载报表

可以从"报表主页"中下载报表，或者，如果您的角色包括"管理定制报表"权限，则可以从 Oracle CRM On Demand Answers 中下载报表。

要从"报表主页"中下载报表

1. 单击"报表"选项卡。
2. 在"报表主页"，单击想要下载的报表的链接。
3. 滚动到报表页面的底部，单击"下载"链接，然后从下拉列表中选择以下选项之一：
   - 下载到 Microsoft Excel（适用于 Excel 2002 或更高版本）
   - 下载到 Excel 2000

     注意：不支持将图表下载到 Excel 2000；只能下载数据。
   - 下载数据 (.csv)
   - 下载数据 (.txt)
   - 下载 Web 页 (MHTML)
4. 按照屏幕上的说明下载报表。
5. 单击"返回到报表主页"以返回到"报表主页"。

要从 Oracle CRM On Demand Answers 中下载报表

1. 单击"报表"选项卡。
2. 在"报表主页"上的"定制报表和分析"部分中，单击"设计分析"。

   Oracle CRM On Demand Answers 会出现在单独的页面中，独立于其它 Oracle CRM On Demand 页面。
3. 从"打开现有分析"部分中，单击"打开分析"。
4. 在"打开分析"对话框中，找到并选择要下载的分析，然后单击"确定"。
5. 在"构建和查看分析"页面的标题栏中，单击"预览分析"。
6. 滚动到报表的底部，单击"下载"链接，然后选择以下选项之一：
   - 下载到 Microsoft Excel（适用于 Excel 2002 或更高版本）
   - 下载到 Excel (2000)

- 下载数据（.csv）
- 下载数据（.txt）
- 下载 Web 页（MHTML）

7 按照屏幕上的说明下载报表。

8 单击报表右上角的“关闭窗口”以返回到 Oracle CRM On Demand Answers 页面。

9 单击 Oracle CRM On Demand Answers 页面上的“关闭窗口”以返回到“报表主页”。

导入您下载的报表

在 Excel 内，依次选择“文件”和“打开”以导入您下载的报表。如果数据只出现在一列中，请选择该列，然后依次选择“数据”和“分列”。对于某些 Excel 版本，您也可以在 Windows 资源管理器中双击已下载文件的图标以导入您下载的报表。有关与您的 Excel 版本之间的兼容性的更多信息，请联系内部 IT 支持团队。

删除报表

您可以删除自己创建的报表，但无法删除其他用户创建的报表。

删除所创建的报表

1 单击“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 页面上，在“管理分析”部分中单击“管理分析”按钮。

4 在“管理分析”窗口中，选择包含该报表的文件夹。

5 在报表行中，单击“删除”，然后选择“是”确认删除。

6 单击页面顶部的“入门”返回“Answers 入门”页面。

重命名报表

可以重命名已创建的报表。只能重命名自己创建的报表，而不能重命名其他用户创建的报表。

重命名所创建的报表

1 单击“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 页面上，在“管理分析”部分中单击“管理分析”按钮。

4 在“管理分析”窗口中，选择包含要重命名的报表的文件夹。

5 在报表行中，单击“重命名”。

6 更新“名称”字段。

7 如有必要，更新“说明”字段（最多 2,000 个字符）。

如果您的报表是公开报表，则“名称”和“说明”字段在雇员的“报表主页”上显示的文本与您输入的文本完全相同。

8 单击“更新”。

9 单击页面顶部的“入门”返回“Answers 入门”页面。

复制和移动报表

可以通过两种方式将报表从一个文件夹复制到另一个文件夹：

- 通过在 Oracle CRM On Demand Answers 的“构建和查看分析”页面中打开报表，然后将报表保存到另一个文件夹。

  注意：当想要将报表从“我的文件夹”复制到共享文件夹时使用该方法。

- 使用 Oracle CRM On Demand Answers“管理分析”窗口中的“复制/移动”功能。

  注意：切勿使用该方法将报表从“我的文件夹”复制到共享文件夹。

也可以使用 Oracle CRM On Demand Answers“管理分析”窗口中的“复制/移动”功能，将报表从一个文件夹移到另一个文件夹。

下面说明如何将报表从“我的文件夹”复制到共享文件夹。

要将报表从“我的文件夹”复制到共享文件夹

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”以打开 Oracle CRM On Demand Answers。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击“打开分析”。

4 在“打开分析”对话框中，导航到想要共享的报表并选择它，然后单击“确定”。

5 在“建立和查看分析”页面中，单击“保存”。

6 在“保存分析”对话框中，导航到想要将报表复制或移动到的文件夹。

7 单击“确定”。

下面说明如何将报表从一个文件夹复制或移动到另一个文件夹。

要通过"管理分析"窗口将报表从一个文件夹复制或移动到另一个文件夹

1. 在 Oracle CRM On Demand 中，单击"报表"选项卡。
2. 在"报表主页"上的"定制报表和分析"部分中，单击"设计分析"以打开 Oracle CRM On Demand Answers。
3. 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击"管理分析"。
4. 在"管理分析"窗口的文件夹行中，单击"复制/移动"。
5. 在报表目录中，选择想要将报表复制或移动到的文件夹。
6. 单击"复制"或"移动"。

Answers 入门（定制报表）

注意：要创建定制报表，您的用户角色必须包括"管理定制报表"权限或"管理个人报表"权限。

"Answers 入门"页面包含以下操作的链接：

- **打开现有分析。**单击此链接以打开在私人文件夹或共享文件夹中存储的现有分析。有关更多信息，请参阅管理报表 (第 页 619)。
- **管理分析。**单击此链接可删除或重命名现有分析。有关更多信息，请参阅管理报表 (第 页 619)。
- **创建新的分析。**此部分包含构成了定制报表基础的主题区域的链接。

创建新的分析（定制报表）

"创建新的分析"部分有两个您可以在报表中使用的主题区域列表："分析"主题区域和"报告"主题区域。大多数报表都使用单个主题区域中的数据。您可以使用两个主题区域中的数据创建报表，但这是一个高级任务。

每个主题区域包含数据字段（组织成维度）及其相关的度量。

"分析"主题区域使用每晚搜集的数据。这些主题区域通常包含历史数据或趋势数据，或包含比"报告"主题区域中找到的计算更复杂的计算。使用"分析"主题区域创建的报表会在页面底部显示最后更新的日期和时间。如果这是您第一次登录，历史分析不会显示第一个 24 小时期间的数据。

"报告"主题区域提供实时分析。这些报表中的数据在工作日内可能发生变化。从"报告"主题区域创建的报表具有一个"刷新"按钮，使您能够实时更新这些报表。有关主题区域的更多信息，请参阅关于报表中的主题区域 (第 页 633)。

开始之前。执行以下操作：

- 确保预先构建的报表中还没有您要包括的数据。
- 熟悉报表限制以及报表记录类型。有关更多信息，请参阅关于报表中的限制 (第 页 630)。
- 查看有关定制报表的信息。如果您已经添加了新字段，您可以在报表上使用这些定制字段。如果您更改了字段的显示名称，则将对报表使用新显示名称。但是，如果您重命名记录类型（如"客户"），则新名称不会反映在报表中。

注意： 如果在导入数据时选择了添加新选择列表值的选项，这些新选择列表值可能在 24 小时内不会在报表中显示。因此，在该时间段内您可能无法使用新选择列表值作为筛选器。

要创建定制报表，请单击“分析”或“报告”主题区域之一。然后，Oracle CRM On Demand Answers 会引导您完成设置定制报表并执行动态分析的过程。此过程包括以下常规步骤：

1 第 1 步：定义标准 (第 页 758)

设置列和筛选器。添加筛选器以确定要包括的数据（可选操作，但建议执行）。筛选器用于限制所显示的数据，从而减小数据集，避免出现性能问题。

2 第 2 步：创建布局 (第 页 781)

添加图表或表（可选）以包括数据的图形或备选表示形式。

3 第 3 步：定义提示（可选） (第 页 824)

添加提示，由用户用于在运行报表时指定筛选器值。

4 第 4 步：查看报表 (第 页 828)

在保存报表结果之前进行查看。

要开始创建定制报表

1 单击页面顶部的“报表”选项卡。

2 在“报表主页”上，在“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”链接。

Oracle CRM On Demand Answers 会出现在单独的页面中，独立于其他 Oracle CRM On Demand 页面。

3 单击“分析”主题区域或“报告”主题区域。

关于报表中的限制

随后各部分列出报表的限制。

定制对象报告

Oracle CRM On Demand Answers 为报告定制对象提供全面支持。可以通过专用主题区域生成定制对象 1、2 和 3 及其与客户、联系人、机会和服务请求的多对多关系报表。使用“高级定制对象”主题区域生成定制对象 4-15 和包括定制对象 1、2 和 3 在内的其他预制对象之间的关系报表。但是，目前仅在实时主题区域中支持定制对象报告。在历史主题区域中不可用。

说明文本限制

“说明”文本字段限制可以在报表中显示多少文本：

- 如果字符集使用单字节字符，则总字节大小小于 4,000 时，显示前 2,000 个字符。
- 如果字符集使用多字节字符，则总字节大小大于 2,000 时，显示前 1,000 个字符。

最大行数

可以显示的最大记录数如下所示：

- **表视图。**该视图最多可以显示 10,000 条记录，而此数值也决定了可以下载的行数。但是当下载 CSV 文件或文本文件时，最多支持 65,000 行。
- **数据透视表视图。**对于此视图，最大可显示记录数是 20,000，最大已填充单元格数（行数乘以列数）是 150,000。在此限制中不考虑排除和隐藏的列。
- **下拉列表。**下拉列表的最大可显示值数是 1,000。此数字包括筛选器条件及报表和仪表盘提示中的下拉列表。

执行查询的时间限制

Oracle CRM On Demand Answers 为查询和报表提供优化性能，同时平衡 Oracle CRM On Demand 的性能。为减少长时间运行查询或失控查询对于 Oracle CRM On Demand Answers 整体性能的负面影响，将为实时报表和历史报表启用时间限制。超过时间限制的查询会生成一则"超时错误"消息。报告（实时）主题区域的限制通常为 10 分钟，分析（历史）主题区域的限制通常为 180 分钟，但某些实施具有较低的限制。有关优化查询执行时间的信息，请参阅关于报表性能 (第 页 868)和优化性能 (第 页 868)。

多选选择列表

在实时报告主题区域中不支持多选选择列表 (MSP) 值。在以下主题区域的历史主题区域中支持这种值：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 经销商
- 潜在商机
- 机会
- 服务请求

合并分析中的列筛选器提示

列筛选器提示可对请求内的列进行一般筛选。但是，此列筛选器提示在合并分析请求中不可用。

工作簿可见性

从历史主题区域中的工作簿选择器选择工作簿时，显示工作簿及其子工作簿中包括的记录。在历史主题区域中不能排除子工作簿中包含的记录。然而，在实时报告主题区域中，仅显示与当前工作簿相关的记录，而不显示与子工作簿相关的记录。

汇率

如果公司有多种现行货币，则公司管理员必须为每种货币设置汇率。对汇率所做的更改在每晚刷新分析数据后显示在报表中。每个月确定一个汇率，在该月内的所有交易都使用该汇率。

有些记录类型具有多个日期字段。仅使用一个日期字段确定该月的汇率。对于资产货币兑换，"采购日期"字段确定使用的月份。对于机会，则使用与汇率生效日期最接近的机会结束日期。

本地化设置

如果更改默认语言，报告元素以新选择的语言显示。但是，无论您选择什么语言，报表或仪表盘中的数据都取决于公司的默认语言。

日期支持

对于采用日历季度或标准会计日历模型的公司，Oracle CRM On Demand Answers 支持通过 20 年（2000 年至 2020 年）日期维度的度量日期分析。对于采用定制会计日历的公司，Oracle CRM On Demand Answers 只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的年度对度量进行日期分析。如果一项记录是在此期间以外创建的，只要不通过日期维度分析此记录，则仍然可以显示此记录。

分析（历史）主题区域和报告（实时）主题区域中的日期维度设置不同。分析主题区域中只有一个日期维度（标准或规范），但可能有一组或多组使用不同日期的度量，因此可以按照期望范围内的任何日期报告这些度量。报告主题区域中有一个或多个日期维度（角色扮演），但只有一组度量，因此可以使用不同的日期维度分析这些度量。

以"商机历史记录"分析主题区域为例，它包含一个日期维度（结束日期）和两组度量。默认的"商机度量"组基于"结束日期"，但还有一个"商机度量"组基于"开始日期"，以便按照开始日期分析商机。然而，"商机报告"主题区域中包含开始日期和结束日期两个日期维度，以及一组度量（商机度量）。使用分析主题区域的日期度量的优势在于，可以在单个报表中，对整个期望日期范围内的各个相关度量进行分析。

下表总结了分析与报告主题区域的日期维度设置。

特征	分析主题区域	报告主体区域
日期维度	一个	一个或多个
度量组	一个或多个	一个

时间支持

报表中的全部时间都采用公司时区，因此每个使用报表的人都能查看一致的数据。

用户定额

在以下主题区域中可以生成用户定额报表：活动、活动历史记录、机会、机会历史记录、机会 - 产品和机会 - 产品历史记录。生成用户定额的报表时，必须熟悉以下事项：

- 用户定额与会计年度的关系基于会计年度的最后期间结束的年份。例如，会计年度在 2008 年 7 月开始，则为会计年度期间 2008 年 7 月至 2009 年 6 月定义的用户定额值与 2009 会计年度相关。
- 如果公司更改会计日历定义，则用户的季度和年度定额值汇总必须与 Oracle Contact On Demand 和 Oracle CRM On Demand Answers 的用户定额匹配时，您必须删除并重新创建用户定额。但是，Oracle CRM On Demand Answers 中用户定额与会计年度的关系仍然基于会计年度的最后期间结束的年份。
- 可为定额名称、日期（月份或更高）和用户定义用户定额。用户定额不在机会级别定义。如果尝试生成具有机会维度字段的定额度量和机会度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。在低于定义的级别或可用级别的维度对象级别生成用户定额报表时，可能也会遇到 ODBC 错误。例如，在月份级别定义了用户定额。如果尝试在日期级别生成报表，可能会遇到 ODBC 错误。
- 用户定额度量始终使用经理可见性生成，与用户可见性无关，因此，可见性设置为团队可见性时，除公司管理员以外的用户都无法生成用户定额以及机会度量报表。

- 如果使用不一致的维度生成用户定额度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。例如，用户定额度量不是在“机会历史记录”主题区域中的机会维度上定义的，因此，如果尝试生成带机会维度字段的用户定额和机会度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。
- 如果为给定年份定义多个定额，则报表中显示的用户定额值是该年份所有定额类型的集合。如果希望报表显示该年份选定定额类型的用户定额值，必须使用按度量筛选功能。例如，服务定额和许可证定额是 2009 会计年度的两种定额类型，您希望在生成机会收入报表时报表中仅显示服务定额，则在用户定额值列中使用以下筛选度量公式：

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

定制对象 1、2 和 3 关联

在 Oracle CRM On Demand Answers 中，无法报告定制对象 1、2 和 3 与以下对象之间的多对多关联：

- 活动
- 资产
- 潜在商机
- 产品

在 Oracle CRM On Demand Answers 中，仅对定制对象 1、2 和 3 与客户、联系人、服务请求和机会实施多对多关系。定制对象 1、2 和 3 与活动、资产、潜在商机和产品之间尚未实施此多对多关系。但是，客户可以使用“高级定制对象”主题区域生成这些对象与定制对象 1、2 和 3 之间的一对多关系报表。

关于报表中的主题区域

“Answers 入门”页面包含两类主题区域：“分析”和“报告”。利用“分析”类别中的主题区域，可以根据每晚刷新的数据生成历史报表和显示趋势分析的报表；而利用“报告”类别中的主题区域，可以提供最新数据分析和实时信息。

主题区域呈现与特定业务领域或特定受众的报告和分析需求相关的信息。主题区域的名称对应于它们包含的信息类型，例如维度对象（记录类型）和详情度量，此信息是业务用户想分析的。主题区域的名称将此信息组织和分类到各个文件夹中。

分析主题区域

以下链接提供关于每个主题区域的详细信息，包括其业务目的、关系类型（一对一、一对多、多对多等）和可用维度与度量列表：

- 客户地址 (请参阅 "客户地址分析主题区域" 第 页 638)
- 客户和竞争者历史记录 (请参阅 "客户和竞争者历史记录分析主题区域" 第 页 639)
- 客户和合作伙伴历史记录 (请参阅 "客户和合作伙伴历史记录分析主题区域" 第 页 641)
- 客户和相关客户历史记录 (请参阅 "客户和相关客户历史记录分析主题区域" 第 页 644)
- 客户联系人历史记录 (请参阅 "客户联系人历史记录分析主题区域" 第 页 646)
- 客户历史记录 (请参阅 "客户历史记录分析主题区域" 第 页 647)
- 客户团队历史记录 (请参阅 "客户团队历史记录分析主题区域" 第 页 649)
- 活动历史记录 (请参阅 "活动历史记录分析主题区域" 第 页 649)
- 资产历史记录 (请参阅 "资产历史记录分析主题区域" 第 页 651)

- 访问活动历史记录 (请参阅 "访问活动历史记录分析主题区域" 第 页 653)
- 商业活动历史记录 (请参阅 "商业活动历史记录分析主题区域" 第 页 654)
- 商业活动响应历史记录 (请参阅 "商业活动响应历史记录分析主题区域" 第 页 656)
- 联系人地址 (请参阅 "联系人地址分析主题区域" 第 页 657)
- 联系人历史记录 (请参阅 "联系人历史记录分析主题区域" 第 页 658)
- 联系人兴趣历史记录 (请参阅 "联系人兴趣历史记录分析主题区域" 第 页 659)
- 联系人收入历史记录 (请参阅 "联系人收入历史记录分析主题区域" 第 页 660)
- 联系人团队历史记录 (请参阅 "联系人团队历史记录分析主题区域" 第 页 661)
- 交易注册历史记录 (请参阅 "交易注册历史记录分析主题区域" 第 页 661)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 交易注册产品收入历史记录 (请参阅 "交易注册产品收入历史记录分析主题区域" 第 页 663)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 经销商历史记录 (请参阅 "经销商历史记录分析主题区域" 第 页 666)（仅限 Oracle CRM On Demand Automotive Edition）
- 家庭历史记录 (请参阅 "家庭历史记录分析主题区域" 第 页 667)（仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）
- 潜在商机历史记录 (请参阅 "潜在商机历史记录分析主题区域" 第 页 669)
- MDF 请求历史记录 (请参阅 "MDF 请求历史记录分析主题区域" 第 页 670)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 医学教育事件历史记录 (请参阅 "医学教育事件历史记录分析主题区域" 第 页 672)（仅限 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition）
- 机会和竞争者历史记录 (请参阅 "机会和竞争者历史记录分析主题区域" 第 页 674)
- 机会和合作伙伴历史记录 (请参阅 "机会和合作伙伴历史记录分析主题区域" 第 页 676)
- 机会历史记录 (请参阅 "机会历史记录分析主题区域" 第 页 678)
- 商机产品收入历史记录 (请参阅 "商机产品收入历史记录分析主题区域" 第 页 680)
- 合作伙伴历史记录 (请参阅 "合作伙伴历史记录分析主题区域" 第 页 681)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 业务数据历史记录 (请参阅 "业务数据历史记录分析主题区域" 第 页 683)
- 资产组合历史记录 (请参阅 "证券资产历史记录分析主题区域" 第 页 684)（仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）
- 产品历史记录 (请参阅 "产品历史记录分析主题区域" 第 页 685)
- 销售阶段历史记录 (请参阅 "销售阶段历史记录分析主题区域" 第 页 687)
- 服务请求历史记录 (请参阅 "服务请求历史记录分析主题区域" 第 页 688)
- 特殊定价产品历史记录 (请参阅 "特殊定价产品历史记录分析主题区域" 第 页 689)
- 使用情况跟踪分析 (请参阅 "使用情况跟踪分析分析主题区域" 第 页 692)

报告主体区域

以下链接提供关于每个主题区域的详细信息，包括其业务目的、关系类型（一对一、一对多、多对多等）和可用维度与度量列表：

- 客户收入 (请参阅 "客户收入报告主题区域" 第 页 695)
- 客户 (请参阅 "客户报告主题区域" 第 页 697)
- 客户和竞争者 (请参阅 "客户和竞争者报告主题区域" 第 页 699)
- 客户和合作伙伴 (请参阅 "客户和合作伙伴报告主题区域" 第 页 701)
- 客户和相关客户 (请参阅 "客户和相关客户报告主题区域" 第 页 704)
- 活动 (请参阅 "活动报告主题区域" 第 页 706)
- 高级定制对象 (请参阅 "高级定制对象报告主题区域" 第 页 708)
- 资产 (请参阅 "资产报告主题区域" 第 页 714)
- 业务计划 (请参阅 "业务计划报告主题区域" 第 页 715)
- 商业活动 (请参阅 "商业活动报告主题区域" 第 页 718)
- 联系人关系 (请参阅 "联系人关系报告主题区域" 第 页 719)
- 联系人 (请参阅 "联系人报告主题区域" 第 页 720)
- 定制对象 1 和客户 (请参阅 "定制对象和客户报告主题区域" 第 页 722)
- 定制对象 1 和联系人 (请参阅 "定制对象和联系人报告主题区域" 第 页 724)
- 定制对象 1 和机会 (请参阅 "定制对象和机会报告主题区域" 第 页 725)
- 定制对象 1 和服务请求 (请参阅 "定制对象和服务请求报告主题区域" 第 页 727)
- 定制对象 1 (请参阅 "定制对象报告主题区域" 第 页 729)
- 定制对象 2 和客户 (请参阅 "定制对象和客户报告主题区域" 第 页 722)
- 定制对象 2 和联系人 (请参阅 "定制对象和联系人报告主题区域" 第 页 724)
- 定制对象 2 和机会 (请参阅 "定制对象和机会报告主题区域" 第 页 725)
- 定制对象 2 和服务请求 (请参阅 "定制对象和服务请求报告主题区域" 第 页 727)
- 定制对象 2 (请参阅 "定制对象报告主题区域" 第 页 729)
- 定制对象 3 和客户 (请参阅 "定制对象和客户报告主题区域" 第 页 722)
- 定制对象 3 和联系人 (请参阅 "定制对象和联系人报告主题区域" 第 页 724)
- 定制对象 3 和机会 (请参阅 "定制对象和机会报告主题区域" 第 页 725)
- 定制对象 3 和服务请求 (请参阅 "定制对象和服务请求报告主题区域" 第 页 727)
- 定制对象 3 (请参阅 "定制对象报告主题区域" 第 页 729)
- 预测 (请参阅 "预测报告主题区域" 第 页 731)
- 家庭 (请参阅 "家庭报告主题区域" 第 页 735)（仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）
- 潜在商机 (请参阅 "潜在商机报告主题区域" 第 页 738)

- 机会主题区域（请参阅 "机会报告主题区域" 第 页 740）
- 机会和竞争者（请参阅 "机会和竞争者报告主题区域" 第 页 742）
- 机会和合作伙伴（请参阅 "机会和合作伙伴报告主题区域" 第 页 744）
- 机会 - 产品（请参阅 "机会产品收入报告主题区域" 第 页 746）
- 机会团队（请参阅 "机会团队报告主题区域" 第 页 747）
- 合作伙伴（请参阅 "合作伙伴报告主题区域" 第 页 748）（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 个性化内容传送（请参阅 "个性化内容传送报告主题区域" 第 页 750）（仅限 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition）
- 服务请求（请参阅 "服务请求报告主题区域" 第 页 753）
- 共享的活动（请参阅 "共享活动报告主题区域" 第 页 755）

下表显示 Oracle CRM On Demand 使用的五种主题区域。

主题区域类型	说明
简单	此主题区域类型由一个"详情"表组成，该表包含驱动记录类型的所有度量。报表始终提供可以理解的结果。换言之，无论为报表选择何种属性和度量组合，报表始终返回反映 Oracle CRM On Demand 中的数据的结果。 "简单"主题区域适用于生成有关一组度量的报表。这些度量可用于追溯事务数据的详细信息。
多项详情	此主题区域类型由两个或多个处于不同维度级别的"详情"表组成。这些表以一致（共享）的维度为联系纽带。多项详情允许执行组合的详情分析。 并非所有维度都与所有"详情"表有关系。例如，定额度量表仅与"由用户所有"、"定额"和"日期"这三个维度有关系。在维度建模术语中，这些维度也称为一致的维度。在"多项详情"主题区域中，如果选择维度中的属性，并选择详情中的度量，而且它们彼此无直接关系，则报表将无法正确工作。在某些情况下，度量字段会为空，或者报表中会出错。 "多项详情"主题区域适用于生成有关多组相关度量的报表。
摘要	此主题区域类型由一个汇总的"详情"表组成。它允许使用一个关键维度对度量执行汇总分析。它之所以称为*摘要*，原因是它为 Oracle CRM On Demand 分析中的特定维度或记录类型（例如"客户"记录类型）提供汇总信息。利用此主题区域，可以获得所有与 CRM 功能相关的度量，例如销售收入、服务请求、活动和潜在商机度量。 如果想使用一个关键维度获得度量的汇总信息，但不想使用其他维度分析这些度量，则适合使用"摘要"主题区域。
多对多 (M:M)	此主题区域类型呈现两种记录类型之间的多对多和一对多关系。它可以包含"详情"表，但也可以是不包含"详情"表的主题区域。 也可以利用此主题区域生成有关"定制对象 1"和"客户"之间的一对多关系的报表。但是，如果想生成有关"客户"和"定制对象 1"之间的多对一关系的报表，请勿使用此主题区域。"定制对象 1"主题区域是一个简单的设计主题区域，它允许生成有关所有标准记录类型和"定制对象 1"之间的所有多对一关系的报表。 要生成有关记录类型之间的多对多和一对多关系的报表，只能使用"多对多"主题区域。

主题区域类型	说明
联合	此主题区域类型将所有维度和度量文件夹集合到一个主题区域下。它允许创建有关所有记录类型及其关联记录类型的报表，因此，此主题区域类型中没有单个驱动记录类型。您可以生成有关新的定制对象（“定制对象 4”到“定制对象 12”）和其他记录类型之间的一对多和多对一关系的报表，但无法生成有关多对多关系的报表。 “高级定制对象”是唯一一个属于此主题区域类型的主题区域。而且，也只能使用它来生成有关“定制对象 4”到“定制对象 15”和其他标准对象（包括“定制对象 1”、“定制对象 2”和“定制对象 3”）之间的关系的报表。通过使用此主题区域，可以生成除多对多关系以外的所有其他类型的关系的报表。

上面介绍的前四种主题区域（简单、多项详情、汇总、多对多）都是标准主题区域。第五种主题区域是针对新定制对象的“联合”主题区域。

标准主题区域

标准主题区域设计为用于生成有关标准记录类型（包括“定制对象 1”、“定制对象 2”和“定制对象 3”）之间的关系的报表。标准记录类型以及“定制对象 1”、“定制对象 2”和“定制对象 3”都可以具有以下关系：

- 一对多
- 多对一
- 多对多

Oracle CRM On Demand 提供了专用的主题区域，以允许生成有关标准记录对象和其他记录类型之间的多对一关系的报表。例如，“机会”主题区域允许生成有关机会记录类型和其他记录类型的关系的报表。专用的主题区域还允许生成有关两个记录类型之间的多对多关系的报表。例如，“机会”和“合作伙伴历史记录”主题区域允许生成有关机会和合作伙伴记录类型之间的多对多关系的报表。

“联合”主题区域

“联合”主题区域类型允许生成有关“定制对象 4”到“定制对象 15”和其他标准对象（包括“定制对象 1”、“定制对象 2”和“定制对象 3”）的报表。“高级定制对象”主题区域是此版本中包含的唯一一个该类型的主题区域，它将有关定制对象及其关联对象的报表生成合并到单个主题区域下。

就记录类型及其相关的记录类型而言，此方法提供了更全面的功能。单个驱动记录类型的概念不再适用。缺少驱动记录类型意味着总是要向报表添加一个默认度量。由于“联合”主题区域没有单个驱动对象，因此，报表必须始终包含一个度量，以便在对象之间选择关系路径。在非“联合”主题区域中，不必选择一个度量，因为已经使用隐式详情度量在库中定义了关系。

“高级定制对象”主题区域提供对所有相关记录类型度量的访问。利用此主题区域，可以为所有相关度量（包括 Oracle CRM On Demand 中的所有记录类型）构建汇总报表。

利用“高级定制对象”主题区域，可以构建显示所有记录类型的一对多和多对多关系的报表。在多对多设计中，必须使用“客户和定制对象 1”主题区域来生成有关一对多关系的报表，并且必须使用“定制对象 1”主题区域来生成有关其他记录类型和“定制对象 1”之间的一对多关系的报表。通过使用“高级定制对象”主题区域，可以访问这两种类型的关系。但是，在此主题区域中无法获得多对多报表。

下表显示新的定制对象的主题区域。

主题区域名称	主题区域类型
定制对象主题区域	

高级定制对象	高级或联合

分析中的记录类型重命名

Oracle 为所有标准记录类型提供分析中的记录类型重命名功能。公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中重命名记录类型。这些新的名称反映在 Oracle CRM On Demand 的分析部分中。重命名的记录类型在主题区域、报表和仪表盘中以新名称出现。例如，如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中将客户的记录类型名称改为*医生*，则所有答案和主题区域中的*客户*一词均会被替换。因此，主题区域*客户地址*变为*医生地址*。主题区域*客户度量*变为*医生度量*，以此类推。但是，目前不支持针对报表和仪表盘名称的记录类型重命名。

行 ID 和对象 ID

对于主题区域中的每个记录类型（例如客户、活动、资产等），数据库中的"行 ID"字段都会映射到名为"<对象> ID"的字段，例如以下之一：客户 ID、潜在商机 ID、服务请求 ID 等。

客户地址分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和地址之间的多对多关系报表。在其它主题区域中，只能生成客户的主要地址报表。但是，使用此主题区域可以生成客户的所有地址以及多个客户共享的地址报表。此主题区域没有度量。

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 地址

度量

无

使用注释
无

客户和竞争者历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以生成客户和竞争者客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有竞争者。因为此主题区域呈现客户和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、并可用于生成报表的完整属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户竞争者
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户

- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 客户数 (#)
  - 具有机会的客户数 (#)
  - 活动数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 潜在商机数 (#)
  - 已存档潜在商机数 (#)
  - 合格潜在商机数 (#)
  - 已拒绝潜在商机数 (#)
  - 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
  - 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
  - SR 数 (#)
  - 已取消 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 数 (#)
  - 待处理 SR 数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 潜在收入
  - 潜在收入 (000)
  - 平均潜在收入
  - 未完成 SR 平均持续时间
  - 平均 SR 完成天数
  - 平均 SR 完成分钟数
  - 平均 SR 未完成持续时间（分钟）
  - 平均商机结束天数（定义：结束商机的总天数除以赢得次数）
  - 已结收入

- 已结收入 (000)
- 平均已结收入
- 收入
- 收入 (000)
- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用附注

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

客户和合作伙伴历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和合作伙伴客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有合作伙伴。因为此主题区域呈现客户和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势

- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户合作伙伴
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 客户数（#）
  - 具有机会的客户数（#）
  - 活动数（#）
  - 联系人数（#）
  - 潜在商机数（#）
  - 已存档潜在商机数（#）
  - 合格潜在商机数（#）
  - 已拒绝潜在商机数（#）
  - 转换为机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数（#）
  - 导致赢得机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
  - SR 数（#）
  - 已取消 SR 数（#）
  - 已完成 SR 数（#）

- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 潜在收入
- 潜在收入 (000)
- 平均潜在收入
- 平均未完成 SR 持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 平均 SR 完成分钟数
- 平均未完成 SR 持续时间（分钟）
- 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
- 已结收入
- 已结收入 (000)
- 平均已结收入
- 收入
- 收入 (000)
- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用附注

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

客户和相关客户历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和相关客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括相关客户维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有相关客户。因为此主题区域呈现客户和相关客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个相关客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义相关客户关系、可用于生成报表的完整属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 相关客户
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 客户数 (#)
  - 具有机会的客户数 (#)
  - 活动数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 潜在商机数 (#)
  - 已存档潜在商机数 (#)
  - 合格潜在商机数 (#)
  - 已拒绝潜在商机数 (#)
  - 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
  - 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
  - SR 数 (#)
  - 已取消 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 数 (#)
  - 待处理 SR 数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 潜在收入
  - 潜在收入 (000)
  - 平均潜在收入
  - 平均未完成 SR 持续时间
  - 平均 SR 完成天数
  - 平均 SR 完成分钟数
  - 平均未完成 SR 持续时间（分钟）
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 已结收入
  - 已结收入 (000)
  - 平均已结收入
  - 收入
  - 收入 (000)

- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用附注

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

客户联系人历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和联系人之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域生成与客户关联的所有联系人或多个客户共享的一个联系人的报表。不能使用此主题区域生成未与任何联系人关联的客户的报表，或生成未链接到客户的联系人的报表。此主题区域没有度量。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人

度量

无

使用注释
无

客户历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
此主题区域提供公司针对其客户的重要运营度量的摘要视图。客户记录类型是要分析的记录类型。可以使用客户记录类型回答关于客户业绩的问题：哪些公司的服务请求最多？哪些公司的机会最多？使用此主题区域可以按客户、客户地区和日期维度在任何级别对这些度量进行分组和汇总。涉及其他业务区域的更深入分析必须使用其他主题区域。

关系类型
摘要

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 日期

度量
此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 客户数（#）
  - 具有机会的客户数（#）
  - 活动数（#）
  - 联系人数（#）
  - 潜在商机数（#）

- 已存档潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)
- 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
- SR 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 潜在收入
- 潜在收入 (000)
- 平均潜在收入
- 平均未完成 SR 持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 平均 SR 完成分钟数
- 平均未完成 SR 持续时间（分钟）
- 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
- 已结收入
- 已结收入 (000)
- 平均已结收入
- 收入
- 收入 (000)
- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用附注
无

客户团队历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以生成客户和团队用户之间的多对多关系报表。因为 Oracle CRM On Demand 中可以将一个客户与多个团队成员关联，所以可以使用此主题区域创建与客户相关的所有团队成员的列表或将用户添加为团队成员的所有客户的列表。不能使用此主题区域生成与任何用户无关的客户的报表，或生成未链接到客户的用户的报表。此主题区域没有度量。

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 团队成员

度量
无

使用注释
无

活动历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按活动、客户、机会、潜在商机、商业活动、联系人、服务请求和日期维度分析一组广泛的活动度量。因为此主题区域呈现与这些记录类型相关的每一个活动事件和交互，所以此主题区域处于可能的最低级别，这意味着决定此主题区域的活动详情表可能是最大的。使用此主题区域可以通过一组最广泛的维度汇总和分析活动度量。此主题区域由两个或多个"详情"表组成，可生成与活动度量相关的用户定额的报表。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 经销商
- 潜在商机
- 医学教育事件
- 机会
- 拥有者用户
- 定额
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 活动度量
  - 活动定制度量
  - 按创建日期列出活动度量
    - 活动数 (#)（创建日期）
    - 预约数 (#)（创建日期）
    - 完成活动数 (#)（创建日期）
    - 未完成活动数 (#)（创建日期）
    - 任务数 (#)（创建日期）

- 按其他日期列出活动度量
  - 预约数 (#)（结束日期）
  - 预约数 (#)（开始日期）
  - 任务数 (#)（到期日期）
- 具有活动的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 已安排预约数 (#)
- 拨打次数 (#)
- 拨通次数 (#)
- 已完成活动数 (#)
- 未完成活动数 (#)

- 定额度量
  - 定额值

使用附注
无

资产历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、资产和产品维度分析资产度量。可以跟踪出售给客户或公司的资产和产品。此主题区域是资产记录可见性基于关联客户记录可见性的罕见主题区域之一。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户

- 资产
- 日期
- 产品类别
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 资产度量
  - 按采购日期列出资产度量
    - 资产数（#）
    - 采购价格
    - 数量
    - 平均采购价格
    - 平均数量
  - 按发货日期列出资产度量
    - 资产数（#）
    - 采购价格
    - 数量
    - 平均采购价格
    - 平均数量
  - 资产数（#）
  - 采购价格
  - 数量
  - 平均采购价格
  - 平均数量

使用注释

无

访问活动历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

"访问活动历史记录"主题区域使销售经理和销售代表可以按客户、联系人、活动、拥有者、产品、产品类别和日期分析访问活动数据。与"活动历史记录"主题区域不同的是，"访问活动历史记录"主题区域的度量基于与活动相关的"生命科学"记录对象，包括："产品详细信息"、"已发放样品"和"已发放的促销项目"。这意味着如果活动没有其中一个或多个相关子记录类型的记录，则不能用此主题区域生成报表。此主题区域中的度量包括以下各项：

- 访问次数 (#)
- 已发放样品的访问次数 (#)
- 已发放促销项目的访问次数 (#)

可以使用"产品类别"维度为产品层次的不同级别（例如品牌、子市场和市场）汇总访问活动度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 访问活动
- 商业活动
- 机会
- 产品类别
- 产品
- 拥有者用户
- 产品详细信息
- 已发放样品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 访问活动度量

- 产品详细信息定制度量
  - 索引货币
  - 索引号
  - 平均索引货币
  - 平均索引号
- 已发放样品定制度量
  - 索引货币
  - 索引号
  - 平均索引货币
  - 平均索引号
- 客户数（#）
- 按产品列出的访问次数详细信息
- 与访问相关的产品数详细信息
- 访问次数（#）
- 已发放促销项目的访问次数（#）
- 已发放样品的访问次数（#）
- 联系人数（#）
- 已发放促销项目数（#）
- 已发放样品数（#）

使用附注
无

商业活动历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按商业活动、用户和日期维度全面分析商业活动。可以分析商业活动效果、业绩和投资回报（ROI）。其中包含的度量还可帮助解决在实现商业活动目标和优化未来商业活动过程中遇到的问题。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 商业活动
- 所有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 度量
  - 商业活动次数 (#)
  - 现行商业活动次数 (#)
  - 已完成商业活动次数 (#)
  - 计划商业活动次数 (#)
  - 潜在商机数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 商业活动的客户数 (#)
  - 商业活动的联系人数 (#)
  - 预算百分比 (%)（定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。）
  - 实现的潜在商机目标百分比 (%)（定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。）
  - 实现的收入目标百分比 (%)（定义：已结收入乘以 10，然后除以收入目标。）
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 潜在商机平均转换天数（定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为机会的潜在商机数。）
  - 已完成销售的单位成本（定义：成本除以赢得次数。）
  - 已完成销售的平均单位成本（定义：平均成本除以赢得次数。）
  - 潜在商机的单位成本（定义：成本除以潜在商机数。）
  - 潜在商机的平均单位成本（定义：平均成本除以潜在商机数。）
  - 潜在商机转换率（定义：成为客户的潜在商机，以百分比表示。）
  - 收入
  - 已结收入

- 平均已结收入
- 机会赢得率（定义：赢得机会总数除以赢得和失去的机会总数。）
- 投资回报 (ROI)

使用注释
无

商业活动响应历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以分析商业活动响应数据。它是提供商业活动业绩数据的商业活动主题区域的补充。它使公司可以通过回答以下问题来分析对商业活动的响应：多少人接触到该商业活动？多少人响应？他们如何响应？他们花多长时间响应？等等。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 商业活动收件人
- 商业活动响应
- 日期

度量
此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 度量
  - 收件人数 (#)
  - 硬回弹数 (#)

- 软回弹数（#）
- 响应者数（#）
- 响应次数（#）
- 未完成响应次数（#）
- 点击次数（#）
- 选择加入次数（#）
- 选择退出次数（#）
- 全局选择加入次数（#）
- 全局选择退出次数（#）
- 平均响应天数

使用注释
无

联系人地址分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以生成联系人和地址之间的多对多关系报表。在其它主题区域中，只能生成联系人的主要地址报表。但是，使用此主题区域可以生成联系人的所有地址以及多个联系人共享的地址报表。此主题区域没有任何详情表或任何度量。

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 地址

度量
无

使用注释
无

联系人历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
在此主题区域中，可以按联系人、客户、商业活动、所有者用户和日期维度生成联系人度量报表。此主题区域的详细级别是为在 Oracle CRM On Demand 中创建的每个联系人提供一行。使用此主题区域可以快速解答以下问题：有最多联系人的前十个雇员是谁？哪些客户没有任何联系人？按联系人排列，哪些是最大型的商业活动？某个特殊联系人为本公司带来多少潜在客户？

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 所有者用户

度量
此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
  - 客户数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 潜在客户数 (#)

使用注释
无

联系人兴趣历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用"联系人兴趣历史记录分析"主题区域可以为"联系人"维度生成关于联系人兴趣的报表。此报表使顾问及其经理能够确定客户的兴趣和爱好，根据这些兴趣为客户选择有意义的礼物。他们还可以利用此信息举办相关鉴赏活动，例如高尔夫球比赛。这样，顾问就能够加深与客户的关系，与客户的朋友和家人见面。这些活动可能会带来新业务。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 所有者用户
- 日期
- 联系人兴趣

度量
此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人兴趣度量
  - 联系人兴趣数 (#)

使用注释
无

联系人收入历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用"联系人收入历史记录"主题区域可以按联系人、产品、产品类别、所有者和日期分析产品收入数据。此主题区域含有以下度量：

- 产品数（#）
- 平均产品数
- 平均收入

它还使用户可以创建显示一段时间内不同类型的产品收入报表，例如预计收入与实际收入的比较。通过这种比较，用户能够更好地了解不同联系人的收入潜力和产品销售情况。可以使用"产品类别"维度为产品层次的不同级别（例如品牌、子市场和市场）汇总"联系人收入"度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 产品类别
- 产品
- 联系人收入
- 日期
- 所有者用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人收入度量
  - 平均产品数（#）
  - 产品数（#）
  - 平均收入

使用注释
无

联系人团队历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以生成联系人和团队成员之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域列出与联系人相关的所有团队成员和将用户添加为团队成员的所有联系人。不能使用此主题区域生成未关联到任何用户的联系人报表，或生成未链接到联系人的用户报表。此主题区域没有任何详情表，也没有任何度量。

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 团队成员

度量
无

使用注释
无

交易注册历史记录分析主题区域

可用性
只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

"交易注册"报告主题区域提供关于合作伙伴如何使用交易注册和交易注册对企业影响的信息。例如，可以执行以下操作：

- 创建报表以显示期望从交易注册获得的收入金额。
- 确定批准交易注册所花的平均天数。
- 确定已注册机会百分比。
- 生成已产生新机会的交易注册数报表。
- 确定交易注册的平均有效期。
- 生成从交易注册所获得收入的季度变化报表。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 交易注册
- 主要合作伙伴客户
- 关联的客户
- 联系人
- 日期
- 关联机会
- 所有者用户
- 最终批准人

非结束日期度量

以下度量不基于注册的结束日期：

- 交易注册度量
  - 交易注册定制度量
  - 交易注册数（#）
  - 具有机会的交易注册数（#）
  - 没有机会的交易注册数（#）
  - 新机会的交易注册数（#）
  - 现有客户的交易注册数（#）
  - 新客户的交易注册数（#）

- 已转换为机会的交易注册数（#）
- 等待批准的交易注册数（#）
- 已批准的交易注册数（#）
- 已过期的交易注册数（#）
- 等待批准的天数（#）
- 平均批准天数
- 平均有效期间（以天计）
- 已批准交易注册百分比（%）
- 已拒绝交易注册百分比（%）
- 已退回交易注册百分比（%）
- 已转换为机会的交易注册百分比（%）
- 最终胜出的交易注册数（#）

结束日期度量

以下度量基于注册的结束日期：

- 交易注册度量
  - 未完成交易注册的总交易规模
  - 未完成交易注册的平均总交易规模
  - 从交易注册获得的总收入
  - 从交易注册获得的平均总收入
  - 从交易注册获得的前一季度总收入
  - 从交易注册获得的平均前一季度总收入

使用注释

无

交易注册产品收入历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

"交易注册产品收入历史记录"主题区域有助于发现交易注册行项目的趋势。通过它，您可以使用核心维度属性创建包含"交易注册产品收入"度量的基本查询。它能帮助您解答以下问题：

- 预计单个产品的单次交易注册所产生的最大收入是多少？
- 仅考虑未完成的交易注册，每次交易注册的平均收入是多少（按照收入记录计算）？
- 全部交易注册推荐了多少独特产品（不考虑审批状态）？
- 以合计数量、总收入、发生率、每次交易注册的平均数量，或每次交易注册的平均收入为标准，全部未完成交易注册的高排名产品有哪些？
- 列出所有包含至少一个具有零或空数量或零或空价格的产品收入行项目。
- 以数量、收入、发生率、每次交易注册的平均数量，或每次交易注册的平均收入为标准，上季度的高排名产品有哪些？

关系类型

一对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 关联的联系人
- 关联的客户
- 关联的机会
- 日期（基于交易注册的完成日期）
- 交易注册
- 交易注册产品收入
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 产品类别

度量

主题区域具有以下度量：

- 交易注册产品收入度量
  - 交易注册产品收入定制度量：
    - 平均索引货币
    - 平均索引号
    - 索引货币
    - 索引号

- 产品数（#）
- 没有商机的交易注册产品数（#）
- 未完成交易注册产品数（#）
- 没有商机的平均交易注册产品数（#）
- 平均未完成交易注册产品数（#）
- 平均价格
- 平均数量
- 上季度平均总收入
- 平均收入
- 没有商机的交易注册平均合计数量
- 未完成交易注册平均合计数量
- 没有商机的交易注册平均总收入
- 未完成交易注册平均总收入
- 平均产品数（#）（按照交易注册）
- 上季度总收入
- 上季度总收入（000）
- 总量
- 合计数量（000）
- 没有商机的交易注册合计数量
- 未完成交易注册合计数量
- 总收入
- 总收入（000）
- 没有商机的交易注册总收入
- 没有商机的交易注册总收入（000）
- 未完成交易注册总收入
- 未完成交易注册总收入（000）
- 高级合作伙伴客户

使用注释

无

经销商历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用“经销商历史记录分析”主题区域能够分析与服务请求和活动相关的经销商历史记录。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 经销商
- 所有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 经销商度量
  - 经销商定制度量
  - 经销商数 (#)
  - 服务请求 (SR) 数 (#)
  - 活动数 (#)
  - 未完成活动数 (#)
  - 已完成活动数 (#)

使用注释

无

家庭历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用"家庭历史记录分析"主题区域能够生成"联系人"维度的家庭报表。此报表使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 哪些客户属于哪些家庭？
- 我业务工作簿中的家庭资产如何在我的客户之间划分？
- 资产总值最高的家庭是哪些？

可以将家庭报表与证券资产报表结合，将客户视为家庭成员，从而提供改进的客户服务。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 家庭
- 联系人
- 家庭联系人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 家庭度量
  - 家庭总资产
    - 家庭总资产
    - 家庭平均总资产
  - 家庭总费用
    - 家庭总费用
    - 家庭平均总费用
  - 家庭总收入
    - 家庭总收入

- 家庭平均总收入
- 家庭总负债
  - 家庭总负债
  - 家庭平均总负债
- 家庭资本净值合计
  - 家庭资本净值合计
  - 家庭平均资本净值合计
- 联系人总资产
  - 总资产
  - 平均总资产
- 联系人总费用
  - 总费用
  - 平均总费用
- 联系人总收入
  - 总收入
  - 平均总收入
- 联系人总负债
  - 总负债
  - 平均总负债
- 联系人资本净值合计
  - 资本净值合计
  - 平均资本净值合计
- 家庭定制度量
- 累计联系人数（#）
- 累计服务请求数（#）
- 累计潜在商机数（#）
- 联系人数（#）
- 联系人服务请求数（#）
- 联系人潜在商机数（#）
- 家庭数（#）

使用注释

无

潜在商机历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、联系人、日期、潜在商机、机会、拥有者用户和高级合作伙伴客户分析潜在商机度量。此主题区域包含的记录类型引用的度量可以分析潜在商机质量、潜在商机转换和与潜在商机相关的收入。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 潜在商机
- 机会
- 拥有者用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 潜在商机度量
  - 已存档潜在商机数 (#)
  - 潜在商机数 (#)
  - 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数 (#)

- 导致赢得机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
- 新机会数（#）
- 合格潜在商机数（#）
- 已拒绝潜在商机数（#）
- 赢得次数（#）
- 潜在商机平均转换天数（定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为机会的潜在商机数。）
- 潜在商机跟进平均天数
- 潜在商机的已结收入
- 潜在商机的预期收入
- 潜在商机的机会收入
- 预计收入

使用附注
无

MDF 请求历史记录分析主题区域

可用性
只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的
市场开发资金 (MDF) 使品牌所有者能够系统地向合作伙伴提供营销资金，使合作伙伴能够在特定地理区域销售品牌所有者的产品或推广该品牌。通过 MDF 请求，合作伙伴请求预先批准营销活动的资金筹备。品牌所有者批准 MDF 请求时，合作伙伴可以开展活动，然后提交 MDF 索赔以补偿已经花费的预先批准款项。

品牌所有者需要每个合作伙伴和季度的 MDF 请求的度量和信息，以便能够协调营销活动和渠道销售。"MDF 请求历史记录分析"主题区域为品牌所有者提供必需的信息，以便控制 MDF 预算并确保资金分配给具有最大投资回报的活动。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 主要合作伙伴客户

- 商业活动
- MDF 请求
- 日期
- 所有者用户
- 批准人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- MDF 请求度量
  - MDF 请求定制度量
  - 按提交日期列出 MDF 请求度量
    - MDF 请求数 (#)
    - 请求的金额
    - 请求的平均金额
    - 预先批准的金额
    - 预先批准的平均金额
    - 请求的索赔总额
    - 请求的平均索赔总额
    - 已批准的索赔总额
    - 已批准的平均索赔总额
  - MDF 请求数 (#)
  - 请求的金额
  - 请求的平均金额
  - 预先批准的金额
  - 预先批准的平均金额
  - 前一季度请求的金额
  - 前一季度请求的平均金额
  - 前一季度预先批准的金额
  - 前一季度预先批准的平均金额
  - 请求的索赔总额
  - 请求的平均索赔总额
  - 已批准的索赔总额
  - 已批准的平均索赔总额

- 前一季度请求的索赔总额
- 前一季度请求的平均索赔总额
- 前一季度已批准的索赔总额
- 前一季度已批准的平均索赔总额
- 待批准的 MDF 请求数 (#)
- 待批准的请求金额
- 已提交 MDF 请求数 (#)
- 已批准 MDF 请求数 (#)
- 已拒绝 MDF 请求数 (#)
- 已返回 MDF 请求数 (#)
- 已取消 MDF 请求数 (#)
- 已过期 MDF 请求数 (#)
- 已提交 MDF 索赔数 (#)
- 已批准 MDF 索赔数 (#)
- 已拒绝 MDF 索赔数 (#)
- 已批准 MDF 请求百分比 (%)
- 已过期 MDF 请求百分比 (%)
- 已拒绝 MDF 请求百分比 (%)
- 已返回 MDF 请求百分比 (%)
- 待批准天数 (#)
- 要批准的天数 (#)
- 待批准平均天数 (#)
- 要批准的平均天数 (#)

使用注释

如果公司将 MDF 请求的显示名称更改为定制名称，则定制名称会显示在 Oracle CRM On Demand Answers 中。

医学教育事件历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供此主题区域。

业务目的

医学教育事件可以是由医生或医学专业人员参加的任何类型的促销或教育事件。从公司角度来看，以下是医学教育事件类型：

- **销售代表级别。**由经理或一个或多个销售代表执行。
- **公司或国家级别。**针对一组特定医学专业人员的国家培训事件或会议。

可以为特定产品或期间计划国家级事件，然后按区域、地区或销售代表分配资源。医药公司需要医学事件的度量和信息，以便协调销售和营销活动。从合规角度而言，报表为公司提供信息，以便公司可以控制预算并确保偏差很小或没有偏差。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 医学教育事件
- 受邀者
- 产品类别
- 产品
- 日期
- 所有者用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 医学教育度量
  - 受邀者人数 (#)
  - 医学教育事件数 (#)
  - 医学教育事件成本

    （定义：与医学教育事件相关的所有与会者的已完成活动成本。）
  - 医学教育事件预算

    "事件预算"度量来自维度。仅使用医学教育维度时，度量是维度字段值的总和。但是，使用其它维度（尤其是受邀者）时，度量是维度字段值的最大值。
  - 预算盈余/不足

    （定义：事件预算和事件成本之差。）

使用注释

如果公司将医学教育事件的显示名称更改为定制名称，则定制名称会显示在 Oracle CRM On Demand Answers 中。

机会和竞争者历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以分析机会和竞争者客户之间的多对多关系。此主题区域与机会主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者客户维度，该维度与机会记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建显示机会的所有竞争者的报表。因为此主题区域呈现机会和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的机会，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 机会竞争者
- 关系联系人
- 客户
- 客户地区
- 机会
- 商业活动
- 主要联系人
- 地区

- 拥有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会度量
  - 机会定制度量
  - 按开始日期列出机会度量
    - 未完成机会数（#）
    - 机会数（#）
    - 具有机会的联系人数（#）
    - 已结收入
    - 预期收入
    - 收入
    - 阶段中的平均天数
    - 赢得次数（#）
    - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
    - 平均销售周期
    - 机会赢得率（定义：赢得机会数除以赢得与失去机会数。）
    - 机会损失率
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 机会数（#）
  - 未完成机会数（#）
  - 具有机会的联系人数（#）
  - 赢得次数（#）
  - 阶段中的平均天数
  - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
  - 平均销售周期
  - 机会赢得率（定义：赢得机会总数除以赢得与失去的机会总数。）
  - 机会损失率
  - 前一季度机会收入

- 前一季度已结收入

使用附注
无

机会和合作伙伴历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以分析机会和合作伙伴客户之间的多对多关系。此主题区域与机会主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴客户维度，该维度与机会记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建显示机会的所有合作伙伴的报表。因为此主题区域呈现机会和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的机会，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 机会合作伙伴
- 关系联系人
- 客户
- 客户地区

- 机会
- 商业活动
- 主要联系人
- 地区
- 拥有者用户
- 日期

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 机会度量
  - 机会定制度量
  - 按开始日期列出机会度量
    - 未完成机会数（#）
    - 机会数（#）
    - 具有机会的联系人数（#）
    - 已结收入
    - 预期收入
    - 收入
    - 阶段中的平均天数
    - 赢得次数（#）
    - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
    - 平均销售周期
    - 机会赢得率（定义：赢得机会数除以赢得与失去机会总数。）
    - 机会损失率
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 机会数（#）
  - 未完成机会数（#）
  - 具有机会的联系人数（#）
  - 赢得次数（#）
  - 阶段中的平均天数
  - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）

- 平均销售周期
- 机会赢得率（定义：赢得机会数除以赢得与失去机会总数。）
- 机会损失率
- 前一季度机会收入
- 前一季度已结收入

使用附注
无

机会历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、地区、商业活动、联系人、地区、所有者和日期维度分析机会。此主题区域由两个或多个详情表组成，并包括机会和定额度量。机会度量在此主题区域中以最低详细级别定义。因此可以分析所有维度的度量。但是，定额度量处于较高的详细级别，只能通过以下有限的维度分析：日期（月份）、定额和所有者。

关系类型
多项详情

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 机会
- 商业活动
- 第一联系人
- 地区
- 所有者用户
- 日期
- 主要合作伙伴客户

- 定额

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 机会度量

机会定制度量

- 按开始日期列出机会度量
  - 未完成机会数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 具有机会的联系人数 (#)
  - 已结收入
  - 预期收入
  - 收入
  - 阶段中的平均天数
  - 赢得次数 (#)
  - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
  - 平均销售周期
  - 机会赢得率（定义：赢得机会数除以赢得与失去机会数。）
  - 机会损失率
- 收入
- 预期收入
- 已结收入
- 机会数 (#)
- 未完成机会数 (#)
- 具有机会的联系人数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
- 平均销售周期
- 机会赢得率（定义：赢得机会数除以赢得与失去机会数。）
- 机会损失率
- 前一季度机会收入
- 前一季度已结收入

- 定额度量
  - 定额值

使用注释
无

商机产品收入历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
在此主题区域中，可以按客户、客户地区、合作方、商业活动、商机、商机产品、所有者用户、产品和产品类别分析商机产品收入。由于各项重复性产品收入记录的开始日期可能不同，因此此主题区域采用最精细的详细级别，为商机内的每项重复性产品收入记录包含一行，正因为如此，它可以最灵活地在所支持维度的任何级别汇总数据。此外，它还包含定额维度和度量，可以用来在同一报表中报告商机产品收入和定额度量。

关系类型
多项详情

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 日期
- 机会
- 机会产品收入：
- 所有者用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 产品类别
- 定额

- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机产品收入度量
  - 产品数 (#)
  - 平均产品数
- 定额度量
  - 定额值

使用注释

无

合作伙伴历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用"合作伙伴历史记录分析"主题区域可以分析合作伙伴历史记录。可以按合作伙伴和地区分析潜在商机、机会和收入。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 合作伙伴
- 地区
- 所有者用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 所有者合作伙伴度量
  - 机会数（#）
    - 具有机会的合作伙伴数（#）
    - 赢得次数（#）
    - 平均已结收入
    - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
    - 已结收入
    - 已结收入（000）
    - 产品已结收入
    - 产品已结收入（000）
    - 产品收入（000）
    - 潜在商机数（#）
    - 已存档潜在商机数（#）
    - 合格潜在商机数（#）
    - 已拒绝潜在商机数（#）
    - 转换为机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
    - 导致赢得机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
    - 导致丧失机会的潜在商机数（#）
    - 潜在商机平均转换天数（定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为机会的潜在商机数。）
    - 潜在商机跟进平均天数
    - 平均潜在收入
    - 潜在收入
    - 潜在收入（000）
    - 具有潜在商机的合作伙伴数（#）
  - 合作伙伴定制度量
  - 合作伙伴数（#）

使用注释

无

业务数据历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

业务数据历史记录主题区域提供 Oracle CRM On Demand 中所有机会的每月快照。每天在晚间过程中获取业务数据快照，但存档过程仅保留每个月的最新业务数据快照并清除其它快照。这些业务数据快照从不删除。在完整的数据提取、转换和加载 (ETL) 过程中，这些快照被备份并完全恢复。如果公司更改会计日历类型，这些历史快照不会与新会计日历定义重新协调。对于采用定制会计日历类型的公司，只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的会计年度定义生成这些历史快照的报表。仅为上一季度结束的机会获取快照。但会为所有未完成机会都获取快照。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 所有者用户
- 机会
- 业务数据快照日期
- 日期
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 历史业务数据度量
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)
  - 预期收入 (000)
  - 已结收入 (000)
  - 前一季度机会收入

- 前一季度预期收入
- 前一季度已结收入
- 前一季度机会收入 (000)
- 前一季度预期收入 (000)
- 前一季度已结收入 (000)
- 地区

使用注释
无

证券资产历史记录分析主题区域

可用性
只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以分析证券资产历史记录、联系人和产品。使用证券资产报表可以生成关于以下维度的证券资产报表：联系人、客户、产品、顾问和时间。此报表使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 客户有什么金融产品？其人口统计概要是什么？
- 我的客户将多少资产投入哪些证券和资产类别？
- 每位顾问的业务工作簿中的资产规模多大？
- 每位顾问的业务工作簿中有什么资产类别？
- 按证券资产规模和收入，谁是我的最佳客户？

使用此信息可以分析与客户和顾问都相关的证券资产。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 机构
- 日期

- 产品
- 联系人
- 所有者用户
- 证券资产

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 证券资产度量
  - 证券资产定制度量
  - 证券资产数 (#)
  - 资产总值
  - 贷款金额
  - 保险费
  - 收入
  - 保险金额
  - 信用限额
  - 平均资产总值
  - 平均贷款金额
  - 平均保险费
  - 平均收入
  - 平均保险金额
  - 平均信用限额

使用注释

无

产品历史记录分析主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按产品、客户、用户、机会、日期和地区维度分析收入度量。此主题区域的详细级别略高于"机会 - 产品报告"主题区域，因为它可以用来分析因将产品维度作为重点而获得的机会收入。此主题区域填补了"机会报告"主题区域和"机会 - 产品报告"主题区域之间的分析空白。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 所有者用户
- 机会
- 产品
- 日期
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 产品收入度量
  - 产品收入定制度量
  - 收入
  - 产品预期收入
  - 产品已结收入
  - 产品收入 (000)
  - 产品预期收入 (000)
  - 产品已结收入 (000)
  - 采购价格
  - 平均采购价格
  - 平均数量
  - 总量
  - 前一季度产品收入
  - 前一季度产品已结收入
  - 前一季的产品收入 (000)

- 前一季度产品已结收入 (000)

使用注释
无

销售阶段历史记录分析主题区域
销售阶段历史记录具有以下主题区域。

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、机会、销售阶段和日期维度分析不同销售阶段的机会。销售阶段历史记录主题区域呈现基于事件的机会历史快照，仅适用于历史记录。因为机会经历多个销售阶段，所以此主题区域比机会主题区域更密集，记录数相当于机会数乘以机会经历的销售阶段数。

关系类型
简单

维度
此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 机会
- 历史销售阶段

度量
下面是此主题区域的完整度量列表：

- 销售阶段度量
  - 阶段中的平均天数
  - 阶段中的天数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 负面结果
  - 负面结果率

使用注释
无

服务请求历史记录分析主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以分析服务请求历史记录、客户和资产。在此主题区域中，能够按客户、联系人、服务请求、用户、合作方和日期维度分析服务请求，有助于衡量和分析客户服务请求组织的重要业绩度量，包括服务请求已处于未完成状态多长时间，和完成服务请求的平均持续时间。使用这些服务请求业绩度量可以帮助公司提高客户满意度和雇员工作效率并降低运营成本。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 联系人
- 日期
- 经销商
- 拥有者用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 服务请求
- 车辆

度量
此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
  - 按结束日期列出服务请求度量

- 已取消 SR 数 (#)（结束日期）
  - 已完成服务请求 (SR) 数 (#)（结束日期）
  - SR 平均完成天数（结束日期）
  - SR 平均完成分钟数（结束日期）
- 服务请求定制度量
- SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 平均未完成 SR 持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 平均未完成 SR 持续时间（分钟）
- 平均 SR 完成分钟数

使用附注

车辆维度中的定制字段在"车辆"记录类型和"资产"记录类型之间共享。车辆记录类型具有两组定制字段：一组与"资产"记录类型共享并显示在"车辆"维度中，一组仅归"车辆"记录类型独有。"车辆"记录类型独有的定制字段在任何报表中不可用。向"车辆"记录类型添加定制字段时，确保将想要显示在报表中的任何字段添加到共享的"资产 - 车辆"定制字段，而不是添加到"仅车辆"定制字段。

特殊定价产品历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

特殊定价请求可让合作方与品牌所有者执行一套业务流程，方法是合作方向品牌所有者要求更低的产品价格（出于各种原因，包括出现竞争交易或整体价格呈下滑趋势）。

在此主题区域中，可以执行历史分析并报告特殊定价请求和特殊定价产品，从而评估合作方业绩，并可以使用一些度量和信息（例如针对每个产品、合作方和季度的授权降价）来评估渠道中的折扣成效和产品绩效。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 日期（基于特殊定价请求开始日期）
- 交易注册
- 最终客户
- 最后批准人
- 机会
- 所有者用户
- 高级合作伙伴客户
- 产品
- 产品类别
- 特殊定价请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 特殊定价产品度量
  - 特殊定价产品度量（按照授权日期）
    - 特殊定价请求数 (#)（授权日期）
    - 授权金额（授权日期）
    - 授权金额（授权日期）(000)
    - 请求的金额（授权日期）
    - 请求的金额（授权日期）(000)
    - 授权的平均金额（授权日期）
    - 请求的平均金额（授权日期）
    - 平均数量（授权日期）
    - 数量（授权日期）
  - 特殊定价产品度量（按照提交日期）
    - 特殊定价请求数 (#)（提交日期）
    - 授权金额（提交日期）
    - 授权金额（提交日期）(000)
    - 请求的金额（提交日期）
    - 请求的金额（提交日期）(000)
    - 授权的平均金额（提交日期）

- 请求的平均金额（提交日期）
- 平均数量（提交日期）
- 数量（提交日期）

- 特殊定价请求数 (#)
- 授权金额
- 授权金额 (000)
- 请求的金额
- 请求的金额 (000)
- 授权的平均金额
- 请求的平均金额
- 平均授权成本
- 平均授权折扣百分比
- 平均 MSRP（厂家建议零售价）
- 平均采购成本
- 平均数量
- 平均请求成本
- 平均请求折扣百分比
- 平均请求转售价格
- 平均建议转售价格
- 数量
- 上季度授权金额
- 上季度授权金额 (000)
- 前一季度请求的金额
- 上季度请求金额 (000)
- 上季度数量

使用注释

无

使用情况跟踪分析分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。需"使用情况跟踪"权限才能访问此主题区域。默认情况下，授予管理员用户角色该权限。

业务目的

在此主题区域中，拥有"使用情况跟踪"权限的用户可以分析公司内的 Oracle CRM On Demand 使用情况，而公司也可以分析以下应用区域在 Oracle CRM On Demand 中的使用情况：

- 应用产品使用情况
- 用户采用情况
- 设置和配置

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 内容
- 日期
- 对象类型
- 用户

度量

以下是该主题区域的完整度量列表及存储度量的字段：

下表显示"分析业绩"度量。这些度量代表查询的业绩。

度量	用户	日期（周）	对象类型	说明
请求数 (#)	是	是	是	按报表和仪表盘列出的每周请求数。
失败次数	是	是	是	按报表和仪表盘名称列出的每周请求失败次数。
平均响应时间（秒）	是	是	是	请求的平均响应时间（以秒计）。

下表显示 Oracle CRM On Demand 中的"应用产品使用情况"度量。这些度量代表各种应用产品对象类型的使用情况，包括创建、更新和删除的记录数。表中的*是*表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（周）	对象类型	说明
创建记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象创建的记录数
更新记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象更新的记录数
删除记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象删除的记录数

下表显示 Oracle CRM On Demand 中的"页面视图业绩"度量。

度量	用户	日期（周）	对象类型	说明
请求数 (#)	是	是	是	每周每页的请求数
平均响应时间（毫秒）	是	是	是	页面视图的平均响应时间（以毫秒计）

下表显示"设置和配置"度量。这些度量是在递增刷新使用情况跟踪数据时，最新的 Oracle CRM On Demand 设置和配置的快照。由于不在任何维度级上捕获设置和配置量度，因此它们具有唯一性。

度量	说明
管理员数 (#)	被授予了任何以下权限的管理员数："管理公司"、"管理公司 - 定义货币"、"管理公司 - 重置所有密码"、"管理主题"、"管理内容"、"管理内容 - 管理附件"、"管理工作簿"、"管理地区"、"管理用户和访问"、"管理用户和访问 - 管理授权用户"
分配规则数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的分配规则数
工作簿数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的工作簿数
货币数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中激活的货币数
定制字段数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的定制字段数
定制对象数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中部署的定制对象数
定制选项卡数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的定制 Web 选项卡数
组数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的组数
语言数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中启用的语言数
产品数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的产品数
销售过程数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的销售过程数
地区数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的地区数
Web 小程序数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 小程序数
Web 链接数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 链接数
工作流数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的工作流数

下表显示"用户采用情况"度量。这些度量可让公司监测并分析 Oracle CRM On Demand 应用产品的用户采用情况。表中的*是*表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（周）	说明
活动用户数 (#)	否	是	应用产品中存在的活动用户数
自上次登录后的天数 (#)	是	否	自用户上次登录后的天数
授权用户数 (#)	否	是	这一周存在的授权用户数
许可证数 (#)	否	否	在公司概要中定义的许可证数
总登录数 (#)	是	是	指定月份期间用户登录的次数。如果用户今天登录三次，则本周计数为 3。
唯一登录数 (#)	是	是	指定月份期间用户登录的唯一次数。如果用户今天登录三次，则本周计数为 1。
失败登录数 (#)	是	是	用户每月的失败登录数
登录百分比 (%)	否	是	用户本周的登录数除以活动用户数。
每月平均登录频率	否	是	指定月份的唯一登录数除以该月的用户登录数。

使用附注

本主题提供使用附注。

关于使用情况跟踪数据

每周使用 Oracle CRM On Demand 应用产品数据中的信息对数据仓库中的使用情况跟踪数据进行刷新。对使用情况跟踪数据的刷新仅在周末进行，且不能在每晚递增刷新 Oracle CRM On Demand Answers 中的其余数据之后。

只重新计算当月的使用情况跟踪度量，不会重新计算上月数据，除非当周跨越月末。例如，当在 2010 年 5 月 28 日星期五对使用情况跟踪数据执行增量刷新时，便会从 2010 年 5 月 1 日开始重新计算整个月的使用情况跟踪度量，而当在 2010 年 6 月 4 日星期五执行增量刷新时，则会同时重新计算 5 月和 6 月的使用情况跟踪度量，因为本周横跨了 5 月和 6 月。

按照日历月总结使用情况跟踪度量。即便可以按照公司的会计日历分析这些度量，但它们也无法与采用非标准日历的公司的会计日历相协调。会计日历定义可能会有一点奇怪，尤其是使用 4-4-5、5-4-4 或两个日历月开始于同一会计期间或没有日历月始于会计期间的定制日历时。此类情况中，使用情况度量可能在指定的会计期间增大或丢失。

大多数使用情况跟踪数据均按周捕获。有些用户采用情况度量并不按周捕获。所有设置和配置度量均不按周捕获。由于使用情况跟踪数据是按周捕获，因此可以按月、季度和年度加以汇总。但如果以低于周的级别执行，则不会生成任何结果。

关于用户登录历史记录

早于 90 天的用户登录历史记录数据将不断从 Oracle CRM On Demand 应用产品中清除。因此，当 Oracle CRM On Demand 应用产品首次升级到此版本时，“使用情况跟踪”功能可以支持大约 90 天的用户采用情况度量。但是，用户采用情况

历史记录数据仍保留在数据仓库中，以支持在 Oracle CRM On Demand 分析中的用户采用情况度量的历史趋势分析。即使数据已从 Oracle CRM On Demand 中清除，此数据仍将保留，直到下次完全刷新。

使用情况跟踪业绩度量

使用情况跟踪业绩度量按日历周收集。如果您使用非标准日历，如 5-4-4、4-4-5 或定制会计日历，则与其他会计月份或季度相比，一个会计月份或季度的周数可能更多或更少。因此，您的业绩使用情况度量可能在指定的月份或季度期间增大或减小。当贵公司的业绩使用情况度量按会计日历月份和季度分析时，如果与其会计日历定义不完全一致，会出现此行为。

内容维度

"内容"维度对于"分析业绩"度量和"页面视图"度量均十分常见。

要生成有关"分析业绩"度量的报表，请使用"内容类别"字段按以下条件进行筛选：

内容类别 = 分析

要生成有关"页面视图业绩"度量的报表，请使用"内容类别"字段按以下条件进行筛选：

内容类别 = 页面视图

分析"页面视图业绩"度量时，可用的"内容"维度字段仅包括"内容类别"和"类别名称"。对于"页面视图业绩"，"内容名称"的值表示屏幕的标题。对于"分析业绩"，"内容名称"的值表示报表或仪表盘名称。

"分析业绩"度量

无法将"分析业绩"度量与任何其他度量组合。也无法将"页面视图业绩"度量与任何其他度量组合。这两个业绩相关的度量使用不同的详细级别存储，因此各不相同，且不同于任何其他度量。"分析业绩"度量按内容、按用户和按周捕获。每个用户每次执行每个报表时收集这些度量，并按周加以汇总。平均响应时间以秒计。

相反，"页面视图业绩"度量按页面、按周捕获。每次查看页面时收集这些度量，并按周加以汇总。平均响应时间以毫秒计。

分析业绩使用情况可以按个人用户报告度量，但页面视图业绩只能按公司报告度量。大多数页面视图均有标题，但对于缺少标题的页面视图，使用情况业绩度量报告为*其他*。为共享的个人仪表盘添加分析业绩使用情况，但不为动态查询添加。页面视图和分析的内容名称均显示了基于公司默认语言和标准对象命名的度量。它们不支持用户语言或对象重命名。

客户收入报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

"客户收入分析"主题区域提供按产品、类别、地区和用户跟踪客户收入的能力。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户收入
- 客户地区
- 商业活动
- 拥有者用户
- 产品
- 产品类别
- 定额

优化的筛选字段

此主题区域具有一些经过优化的字段，在筛选器中使用它们时，可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户收入度量：
  - 客户收入定制度量
  - 产品数 (#)
  - 平均产品数
- 定额度量：
  - 定额值

使用附注

有关客户收入功能的更多信息，请参阅预测报告主题区域 (第 页 731)。在预测主题区域中，您可以将预测、定额和客户收入合并到单个查询报表中。"定额"文件夹维度和度量只能与"拥有者用户"文件夹维度和度量相结合。

客户报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

此主题区域提供公司客户的运营度量的摘要视图。客户记录类型是要分析的记录类型。您可以使用此主题区域回答关于客户业绩的基础问题：哪些公司的服务请求最多？哪些公司的机会最多？使用此主题区域可以按客户、客户地区和日期维度在任何级别对这些度量进行分组和汇总。要进行涉及其他业务区域的更深入分析，必须使用其他主题区域。

关系类型

摘要

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 收入
  - 收入 (000)
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入 (000)
  - 平均已结收入
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 潜在收入
  - 平均潜在收入
  - 收入
  - 产品收入 (000)
  - 产品已结收入
  - 产品已结收入 (000)
  - 客户数 (#)
  - 具有机会的客户数 (#)
  - 活动数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 服务请求 (SR) 数 (#)
  - 已取消 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 数 (#)
  - 待处理 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 平均持续时间
  - 平均 SR 完成天数
  - 潜在商机数 (#)
  - 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
  - 合格潜在商机数 (#)

- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用附注
无

客户和竞争者报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以生成客户和竞争者客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有竞争者。因为此主题区域呈现客户和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户竞争者
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动

- 地区
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有一些经过优化的字段，在筛选器中使用它们时，可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 收入
  - 收入（000）
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入（000）
  - 平均已结收入
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 潜在收入
  - 平均潜在收入
  - 收入
  - 产品收入（000）
  - 产品已结收入
  - 产品已结收入（000）
  - 客户数（#）
  - 具有机会的客户数（#）
  - 活动数（#）
  - 联系人数（#）
  - 机会数（#）

- 赢得次数 (#)
- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
- 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用附注

无

客户和合作伙伴报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和合作伙伴客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有合作伙伴。因为此主题区域呈现客户和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期

- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户合作伙伴
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 收入
  - 收入 (000)
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入 (000)

- 平均已结收入
- 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
- 潜在收入
- 平均潜在收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入
- 产品已结收入 (000)
- 客户数 (#)
- 具有机会的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 联系人数 (#)
- 机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
- 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用附注

无

客户和相关客户报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和相关客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括相关客户维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有相关客户。因为此主题区域呈现客户和相关客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个相关客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义相关客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 相关客户
- 关系联系人
- 客户
- 商业活动
- 地区
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 收入
  - 收入 (000)
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入 (000)
  - 平均已结收入
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 潜在收入
  - 平均潜在收入
  - 收入
  - 产品收入 (000)
  - 产品已结收入
  - 产品已结收入 (000)
  - 客户数 (#)
  - 具有机会的客户数 (#)
  - 活动数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 服务请求 (SR) 数 (#)
  - 已取消 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)

- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为机会的潜在商机数 (#)
- 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用附注
无

活动报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按活动、客户、机会、潜在商机、商业活动、联系人、服务请求和日期维度分析一组活动度量。因为此主题区域呈现与这些记录类型相关的每个活动事件和交互，所以此主题区域处于最低详细级别，这意味着决定此主题区域的活动详情表可能是最大的。使用此主题区域可以通过最大的一组维度汇总和分析活动度量。此主题区域是多项详情主题，可生成与活动度量相关的用户定额报表。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动

- 联系人
- 潜在商机
- 机会
- 服务请求
- 定额

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 潜在商机
- 机会
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 活动度量
  - 活动数（#）
  - 未完成活动数（#）
  - 具有活动的客户数（#）
  - 已完成活动数（#）
- 定额度量
  - 定额值

使用附注

无

高级定制对象报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以分析高级定制对象。

"高级定制对象"区域是一个专用主题区域，可以生成定制对象 4 至 15 和预制对象（包括定制对象 1、2 和 3）之间的一对多和多对一关系的报表。因为"高级定制对象"区域将所有对象的报表统一在一个主题区域中，所以必须为报表包括一个决定性度量，以帮助它选择报表中所包括对象之间的关系路径。使用此主题区域无法生成多对多关系的报表，因为 Oracle CRM On Demand 不直接支持对定制对象 4 至 15 生成此类报表。

在分析中对定制对象 1、2 和 3 以及客户、联系人、服务请求和机会实施多对多关系。因此，只能生成定制对象 1、2 和 3 与这些对象之间的一对多关系的报表，不能生成定制对象 1、2 和 3 与活动、资产、潜在商机和产品之间的一对多关系报表。

关系类型

联合

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 定制对象 04
- 定制对象 05
- 定制对象 06
- 定制对象 07
- 定制对象 08
- 定制对象 09
- 定制对象 10
- 定制对象 11

- 定制对象 12
- 定制对象 13
- 定制对象 14
- 定制对象 15
- 家庭
- 潜在商机
- 机会
- 合作伙伴
- 产品
- 服务请求

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 潜在商机
- 机会
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
  - 客户数 (#)
- 活动度量
  - 活动数 (#)
  - 未完成活动数 (#)
  - 具有活动的客户数 (#)
  - 已完成活动数 (#)

- 商业活动度量
  - 商业活动次数（#）
  - 计划商业活动次数（#）
  - 现行商业活动次数（#）
  - 已完成商业活动次数（#）
  - 商业活动的客户数（#）
  - 商业活动的联系人数（#）
  - 商业活动的潜在商机数（#）
  - 商业活动的机会数（#）
  - 商业活动的赢得次数（#）
  - 预算百分比（%）（定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。）
  - 实现的潜在商机目标百分比（%）（定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。）
  - 实现的收入目标百分比（%）（定义：已结收入乘以 100，然后除以收入目标。）
  - 商业活动机会的平均完成天数
  - 已完成销售的单位成本（定义：成本除以赢得次数。）
  - 已完成销售的平均单位成本（定义：平均成本除以赢得次数。）
  - 潜在商机的单位成本（定义：成本除以潜在商机数。）
  - 潜在商机的平均单位成本（定义：平均成本除以潜在商机数。）
  - 商业活动的潜在商机转换率
  - 商业活动的已结收入
  - 商业活动的机会收入
  - 商业活动的平均已结收入
  - 商业活动的机会赢得率
  - 投资回报（ROI）
- 联系人度量
  - 联系人定制度量
  - 联系人数（#）

- 家庭度量
  - 家庭总资产
    - 家庭总资产
    - 家庭总资产（000）
    - 家庭平均总资产

- 家庭平均总资产 (000)
- 家庭总费用
  - 家庭总费用
  - 家庭总费用 (000)
  - 家庭平均总费用
  - 家庭平均总费用 (000)
- 家庭总收入
  - 家庭总收入
  - 家庭总收入 (000)
  - 家庭平均总收入
  - 家庭平均总收入 (000)
- 家庭总负债
  - 家庭总负债
  - 家庭总负债 (000)
  - 家庭平均总负债
  - 家庭平均总负债 (000)
- 家庭资本净值合计
  - 家庭资本净值合计
  - 家庭资本净值合计 (000)
  - 家庭平均资本净值合计
  - 家庭平均资本净值合计 (000)
- 联系人总资产
  - 总资产
  - 总资产 (000)
  - 平均总资产
  - 平均总资产 (000)
- 联系人总费用
  - 总费用
  - 总费用 (000)
  - 平均总费用
  - 平均总费用 (000)
- 联系人总收入
  - 总收入

- 总收入 (000)
- 平均总收入
- 平均总收入 (000)

- 联系人总负债
  - 总负债
  - 总负债 (000)
  - 平均总负债
  - 平均总负债 (000)
- 联系人资本净值合计
  - 资本净值合计
  - 资本净值合计 (000)
  - 平均资本净值合计
  - 平均资本净值合计 (000)
- 家庭定制度量
  - 索引号
  - 平均索引号
  - 索引货币
  - 平均索引货币
- 累计联系人数 (#)
- 累计服务请求数 (#)
- 累计潜在商机数 (#)
- 联系人数 (#)
- 联系人服务请求数 (#)
- 联系人潜在商机数 (#)
- 家庭数 (#)

- 潜在商机度量
  - 潜在商机数 (#)
  - 合格潜在商机数 (#)
  - 已拒绝潜在商机数 (#)
  - 已存档潜在商机数 (#)
  - 转换为机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致赢得机会的潜在商机数 (#)（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）

- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 新机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 潜在商机的已结收入
- 潜在商机的预期收入
- 潜在商机的机会收入

- 机会度量
  - 机会定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)
  - 预期收入 (000)
  - 已结收入 (000)
  - 机会数 (#)
  - 未完成机会数 (#)
  - 已完成机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 阶段中的平均天数
- 合作伙伴度量
  - 合作伙伴定制度量
    - 平均索引货币
    - 平均索引号
    - 索引货币
    - 索引号
  - 合作伙伴数 (#)
- 服务请求度量
  - 服务请求定制度量
    - 索引货币

- 平均索引货币
- 索引号
- 平均索引号

- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数

- 定制对象度量（为定制对象 1 至 15 重复这些度量。）
  - 定制对象的定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 定制对象数 (#)

使用附注

由于多种原因，可能会出现没有结果的报表。一个原因是报表中缺少度量。报表必须包含至少一个度量。

如果使用两个互相之间没有直接关系的定制对象，也会得到没有结果的报表。例如，如果客户对象直接关联到定制对象 4 和定制对象 5 ，则可以对客户与定制对象 4 之间的关联以及客户与定制对象 5 之间的关联生成报表。但是，无法生成客户、定制对象 4 和定制对象 5 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了定制对象 4 和定制对象 5 之间的直接关联。

再看此示例，如果客户对象与定制对象 4 直接关联，并且定制对象 4 与定制对象 5 直接关联，则可以对客户和定制对象 4 之间的关联以及定制对象 4 和定制对象 5 之间的关联生成报表。但是，无法生成客户、定制对象 4 和定制对象 5 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了客户和定制对象 5 之间的直接关联。

资产报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、资产和产品维度分析资产度量。可以跟踪销售给客户或公司的资产和产品。此主题区域是资产记录可见性基于关联客户记录可见性的少数几个主题区域之一。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 产品

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 资产

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 资产度量
  - 资产数（#）
  - 平均资产数（#）

使用附注

无

业务计划报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

在此主题区域中，可以根据业务计划、目标、计划类型、期间、收入目标、计量单位来分析客户、联系人、商机和产品，同时还能查看实际业绩并与业务计划内制定的目标相比较，然后将结果与其他主题区域的查询相结合，以比较目标与结果。

关系类型

一对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 业务计划
- 联系人
- 潜在商机
- 目标
- 机会
- 期间
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 高级合作伙伴客户
- 产品
- 服务请求

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 潜在商机
- 机会

- 服务请求

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 客户度量
- 活动度量
- 业务计划度量
- 联系人度量
- 潜在商机度量
- 目标度量
- 机会度量
- 合作伙伴度量
- 期间度量
- 计划客户度量
- 计划联系人度量
- 计划商机度量
- 服务请求度量

使用附注

此主题区域具有多个维度，但切忌随意混合维度。并非所有维度结合都能得到有用的结果。下表显示驱动对象维度（粗体）以及可以与之结合并获得有益结果的维度。

- **客户：**目标，计划客户
- **活动：**业务计划，目标
- **业务计划：**活动，目标，合作方，期间，计划客户，计划联系人，计划商机，产品
- **联系人：**目标，计划联系人
- **潜在商机：**目标
- **目标：**客户，活动，业务计划，联系人，销售线索，商机，期间，产品，服务请求
- **商机：**目标，计划商机
- **合作方：**业务计划
- **期间：**业务计划，目标
- **计划客户：**客户，业务计划
- **计划联系人：**业务计划，联系人
- **计划商机：**业务计划，商机

- **产品：**业务计划，计划联系人
- **服务请求：**目标

注意：在报表中混合维度时，确保包括这些维度的度量，以便 Oracle CRM On Demand 能够正确地结合。例如，如果驱动维度为"目标"，而您想要使用一些"联系人"字段，则必须在查询中也包括一个目标度量。可以禁止打印度量，但它必须位于查询中。

商业活动报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按商业活动、用户和日期维度全面分析商业活动。可以分析商业活动效果、业绩和投资回报 (ROI)。其中包含的度量还可帮助解决在实现商业活动目标和优化未来商业活动过程中遇到的问题。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 商业活动
- 日期
- 拥有者用户

优化的筛选字段

此主题区域具有一些经过优化的字段，在筛选器中使用它们时，可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，商业活动维度具有"商业活动类型"字段。还有"商业活动类型代码"字段，这是"商业活动类型"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度拥有优化的筛选字段：

- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商业活动度量
  - 商业活动次数 (#)

- 计划商业活动次数 (#)
- 现行商业活动次数 (#)
- 已完成商业活动次数 (#)
- 商业活动的客户数 (#)
- 商业活动的联系人数 (#)
- 商业活动的潜在商机数 (#)
- 商业活动的机会数 (#)
- 商业活动的赢得次数 (#)
- 预算百分比 (%)（定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。）
- 实现的潜在商机目标百分比 (%)（定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。）
- 实现的收入目标百分比 (%)（定义：已结收入乘以 100，然后除以收入目标。）
- 商业活动机会的平均完成天数
- 已完成销售的单位成本（定义：成本除以赢得次数。）
- 已完成销售的平均单位成本（定义：平均成本除以赢得次数。）
- 潜在商机的单位成本（定义：成本除以潜在商机数。）
- 潜在商机的平均单位成本（定义：平均成本除以潜在商机数。）
- 商业活动的潜在商机转换率
- 商业活动的已结收入
- 商业活动的机会收入
- 商业活动的平均已结收入
- 商业活动的机会赢得率
- ROI

使用附注

无

联系人关系报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用"联系人关系报告"主题区域可以分析联系人关系。可以按客户、联系人和相关联系人分析联系人关系。此主题区域没有度量。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 相关联系人
- 拥有者用户

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 联系人

度量

无

使用附注

无

联系人报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按联系人、客户、商业活动、拥有者用户和日期维度生成联系人度量报表。此主题区域的详细级别是为在 Oracle CRM On Demand 中创建的每个联系人提供一行。使用此主题区域可以快速回答诸如以下问题：有最多联系人的前十个雇员是谁？哪些客户没有任何联系人？按联系人排列，哪些是最大型的商业活动？

关系类型

简单多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
  - 联系人定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 联系人数 (#)

使用附注

无

定制对象和客户报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和客户
- 定制对象 2 和客户
- 定制对象 3 和客户

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析客户与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。客户主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与客户的报表。因为此主题区域呈现客户与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的客户，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 定制对象
- 创建日期
- 拥有者用户
- 地区

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
  - 客户定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 收入 (000)
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入 (000)
  - 平均已结收入
  - 平均机会结束天数（定义：结束机会的天数除以赢得次数。）
  - 客户数 (#)
  - 具有机会的客户数 (#)
  - 联系人数 (#)
  - 机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 服务请求 (SR) 数 (#)
  - 已取消 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 数 (#)
  - 待处理 SR 数 (#)
  - 未完成 SR 平均持续时间
  - 平均 SR 完成天数

使用附注

无

定制对象和联系人报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和联系人
- 定制对象 2 和联系人
- 定制对象 3 和联系人

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析联系人与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。联系人主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与联系人的报表。因为此主题区域呈现联系人与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的联系人，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 定制对象
- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 拥有者用户
- 创建日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
  - 联系人定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 联系人数 (#)

使用附注

无

定制对象和机会报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和机会
- 定制对象 2 和机会
- 定制对象 3 和机会

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析机会与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。机会主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与机会的报表。因为此主题区域呈现机会与定

制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的机会，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 定制对象
- 客户
- 商业活动
- 机会
- 主要联系人
- 地区
- 拥有者用户
- 开始日期
- 结束日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 机会

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会度量

- 机会定制度量
  - 索引货币
  - 平均索引货币
  - 索引号
  - 平均索引号
- 收入
- 预期收入
- 已结收入
- 收入 (000)
- 预期收入 (000)
- 已结收入 (000)
- 机会数 (#)
- 未完成机会数 (#)
- 已完成机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数

使用附注

无

定制对象和服务请求报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和服务请求
- 定制对象 2 和服务请求
- 定制对象 3 和服务请求

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析服务请求与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。服务请求主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与服务请求的报表。因为此主题区域呈

现机会与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的服务请求，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 定制对象
- 客户
- 联系人
- 服务请求
- 拥有者用户
- 开始日期
- 结束日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 服务请求

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
  - 服务请求定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币

- 索引号
- 平均索引号

- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数

使用附注

无

定制对象报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

在这些主题区域中，可以按客户、活动、商业活动、联系人、销售线索、商机、服务请求、合作方、日期和定制对象 1、2 和 3 维度生成定制对象 1、2 和 3 度量的报表，另可以按各个相关对象分析定制对象 1、2 和 3 度量。目前只能实时生成定制对象 1、2 和 3 的报表。分析定制对象 1、2 和 3 时，仅使用这些主题区域。

关系类型

简单

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户

- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 创建日期
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 潜在商机
- 机会
- 拥有者用户
- 合作方（仅用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中）
- 服务请求

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 潜在商机
- 机会
- 服务请求

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 定制对象度量
  - 定制对象的定制度量
    - 索引货币

- 平均索引货币
- 索引号
- 平均索引号

- 定制对象数 (#)

使用附注

无

预测报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以生成由 Oracle CRM On Demand 预测模块生成的数据的报表。还可以按客户、地区、用户、机会、产品、日期和用户定额维度比较预测摘要与最近的实时机会数据。可以为销售团队创建业绩报表，说明业务数据覆盖情况、定额完成情况和预测准确性。还使销售经理可以使用用户层次监控各个团队成员的业绩。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户收入（请参阅"注意 1"）
- 客户地区
- 工作簿
- 结束日期（请参阅"注意 2"）
- 联系人
- 预测
- 预测日期（请参阅"注意 3"）
- 机会（请参阅"注意 4"）
- 机会产品收入（请参阅"注意 4"）

- 拥有者用户
- 产品
- 产品类别
- 定额

注意 1：您不能将客户收入维度与机会或机会产品维度相结合。

注意 2：对于定额，结束日期是定额期间所在月份的第一天。对于预测，结束日期是预测快照中的机会的结束日期。对于机会，结束日期是机会的结束日期。

注意 3：预测日期是预测的运行日期。一个机会可以存在于多个预测中。

注意 4：机会和机会产品收入只能与机会和机会产品收入度量关联。

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 联系人
- 机会

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户收入度量
  - 产品数 (#)
  - 平均产品数
- 预测度量
  - 我的客户收入
    - 我的客户收入
  - 我的联系人收入
    - 我的联系人收入
  - 我的机会
    - 我的机会收入
  - 我的产品收入
    - 我的产品收入
  - 我的产品

- 已结数量
- 已结收入
- 预期收入
- 预测数量
- 业务数据数量

- 团队摘要
  - 预测
  - 已结收入
  - 业务数据
  - 最佳情况
- 团队产品摘要
  - 已结数量
  - 预测数量
  - 业务数据数量
  - 已结收入
  - 预期收入
- 已结收入
- 业务数据
- 预测
- 预期收入
- 最佳情况

- 定额度量
  - 定额值
- 机会度量
  - 机会定制度量
    - 索引号
    - 平均索引号
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)

- 预期收入（000）
- 已结收入（000）
- 机会数（#）
- 未完成机会数（#）
- 已完成机会数（#）
- 赢得次数（#）
- 阶段中的平均天数

- 机会产品收入度量
  - 产品数（#）
  - 平均产品数

使用附注

适用以下限制：

- **多项详情。**因为预测主题区域是一个多项详情主题区域，您必须确保只有一个度量作为报表的一部分。
- **工作簿维度。**使用工作簿维度和层次结构可以将数据记录分组到工作簿中。但可以看到的数据仍然取决于分析中的可见性模式。只能与客户、客户收入、机会和机会 - 产品配合使用。
- **层次结构。**所有层次结构都限制为八个级别。
- **收入分割。**配置了收入分割功能时（请参阅设置公司概要和全局默认值（第 页 903）），预测摘要将反映分割，但实时机会度量不反映。
- **定额度量。**定额度量与其他度量的比较仅在月份级别和用户级别有效。
- **预测摘要定制字段。**这些字段不能生成报表。Oracle CRM On Demand 生成的预测摘要包含累积的总额。因此，仅当按用户查看数据时，报表中的预测度量才有意义。不按用户查看预测度量会导致显示的值不正确。
- **机会和多个预测。**同一机会可以出现在多个预测中。因此，必须使用筛选度量机制按特定日期查看预测度量。否则，预测度量会显示不正确。
- **预测和用户定额度量。**收入的数据与预测摘要日期相同，因此所有机会都显示为在月份的第一天。用户定额还按月设置，并显示在月份的第一天。因此，仅当数据在月份或在更高级别合计时，包括预测和用户定额度量的报表才有意义。
- **用户定额度量。**用户定额度量始终使用经理可见性控制，与用户可见性无关，因此，可见性设置为团队可见性时，除公司管理员以外的用户都无法生成用户定额以及机会度量报表。
- **用户的百分位排名。**要建立用户的百分位排名，就必须拥有所有基本数据的访问权限。
- **日历月份和多个预测。**每个日历月份可以有多个预测。因此，显示合计预测度量的报表必须用特定预测日期加以限定。
- **定额和收入。**如果报表显示用户定额和实时机会收入，但没有显示预期结果，则可能是因为记录的机会结束日期与定额记录不在同一期间。
- **每月预测。**每月预测摘要合计已经累计。因此，所有用户的合计会得到不正确的结果。如果要以此方式获得合计，必须使用“我的收入”文件夹中的收入度量。
- **分析经理可见性。**如果预测仅包括下属人员，则使用分析经理可见性。

- **分析团队可见性。**如果预测中的人员是团队的一部分，则使用分析团队可见性。如果预测中的人员既不在团队中，也不是下属，则机会和机会产品视图与预测摘要不匹配。
- **预测度量**。预测度量必须引用特定预测。使用 FILTER 度量函数按预测日期和预测类型引用度量。例如，使用 FILTER 度量函数获取特定预测日期（例如 2009 年 9 月 16 日）的预测值。因为有多种预测类型，所以再增加一个筛选器只能获得机会收入预测的值。例如：

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
  ```

  使用 FILTER 度量函数与向报表添加筛选器不同。如果将报表筛选器添加到使用预测日期和预测类型的筛选器，则无法得到用户定额或实时收入的任何值。如果为每位用户都定义了多个定额，则必须使用 FILTER 度量函数引用特定定额值。例如：

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales')
  ```

  在此示例中，FILTER 度量函数获取特定定额名称（销售）的定额值。没有此筛选器度量，就只能获得所有定额的合计值。

家庭报告主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用"家庭报告"主题区域能够生成"联系人"维度的家庭报表。此报表使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 我的客户属于哪些家庭？
- 我业务工作簿中的家庭资产如何在我的客户之间划分？
- 资产总值最高的家庭是哪些？

可以将家庭报表与资产组合报表结合，将客户视为家庭成员，从而提供改进的客户服务。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 家庭
- 联系人
- 家庭联系人

优化的筛选字段

此主题区域具有一些经过优化的字段，在筛选器中使用它们时，可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，联系人维度具有"联系人类型"字段。还有"联系人类型代码"字段，这是"联系人类型"字段的优化版本。同样，存在"创建日期 UTC"字段，这是"创建日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度拥有优化的筛选字段：

- 联系人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 家庭度量
  - 家庭总资产
    - 家庭总资产
    - 家庭总资产 (000)
    - 家庭平均总资产
    - 家庭平均总资产 (000)
  - 家庭总费用
    - 家庭总费用
    - 家庭总费用 (000)
    - 家庭平均总费用
    - 家庭平均总费用 (000)
  - 家庭总收入
    - 家庭总收入
    - 家庭总收入 (000)
    - 家庭平均总收入
    - 家庭平均总收入 (000)
  - 家庭总负债
    - 家庭总负债
    - 家庭总负债 (000)
    - 家庭平均总负债
    - 家庭平均总负债 (000)
  - 家庭资本净值合计
    - 家庭资本净值合计
    - 家庭资本净值合计 (000)
    - 家庭平均资本净值合计

- 家庭平均资本净值合计 (000)
- 联系人总资产
  - 总资产
  - 总资产 (000)
  - 平均总资产
  - 平均总资产 (000)
- 联系人总费用
  - 总费用
  - 总费用 (000)
  - 平均总费用
  - 平均总费用 (000)
- 联系人总收入
  - 总收入
  - 总收入 (000)
  - 平均总收入
  - 平均总收入 (000)
- 联系人总负债
  - 总负债
  - 总负债 (000)
  - 平均总负债
  - 平均总负债 (000)
- 联系人资本净值合计
  - 资本净值合计
  - 资本净值合计 (000)
  - 平均资本净值合计
  - 平均资本净值合计 (000)
- 家庭定制度量
  - 索引号
  - 平均索引号
  - 索引货币
  - 平均索引货币
- 累计联系人数 (#)
- 累计服务请求数 (#)

- 累计潜在商机数（#）
- 联系人数（#）
- 联系人服务请求数（#）
- 联系人潜在商机数（#）
- 家庭数（#）

使用附注
无

潜在商机报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、联系人、日期、潜在商机、机会、拥有者用户和高级合作伙伴客户分析潜在商机度量。此主题区域包含的度量可以分析潜在商机质量、潜在商机转换和与潜在商机相关的收入。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 联系人
- 潜在商机
- 机会
- 拥有者用户
- 日期
- 高级合作伙伴客户

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 潜在商机
- 机会

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 潜在商机度量
  - 客户地区层次
    - 顶级地区名称
    - 八级地区名称
    - 七级地区名称
    - 六级地区名称
    - 五级地区名称
    - 四级地区名称
    - 三级地区名称
    - 二级地区名称
    - 一级地区名称
  - 潜在商机数（#）
  - 合格潜在商机数（#）
  - 已拒绝潜在商机数（#）
  - 已存档潜在商机数（#）
  - 转换为机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会的潜在商机的数量。）
  - 导致赢得机会的潜在商机数（#）（定义：已转换为机会并处于"已完成/赢得"销售阶段的潜在商机的数量。）
  - 导致丧失机会的潜在商机数（#）
  - 新机会数（#）
  - 赢得次数（#）
  - 潜在商机的已结收入

- 潜在商机的预期收入
- 潜在商机的机会收入

使用附注
无

机会报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、地区、商业活动、联系人、地区、拥有者和日期维度分析机会。此主题区域是包括机会和定额度量的多项详情主题区域。机会度量在此主题区域中以最精细的级别定义，因此，可以按每个可能的维度分析。但是，定额度量则在较高的级别定义，只能通过以下有限的维度分析：日期（月份）、定额、拥有者。

关系类型
简单

维度
- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 机会
- 主要联系人
- 地区
- 拥有者用户
- 开始日期
- 结束日期
- 定额
- 高级合作伙伴客户

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 机会

度量

以下是此主题区域中的主要度量：

- 收入（预期和已结）
- （未完成和已完成）机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 定额量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会度量
  - 机会定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)
  - 预期收入 (000)
  - 已结收入 (000)
  - 机会数 (#)
  - 未完成机会数 (#)
  - 已完成机会数 (#)
  - 赢得次数 (#)
  - 阶段中的平均天数

- 定额度量
  - 定额值

使用附注

因为定额度量不是在"机会"维度级别定义的，所以当报表中存在"机会"维度属性时，这些度量显示为空单元格。

机会和竞争者报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以分析机会和竞争者客户之间的多对多关系。此主题区域与机会主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者客户维度，该维度与机会记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示机会的所有竞争者。因为此主题区域呈现机会和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的机会，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 机会竞争者
- 关系联系人
- 客户

- 客户地区
- 商业活动
- 机会
- 主要联系人
- 地区
- 拥有者用户
- 开始日期
- 结束日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 机会

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会度量
  - 机会定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)
  - 预期收入 (000)
  - 已结收入 (000)
  - 机会数 (#)

- 未完成机会数（#）
- 已完成机会数（#）
- 赢得次数（#）
- 阶段中的平均天数

使用附注
无

机会和合作伙伴报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以分析机会和合作伙伴客户之间的多对多关系。此主题区域与机会主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴客户维度，该维度与机会记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示机会的所有合作伙伴。因为此主题区域呈现机会和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的机会，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 调换角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优势
- 弱势
- 注释

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 机会合作伙伴

- 关系联系人
- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 机会
- 主要联系人
- 地区
- 拥有者用户
- 开始日期
- 结束日期

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 机会

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会度量
  - 机会定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 收入
  - 预期收入
  - 已结收入
  - 收入 (000)
  - 预期收入 (000)

- 已结收入 (000)
- 机会数 (#)
- 未完成机会数 (#)
- 已完成机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数

使用附注
无

机会产品收入报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域

业务目的
使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、机会、机会产品、拥有者用户、产品和产品类别分析机会产品收入。因为各项重复性产品收入记录的开始日期可能不同，所以此主题区域采用最低详细级别，为机会内的每项重复性产品收入记录包含一行。此主题区域具有低详细级别，可以最灵活地在所支持维度的任何级别汇总数据。此主题区域还包含定额维度和度量，可以用来在同一报表中报告机会产品收入和定额度量。

关系类型
简单

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 机会
- 产品类别
- 产品
- 机会 - 产品

- 拥有者用户
- 定额

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 商业活动
- 机会

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 机会 - 产品度量
  - 产品数 (#)
  - 平均产品数 (#)
- 定额度量
  - 定额值

使用附注

无

机会团队报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以报告机会和机会团队之间的关系。使用此主题查询机会中涉及的团队成员。此主题区域没有度量。

关系类型

一对多。

维度

此主题区域提供以下维度：

- 机会
- 机会团队
- 拥有者用户

度量

无。

使用附注

无。

数据可见性。此主题区域始终使用"团队可见性"模式，无论您在您的概要中定义何种设置。因此，您可以始终报告您是拥有者或团队成员的所有机会。

合作伙伴报告主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

在合作方报告主题区域中，可以分析合作方并评估重要的业绩度量，包括商机渠道中的合格销售线索数和总收入。

关系类型

摘要

维度

此主题区域具有以下维度：

- 创建日期
- 所有者用户
- 合作伙伴
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 合作伙伴度量
- 合作伙伴定制度量
    - 平均索引货币
    - 平均索引号
    - 索引货币
    - 索引号
    - 合作伙伴数（#）
    - 已存档潜在商机数（#）
    - 取消服务请求（SR）数（#）
    - 已完成机会数（#）
    - 已完成 SR 数（#）
    - 潜在商机数（#）
    - 转换为机会的潜在商机数（#）
    - 导致丧失机会的潜在商机数（#）
    - 导致赢得机会的潜在商机数（#）
    - 未完成机会数（#）
    - 未完成 SR 数（#）
    - 机会数（#）
    - 待处理 SR 数（#）
    - 合格潜在商机数（#）
    - 已拒绝潜在商机数（#）
    - SR 数（#）
    - 赢得次数（#）
    - 阶段中的平均天数
    - 平均 SR 完成天数
    - 未完成 SR 平均持续时间
    - 已结收入
    - 已结收入（000）
    - 潜在商机的已结收入
    - 潜在商机的预期收入
    - 潜在商机的机会收入

- 收入
- 收入 (000)

使用注释

之前度量是基于销售线索、商机和服务请求的高级合作伙伴客户。

个性化内容传送报告主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供此主题区域。

业务目的

此主题区域提供医药企业中各个角色所需的信息，以便更好地了解医生、调整内容和在适当的时间将适当的消息传送给适当的人员。例如，营销经理可以分析详细趋势、宣传资料的表现和各个细分的响应。有了此信息，经理可以修改宣传资料或再次细分客户群，然后相应确定客户目标。销售经理可以分析详细趋势，找出地区中表现优异或较差的人员，并根据需要指导团队。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 消息响应
- 消息计划
- 消息计划项目
- 产品

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动
- 联系人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 消息计划度量
  - 消息计划定制度量
    - 平均索引货币
    - 索引货币
    - 平均索引号
    - 索引号
  - 消息计划数（#）
- 消息计划项目度量
  - 消息计划项目定制度量
    - 平均索引货币
    - 索引货币
    - 平均索引号
    - 索引号
  - 消息计划项目数（#）
- 消息响应度量
  - 消息响应定制度量
    - 平均索引货币
    - 索引货币
    - 平均索引号
    - 索引号
  - 消息响应数（#）
- 客户度量
  - 收入
  - 收入（000）
  - 平均收入
  - 已结收入
  - 已结收入（000）

- 平均已结收入
- 平均商机完成天数
- 潜在收入
- 平均潜在收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入
- 产品已结收入 (000)
- 客户数 (#)
- 具有机会的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 联系人数 (#)
- 机会数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为机会的潜在商机数 (#)
- 导致赢得机会的潜在商机数 (#)
- 导致丧失机会的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

- 活动度量
  - 活动数 (#)
  - 未完成活动数 (#)
  - 具有活动的客户数 (#)
  - 已完成活动数 (#)
- 联系人度量

- 联系人定制度量
  - 索引货币
  - 平均索引货币
  - 索引号
  - 平均索引号
- 拥有者用户定制字段
- 拥有者用户定制字段
- 联系人数 (#)

- 产品收入度量
  - 收入
  - 产品预期收入
  - 产品已结收入
  - 产品收入 (000)
  - 产品预期收入 (000)
  - 产品已结收入 (000)
  - 平均采购价格
  - 平均数量
  - 数量

使用附注

无

服务请求报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

在此主题区域中，可以按客户、联系人、服务请求、用户、合作方和日期维度分析服务请求，有助于衡量和分析客户服务请求组织的重要业绩度量，包括服务请求已处于未完成状态多长时间，和完成服务请求的平均持续时间。使用这些服务请求业绩度量可以帮助公司提高客户满意度和雇员工作效率并降低运营成本。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 结束日期
- 开始日期
- 拥有者用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 服务请求

优化的筛选字段

此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"上次访问日期 UTC"字段，这是"上次访问日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 联系人
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
  - 服务请求定制度量
    - 索引货币
    - 平均索引货币
    - 索引号
    - 平均索引号
  - 服务请求 (SR) 数 (#)
  - 未完成 SR 数 (#)
  - 已完成 SR 数 (#)
  - 待处理 SR 数 (#)

- 已取消 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数

使用附注
无

共享活动报告主题区域

可用性
Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的
使用此主题区域可以按客户、联系人和用户维度分析共享活动。因为在 Oracle CRM On Demand 中，这些活动可供一个或多个用户共享，所以使用此主题区域可以生成共享活动的报表。对于没有与至少一个用户共享的活动，无法使用此主题区域为其生成报表。

关系类型
多对多

维度
此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 拥有者用户

优化的筛选字段
此主题区域具有某些经过优化的字段，在筛选器中使用时可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。同样，存在"索引日期 UTC"字段，这是"索引日期"字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。此主题区域的以下维度都拥有优化的筛选字段：

- 客户
- 活动

- 联系人

度量
无

使用附注
无

更改报表外观

在 Oracle CRM On Demand Answers 中设置或更新报表时，您可以更改报表的可视外观，称为外观格式设置。您可以应用外观格式设置、复制和粘贴外观格式设置属性以及将要使用的格式化报表保存为样式模板。

根据您要格式化的项目，对话框会显示不同的选项（如"字体"、"单元格"、"边框控制"、"背景色"）、其它格式设置选项（如"单元格边距"）和 HTML 的定制 CSS 样式选项。

您可以更改以下对象的外观：

- 列和部分，如背景色和边框
- 表中的列
- 标题大小

您可以复制应用到某一项目的外观格式设置属性的范围（如表中的一列），然后将它们粘贴到相同类型的项目（如表中的另一列或其它表中的一列）。您还可以恢复默认外观。为此，请使用对话框右上角的图标。

支持复制和粘贴的视图包括表、数据透视表和图表视图。

关于将报表保存为样式模板

定制报表的外观并保存后，就可以将其用作模板了。这就允许您将已保存的报表的格式设置应用到新报表或现有报表上。

支持将已保存的报表用作模板的视图包括表、数据透视表和图表视图。

本主题包含有关执行以下任务的信息：

- 设置报表可视外观的格式
- 复制和粘贴格式设置属性
- 恢复属性的默认外观
- 将已保存的报表用作模板

设置报表可视外观的格式

1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击"报表"选项卡。

2 在“报表主页”上的“定制报表和分析”部分中，单击“设计分析”以打开 Oracle CRM On Demand Answers。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击“打开分析”。

4 选择想要使用的报表，然后单击“确定”。

5 在“构建和查看分析”页面中，通过执行以下操作之一，打开外观格式对话框：

- 在第 1 步中，单击“列属性”按钮，然后在“列属性”对话框中单击“样式”选项卡。
- 在步骤 2 中，通过执行以下操作之一，打开“编辑格式”对话框：
  - 对于“标题”或“表”，单击“设置视图格式”按钮。
  - 在数据透视表视图中，单击“数据透视表视图属性”按钮，然后单击“设置备选格式”按钮。

  注意：在表视图中，还可单击列格式设置按钮，然后使用“值格式”选项卡。在数据透视表视图中，还可单击部分属性按钮，然后使用“部分属性”选项卡。

  将显示外观格式对话框。

6 在“字体”区域中，选择字体系列、大小、颜色、样式（如粗体），以及所要应用的所有效果（如下划线）。

注意：对于某些项目，此选项不可用。

7 在“单元格”区域中，设置对齐方式和背景颜色。

注意：对于水平对齐，最常用于文本数据的对齐方式是左对齐。对于数值数据，最常用的对齐方式是右对齐。

除非列的跨度与其他列多个行的跨度相同，否则垂直对齐没有任何效果。

8 在“边框”区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。

提示：通过单击“位置”下拉列表旁边的顶部、底部、左侧和右侧边框，可选择或取消选择定制边框。

9 要设置单元格内的间距格式，请单击“其他格式设置选项”，然后指定单元格内容的宽度和高度以及这些内容上、下、左、右的空白值。

值是以像素为单位指定的。

10 要覆盖 Oracle CRM On Demand Answers 样式表中所指定的样式和类元素，请在“定制 CSS 样式选项”区域中进行选择：

a 单击要使用的设置。

b 指定类、样式或样式表的位置。

注意：高级样式格式设置选项由了解如何使用级联样式表的用户使用。

11 单击“确定”。

复制和粘贴格式设置属性

1 在“构建和查看分析”页面中，转至想要复制其格式的项目，例如行、列或表格单元。

2 打开“外观格式设置”对话框，单击“复制格式”按钮，然后单击“取消”关闭该对话框。

3 转至想要粘贴其格式的项目。

4 打开“外观格式设置”对话框，单击“粘贴格式”按钮，然后单击“确定”应用更改。

恢复默认的外观

- 打开项目的“外观格式设置”对话框，然后单击“清除格式”按钮。

添加某些类型的视图时，可以将保存的报表用作模板，操作如下。

将已保存的报表用作模板

1 在“构建和查看分析”页面中，转至“步骤 2 创建布局”。

2 单击“添加视图”，然后选择所需的视图。

3 单击工作区顶部附近的“从另一分析中导入视图格式”按钮：

4 在“导入已保存的格式”对话框中，导航到保存的报表，然后单击“确定”。

5 单击“已保存的结果”链接或“预览分析”按钮。

第 1 步：定义标准

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中定义报表标准。要访问“定义标准”页面，可创建一个新分析（如 Answers 入门（定制报表） (第 页 629)中所述），或在 Oracle CRM On Demand Answers 中打开一个现有分析。

单击主题以查看执行以下操作的详细步骤说明：

- 将列添加到报表 (第 页 759)
- 将定制字段添加到报表 (第 页 759)
- 向列添加筛选器 (请参阅 "将筛选器添加到列" 第 页 759)（可选操作，但建议执行）
- 编辑列属性 (第 页 766)
- 设置列公式 (第 页 775)
- 将操作链接添加到结果 (第 页 776)（可选）
- 对列进行排序和重新排序 (第 页 779)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于在报表中使用地址 (第 页 780)
- 使用集运算合并多个报表中的结果 (第 页 780)

将列添加到报表

在 Oracle CRM On Demand Answers 中创建或修改报表时，您可添加列，直到报表中包含所有想要的数据。

注意： 报表中的期间可能基于公司的会计日历，该日历可能不同于标准日历。例如，公司的会计年度可能从每个日历年的 6 月 1 日开始。如果公司最近在 Oracle CRM On Demand 中更改了其会计日历年，而且如果历史分析跨越多个年度，则必须仔细复审这些分析。报表中基于以前的会计日历的数据无法与使用新的会计日历的数据相协调。

将列添加到报表

1. 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“活动主题区域”中，展开列的列表，以显示可以包括在报表中的列。
2. 单击要包括在报表中的列。

   注意： 可以单击列中的“X”图标从报表删除该列。通过将列拖放到新位置，可以更改列的顺序。

将定制字段添加到报表

您可以将定制字段添加为 Oracle CRM On Demand Answers 报表和分析中的列。有关向报表添加列的更多信息，请参阅向报表添加列 (请参阅 "将列添加到报表" 第 页 759)。

对于使用 Oracle CRM On Demand Answers 进行的多语种部署，必须将定制字段转换为与 Oracle CRM On Demand Answers 一起使用的每种语言，以便可以将这些字段添加到报告和分析。例如，如果以英语创建某定制字段，则必须将其转换为德语，以便德语用户可以看到它，随后可在报告或分析中使用该定制字段。

将筛选器添加到列

在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，您可以在报表中为列设置筛选器。筛选器限制运行报表时显示的结果。Oracle CRM On Demand Answers 只显示那些符合标准的结果。

列筛选器由以下元素组成：

- 要筛选的列，例如“客户类型”。
- 应用筛选器时要使用的值，例如 10（必要时，可以使用 SQL 表达式或变量代替值）。
- 确定如何应用值的运算符，例如“小于”。

  例如，如果列包含售出的数量，运算符是“小于”，值是 10，则结果只包含售出件数小于 10 的订单数量。

列筛选器还可以具有以下特性：

- 可以将其与同一主题区域中的其它列筛选器组合，以进一步限制报表的结果。
- 可以对筛选器进行分组以创建复杂的筛选器。
- 可以使用同一主题区域中以前保存的报表的结果对筛选器的值进行限制。

筛选器将被转换为 SQL SELECT 语句中的 WHERE 子句。WHERE 子句用于将返回的行限定为那些符合指定约束的行。高级用户可以直接输入筛选器的 SQL 语句。

注意： 导入数据时，如果已选中用于添加新选择列表值的选项，则可能 24 小时后才会在报表中显示这些新选择列表值。因此，在此期间可能无法将新选择列表值用作筛选器值。

创建列筛选器

您可以为报表中的每列创建一个筛选器。如果不想让某一列显示在结果中，则可以隐藏它。

警告： 如果在完成列筛选器的创建之前单击浏览器的"刷新"按钮，则浏览器将重新加载该页面并废弃所做的更改。

要创建列筛选器

1. 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"定义标准"页面中，单击想要创建筛选器的列中的"新建筛选器"按钮。
2. 在"创建/编辑筛选器"对话框中，从"运算符"下拉列表中选择一个运算符。

   运算符和值的选项显示在左边的列中。根据所选择的列的类型，其它选项可能显示在右侧的列中，例如指定日期范围的日历按钮或限制较长值列表的文本匹配框。
3. 要指定值，请在"值"框中输入值，或单击"所有选择"以查看列中的可用值，然后从列表中选择值。

   在输入当前值字段的数据之后单击"添加"并选择"值"，这样可以添加多个值。

   当选择运算符并指定值时，使用下表中显示的指导。

运算符	用法指导
等于或位于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据与筛选器中的值匹配的那些记录。
不等于或不位于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据与筛选器中的值不匹配的那些记录。
小于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据小于筛选器中的值的那些记录。
大于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据大于筛选器中的值的那些记录。
小于或等于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据小于或等于筛选器中的值的那些记录。
大于或等于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据大于或等于筛选器中的值的那些记录。
介于	对包含数字或日期的列有效。指定两个值。结果将包括指定的值及介于两个值之间

运算符	用法指导
	的值的记录。
为空	对包含文本、数值或日期的列有效。请勿指定值。运算符仅测试不存在数据的列。结果将仅包括列中无数据的记录。 有时可能需要了解是否存在任何数据，使用 IS NULL 运算符可检查此条件。
不为空	对包含文本、数字或日期的列有效。不指定值。此运算符只检验列中是否存在数据。结果将只包括列中有数据的那些记录。
在以上	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括前 n 个记录，其中 n 是指定为筛选器中的值的整数。 此运算符适用于已评级的结果。例如，您可以使用此运算符获得前 10 位优秀执行者列表。
在以下	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括后 n 个记录，其中 n 是指定为筛选器中的值的整数。 此运算符适用于已评级的结果。例如，您可以使用此运算符获得那些报告的问题数目最少的客户列表。
包含所有	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据包含筛选器中所有值的那些记录。
包含任意	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据至少包含筛选器中的一个值的那些记录。
不包含	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据不包含筛选器中任何一个值的那些记录。
开始于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据以筛选器中的值开头的那些记录。
结束于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据以筛选器中的值结尾的那些记录。
类似于（模式匹配）	对包含文本的列有效。指定一个值或多个值。需要使用百分号字符 (%) 作为通配符。最多可以在值中指定两个百分号字符。结果将只包括列中的数据与筛选器中的模式值匹配的那些记录。
不类似于（模式匹配）	对包含文本的列有效。指定一个值或多个值。需要使用百分号字符 (%) 作为通配符。最多可以在值中指定两个百分号字符。结果将只包括列中的数据与筛选器中的模式值不匹配的那些记录。

运算符	用法指导
提示符	对包含文本、数字或日期的列有效。如果将列设置为*提示符*标志，则将使用从另一个报表传递来的值对其进行筛选。 **注意：** 通过导航将报表链接在一起时使用此选项（请参阅第 2 步：创建布局 (第 781)）。所追溯的报表中的一列或多列必须包含*提示符* 筛选器，以便该报表所显示的行不超过从父报表选择和追溯的值。

4 当列有许多选项时，可以使用分页控件在各选项间导航：

- 单击特定的页码导航到该页。
- 单击双右箭头分页按钮（ >> ）前进到最后一页，或单击双左箭头分页按钮（ << ）返回到第一页。

5 使用日历按钮为包含日期的列指定日期范围。

要指定单个日期，请为开始日期和结束日期指定同一个日期。

6 使用“匹配”下拉列表以查看可用于筛选器的值。如果需要，可用指定标准来限制将返回的值（这不是强制性的）。然后单击“所有选择”链接，并从返回的列表中选择值。

例如，假设要查看东部区域的结果。如果在文本框中输入“E”并从“匹配”下拉列表中选择“开头是”，则列表只显示以“E”开头的值。

7 要添加 SQL 表达式或会话变量，请执行以下操作：

a 单击“添加”按钮并选择适当的选项。

“值”框上的标签发生更改以反映您的选择。

b 在此框中输入 SQL 表达式或会话变量名。

SQL 表达式可以包含对列值进行操作的函数调用。有关更多信息，请参阅在分析中使用函数 (第 页 829)和会话变量 (第 页 866)。

8 要删除值、SQL 表达式或会话变量，请单击旁边的“X”图标。

要删除所有定义，请单击“清除值”按钮。

9 要让同一主题区域中另一个分析中的列的值限制此筛选器，请单击“高级”按钮并选择“基于另一请求的结果进行筛选”选项。

即会出现“基于保存的请求进行筛选”对话框。

10 要将筛选器转换为 SQL，请单击“高级”按钮并选择“将此筛选器转换为 SQL”选项。

即会出现“高级 SQL 筛选器”对话框。

11 完成后，单击“确定”。

该筛选器显示在“定义标准”页面或“保存的筛选器”页面上的“筛选器”区域中。

保存列筛选器

您可以保存筛选器作为分析的一部分或供在其它分析中重新使用。如果某个筛选器用于特定的分析并且您保存了该分析，则该筛选器将作为分析的一部分保存，每次运行该分析时都将应用该筛选器。您还可以明确保存筛选器以便可以在其它分析中使用。

主题区域的已保存筛选器和包含筛选器的文件夹显示在主题区域名称的后面。如果主题区域没有保存的筛选器，则页面的这一部分是空白的。

要将列筛选器保存为分析的一部分

1 在“定义标准”页面，单击“保存”。

2 在“保存分析”对话框，选择要保存分析的位置，然后单击“确定”。

要保存列筛选器以在其它分析中使用

1 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击“保存筛选器”。

2 在“保存筛选器”对话框中，选择要保存筛选器的文件夹：

- 要保存筛选器供个人使用，请单击“我的筛选器”。

  保存在“我的筛选器”中的筛选器只供您自己使用。

- 要保存筛选器供其他人使用，请单击“公共筛选器”。

  保存在公共筛选器文件夹中的筛选器可以供具有此文件夹访问权限的其他用户使用。

3 为该筛选器输入一个名称。

4 （可选）输入该筛选器的说明。

5 单击“确定”。

要显示已保存筛选器的属性

- 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击想要显示其属性的筛选器旁边的“筛选器选项”图标，然后选择“编辑筛选器”选项。

将已保存的列筛选器应用于分析

您可以将已保存的列筛选器应用于分析。您可以应用筛选器的内容或应用对筛选器的引用。

当应用保存的列筛选器的内容时，该筛选器的实际内容将被复制到“定义标准”页面的“筛选器”区域中。这允许您在不更改已保存的筛选器的情况下操作筛选器标准。当应用对保存的筛选器的引用时，只能通过其名称引用保存的筛选器，您可以查看但不能更改其内容。

要将已保存的列筛选器应用于分析

1 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击“打开已保存的筛选器”。

2 导航到合适的“筛选器”文件夹，选择想要应用的已保存筛选器，然后单击“确定”。

3 在“应用已保存的筛选器”对话框的“筛选器选项”部分，指定您的选择（如果有）。

4 单击“确定”。

该筛选器显示在“定义标准”页面上的“筛选器”区域中。

编辑列筛选器

您可以编辑列筛选器以更改其属性。

要编辑列筛选器

1 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击想要编辑的筛选器的“筛选器选项”按钮，然后选择“编辑筛选器”。

即会出现“创建/编辑筛选器”对话框。

2 进行更改，然后单击“确定”。

编辑列筛选器的公式

您可以编辑列筛选器的公式。您进行的编辑只适用于列的筛选器使用；公式可以包含对函数的调用以执行更多高级计算。请参阅在分析中使用函数 (第 页 829)。

要编辑筛选器的列公式

1 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击筛选器的“筛选器选项”按钮，然后选择“编辑列公式”。

2 单击“列公式”选项卡。

3 在“列公式”区域输入公式。

4 单击“确定”，以保存所做的更改。

删除列筛选器

您可以删除分析中的一个筛选器或所有筛选器。

注意： 如果以前保存分析时应用了任何筛选器，则再次保存该分析以删除这些筛选器。

要从分析中删除列筛选器

- 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击“X”图标。

将列筛选器与其它列筛选器组合

组合列筛选器（也称为“插入筛选”）允许您无需了解 SQL 就可以创建复杂的筛选器。

您可以通过 AND 和 OR 运算符组合列筛选器。AND 运算符表示必须满足每个筛选器中指定的标准。这是组合列筛选器的默认方法。OR 运算符表示必须满足至少一个列筛选器中指定的标准。

要将列筛选器与其它列筛选器组合

1. 在“定义标准”页面中，将至少两个列筛选器添加到分析中，或将至少两个列筛选器添加到保存的筛选器中。

   在“筛选器”部分中列出筛选器，它们之间有 AND 运算符。

2. 要将 AND 运算符更改为 OR 运算符，请单击它。

3. 在添加列筛选器时，单击 AND 和 OR 运算符对筛选器进行分组并构建所需的筛选器组合。

   组合的筛选器元素以框为界。

4. 要剪切、复制框内的元素或取消这些元素的分组，请单击“编辑筛选器分组”按钮，然后选择适当的选项。

防止筛选器在导航和提示期间被替换

您可以保护报表中的筛选器内容，使它们在导航和提示期间不受影响。受保护的筛选器始终会应用到结果中。

要保护筛选器在导航和提示期间不发生更改

- 在“定义标准”页面的“筛选器”部分，单击筛选器的“筛选器选项”按钮，然后选择“保护筛选器”。

使用保存的报表作为筛选器

筛选器可以与其它筛选器组合，也可以基于另一个报表返回的值。任何返回一列值的已保存报表都可以用于筛选您的报表中所选的列。

要根据另一个保存的报表的结果创建筛选器

1. 在“定义标准”页面中，单击想要创建筛选器的列中的“新建筛选器”按钮。

2. 在“创建/编辑筛选器”对话框中，单击“高级”，然后选择“根据另一个请求的结果进行筛选”选项。

3. 在“根据保存的请求进行筛选”对话框的“关系”字段中，选择结果与待筛选列之间的适当关系。

4. 单击“浏览”导航到保存的报表。

5. 在“使用列中值”字段中，选择要用于筛选器的列。

   如果已保存报表中的某个列名称与创建筛选器所在的列相匹配，则该列名称会第一个显示在“使用列中值”字段的值列表中。您可以选择不同的列。

6 单击“确定”。

筛选器显示在“定义标准”页面上的“筛选器”部分中。

注意：如果稍后想要编辑筛选器，可仅编辑“根据保存的请求进行筛选”对话框中的信息。

编辑列筛选器的 SQL 语句

可以编辑逻辑 SQL WHERE 子句以用作筛选器。虽然通常不一定要这么做，但此功能可供需要高级筛选功能的用户使用。有关 SQL 语法的完整说明，请参阅有关 SQL 的第三方参考书、某个数据库供应商提供的有关 SQL 的参考手册或联机参考站点。有关在 Oracle CRM On Demand Answers 中使用 SQL 的更广泛信息，请参阅在分析中使用函数 (第 页 829)。

要编辑为列筛选器生成的 SQL 语句

1 在“创建/编辑筛选器”对话框中，单击“高级”，然后选择“将此筛选器转换为 SQL”选项。

2 在文本框中输入您的修改，然后单击“确定”。

该筛选器显示在“定义标准”页面上的“筛选器”区域中。一旦选择此选项之后，编辑筛选器将显示您输入的 SQL。

例如：确定销售量最大的客户

下面的示例报告有关 2003 年中销售量最大的 10 个客户的数据。

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

编辑列属性

您可以编辑列的属性以控制列及其内容的外观和布局。 您还可以指定要应用的格式设置，但前提是该列的内容符合某些条件。默认情况下，为列选择的设置只应用于当前报表。

编辑列内容的外观

结果中列内容的默认外观是以级联样式表和 XML 消息文件为基础的。 您可以使用“列属性”对话框的“样式”选项卡改写多个默认设置，例如要使用的字体和字体大小。 您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

编辑列内容的外观

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“样式”选项卡。

3 选择字体、单元格、边框、图像和高级样式的格式设置选项。

有关更多信息，请参阅本主题中的“格式化列内容”。

4 在“数据格式”选项卡中，您可以通过选择“改写默认数据格式”复选框控制数据的显示方式。

此选项允许您改写默认显示特性。 您看到的选择会根据数据类型的不同而有所变化。 例如，如果列包含数字数据，则可以选择要如何处理这些数字，例如百分比、月份名称还是日期。 您还可以选择要显示的小数位数、如何显示负数、要显示的位数，以及要使用的千位分隔符。 如果您的列包含文本，则可以选择如何处理文本，如纯文本、HTML 或链接。 根据您的选择，“定制文本格式”文本块显示用于显示数据的可用 HTML 字符串。

要对文本使用定制格式，请从“文本处理方式”下拉列表中选择“定制文本格式”，然后输入定制格式。 可以输入提供特殊格式设置的 HTML 调用。 还可以输入任何有效的 HTML 字符串，包括 JavaScript、VBScript 等。

例如，下面的示例 HTML 设置表和数据透视表中列的宽度和高度。 在此示例中，括在括号中的文本 html ([html]) 表示使用 HTML，地址符 (@) 表示列的动态内容。

[html]@

如果您不了解 HTML、JavaScript、VBScript 等，可以查阅第三方参考资料。

要创建定制数字格式，您可以使用数字符号 (#) 包括有效位，使用数字零 (0) 来包括任意指定数量的位，即使该数字不包含这么精确的位也没有关系。 示例如下：

指定“.”会将 12.34 显示为“12.3”

指定“.000”会将 12.34 显示为“12.340”

5 完成后单击“确定”。

编辑列内容的布局

使用“列属性”对话框的“列格式”选项卡执行以下任务：

- 指定该列是否应该显示在结果中。

  默认情况下，结果中列通常是可见的。 但是，您可能要将某列包括在报表中而不想让它显示在结果中，例如用于创建筛选器的列。

- 指定备选的表和列标题并向它们应用定制格式设置。
- 控制重复数据（例如重复列值）的显示。

  因为与表中其它列的多个数据行有关，表中某一列的数据可能会发生重复。例如，如果一列列出客户名称，另一列列出这些客户所在的区域，则对于每个客户行，区域数据可能重复。您可以选择只显示重复数据一次，或为每行都显示重复数据。只显示重复数据一次可以增强表的易读性，并使数据中的区别更加明显。

- 指定当用户处理结果时应发生的交互操作，例如导航到另一个报表。

您还可以使用函数和条件表达式以多种方式设置结果的格式。

您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

隐藏结果中的列

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。

3 如果尚未选择“隐藏此列”复选框，则选择该复选框。

创建定制表和列标题

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。

3 在“标题”区域中，选择“定制标题”复选框。

这允许您更改标题文本和标题格式设置。

4 要更改表或列标题的文本，请在适当的文本框中输入新标题。

此报表中将使用该标题而不是默认标题。

注意： 还可以在“列标题交互”区域中指定要导航到另一个报表。

5 要更改表或列标题的格式，请单击文本框旁边的“编辑格式”按钮。

即会出现“编辑格式”对话框。

对字体、单元格、边框和高级样式格式设置选项进行选择。 有关更多信息，请参阅下面的“设置列内容的格式”。

取消重复数据

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。

3 在“值校正”区域中，选择适当的选项：

- 选择“取消”只显示重复数据一次并取消重复行。
- 选择“重复”为每行显示重复数据。
- 选择“默认”保留默认显示特性。

指定当用户单击列时发生的操作

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。

3 要指定当用户单击列时应发生的操作，请在“列标题交互”区域中选择适当的选项：

- “默认”- 恢复默认交互。
- “追溯”- 允许您追溯，以便可以查看更多信息。
- “导航”- 允许导航到另一个分析。 单击“添加导航目标”按钮，浏览到目标报表或仪表盘，单击“确定”，然后在“标题”文本框中输入目标的标题。 对要添加的每个导航目标重复此步骤。 单击“标题”文本框旁边的“删除”按钮删除该导航目标。
- “无交互”- 禁用钻取或导航。为列中的列标题和数据单独定义交互。

指定当用户单击值时发生的操作

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。

3 要指定当用户单击值时应发生的操作，请在“值交互”区域中选择适当的选项：

- “默认”- 恢复默认交互。
- “追溯”- 允许您追溯，以便可以查看更多信息。
- “导航”- 允许导航到另一个分析。 单击“添加导航目标”按钮，浏览到目标报表或仪表盘，单击“确定”，然后在“标题”文本框中输入目标的标题。 对要添加的每个导航目标重复此步骤。 单击“标题”文本框旁边的“删除”按钮删除该导航目标。
- “无交互”- 禁用钻取或导航。为列中的列标题和数据单独定义交互。

将条件格式设置应用于列内容

在表和数据透视表中，条件格式设置有助于直接注意到满足特定条件的数据。 例如，您可以使用特定的颜色显示高收入销售数字，或在超出收入一定百分比的每位销售人员的姓名旁边显示图像（例如奖牌）。

实现此目的的方法是：在报表中选择一个或多个要使用的列，指定要满足的条件，然后选择当满足该条件时要应用的字体、单元格、边框和样式表选项。 条件格式可以包括颜色、字体、图像等，这些格式会被应用于数据和包含该数据的表单元格。 指定条件的步骤与创建筛选器使用的步骤非常相似。

您可以添加多个条件以便根据数据的值以多种格式中的一种显示数据和表单元格。 例如，以一种颜色显示低收入销售，以另一种颜色显示高收入销售。

传统表和数据透视表的条件格式设置之间存在几个细微差别。 对一个列根据另一个列的值进行格式设置的条件格式不会反映在数据透视表中，但会反映在标准表中。 例如，根据区域的销售设置区域名称颜色在数据透视表中不起任何作用。 但是，根据销售数据的值设置销售数据的颜色会反映在数据透视表中，同样，可以根据实际名称设置区域名称的颜色；例如，以粗体的有色文本显示东部区域的值。

注意： 在数据透视表中，系统会依据数据透视表计算或集合的值对条件求值。系统将按照基本值应用条件格式，即使选择“显示为”选项将数据显示为百分比或指数。

您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

将条件格式设置添加到报表的列中

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“条件格式”选项卡。

3 单击“添加条件”按钮并在报表中选择所需的列用于构建条件。

即会出现“创建/编辑筛选器”对话框。 选择条件的运算符和值。

注意： 当从“条件格式”选项卡访问“创建/编辑筛选器”对话框时，该对话框只显示应用于条件格式的选项。例如，“运算符”下拉列表显示用于条件格式的运算符的子集。

4 在“创建/编辑筛选器”对话框中单击“确定”。

即会出现“编辑格式”对话框。

5 选择字体、单元格、边框、图像和高级样式的格式设置选项。

有关更多信息，请参阅本主题中的“格式化列内容”。

注意： 如果将图像指定为条件格式的一部分，则将在一定条件下在结果中显示此图像。

6 完成后单击“确定”返回“列属性”对话框。

“列属性”对话框将显示该条件，以及要应用的条件格式设置。

将以列列出的顺序对它们进行评估。

- 要重新确定某个列的顺序，请单击“上移”或“下移”按钮。
- 要从条件中删除某个列，请单击“删除”按钮。
- 要编辑条件或条件格式，请单击它。

7 您可以指定要包括的另一个条件，或者，如果已完成，请单击“确定”。

下面的示例介绍如何将条件格式设置应用于结果。

假设某个报表有 10 个评级类别，列中具有值 1 表示评级最低，值 10 表示评级最高。 您可以应用条件格式设置进行以下显示：

- 对包含 1、2 或 3 的列应用一个图像指示较低的评级。
- 对包含 4、5、6 或 7 的列应用另一个图像指示中等评级。
- 对包含 8、9 或 10 的列应用第三个图像指示较高的评级。

在“图形”对话框中，选择“仅图像”图像放置选项。 在结果显示中，所显示的列仅带有图像，没有评级编号。

设置列内容的格式

使用“编辑格式”对话框（和“列属性”对话框的“样式”选项卡上的选项）为显示在表格格式（例如表或数据透视表）中单元格内的列数据选择字体、单元格、边框和高级样式格式设置选项。 您还可以为表和列标题选择设置。

如果要改写列的默认格式设置属性，则您的选择是静态的。 如果要为列指定条件格式设置属性，则只有在满足条件时才应用您的选择。

使用“编辑格式”对话框或“列属性”对话框的“样式”选项卡

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框中，单击“样式”选项卡。

3 在“字体”区域中选择字体系列、大小、颜色、样式（如粗体）以及任何要应用的效果（如下划线）。

4 在“单元格”区域中，选择对齐方式、背景颜色和要在单元格中显示的图像。

- 水平对齐和垂直对齐选择类似于字处理程序中的文本对齐选择。除非列跨其它列的多个行，否则垂直对齐没有任何效果。

对于水平对齐：

选择“左”将左对齐数据。 这是文本数据最常见的对齐方式。 选择“右”将右对齐数据。 这是数字数据最常见的对齐方式。 选择“居中”可以将数据居中。 要保留与此列关联的默认数据对齐方式，请选择“默认”。

对于垂直对齐：

选择“顶部”将数据与表单元格的顶部对齐。 选择“底部”将数据与表单元格的底部对齐。 选择“居中”将数据与表单元格的中央对齐。 要保留与此列关联的默认垂直对齐方式，请选择“默认”。

- 当您单击“图像”按钮时，即会打开“图形”对话框。
  - 如果不想包括图像，则选择“无图像”选项。
  - 要包括定制图像，请选择“定制图像”选项并在文本框中指定适当的路径。 该图像应该是将查看结果的所有用户都可以访问的图像。 定制图像可用于条件和无条件结果中。
  - 要包括通过 Oracle CRM On Demand Answers 分发的图像，请使用图形选择窗口。该窗口显示可用于条件格式设置的图像，例如仪表和趋势箭头。左边的窗格显示图像的类别。当单击某个图像类别时，右边的窗格显示该类别中的图像。通过选择要使用的图像旁边的单选按钮进行选择。
  - 要指定图像在单元格中的位置，请从“图像布置”下拉列表中进行选择：

  “默认”- 在默认位置显示任意图像，该位置通常是列数据或标题的左边。

  “图像居左”- 在列数据或标题的左边显示任意图像。

  “图像居右”- 在列数据或标题的右边显示任意图像。

  “仅图像”- 只显示图像，不显示列数据或标题。

5. 在“边框”区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。
6. 在“其它格式设置选项”区域中，选择列的宽度、高度、缩进（左边距）、右边距、上边距和下边距。
7. 在“定制 CSS 样式选项(仅限 HTML)”区域中，可以改写在 Oracle CRM On Demand Answers 样式表中指定的样式和类元素。此功能供了解如何处理级联样式表的用户使用。
   - 通过单击“+”图标展开“定制 CSS 样式选项(仅限 HTML)”区域。
   - 单击要使用的设置旁边的复选框，然后提供类、样式或样式表的位置。

   例如，对于“使用定制 CSS 样式”，您可以输入有效的 CSS 样式属性（用分号分隔），例如：

   ```
   text-align:center;color:red
   ```

8. 完成后，单击“确定”关闭该对话框。

使用定制日期/时间格式字符串

定制日期/时间格式字符串提供了更多选项，可用于设置那些包含时间戳、日期和时间的列的格式。

输入定制日期/时间格式字符串

1. 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，单击某个含有时间戳、日期或时间的列的“列属性”按钮。

2 在“列属性”对话框的“数据格式”区域中，选中“改写默认数据格式”复选框。

3 在“日期格式”字段中，从下拉列表中选择“定制”。

4 在“定制日期格式”字段中，键入与下表所示完全相同的定制格式字符串，包括左右方括号字符 ([ ])。

注意：必须在“定制日期格式”字段中键入定制格式字符串。定制格式字符串对下拉列表中的选项不可用。

一般定制格式字符串

下表描述了一些一般定制格式字符串及其显示效果。 这将允许以用户的区域设置来显示日期/时间字段。

一般 格式字符串	结果
[FMT:dateShort]	将日期设置为区域设置的短日期格式。 您也可以键入 [FMT:date]。
[FMT:dateLong]	将日期设置为区域设置的长日期格式。
[FMT:dateInput]	将日期设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:time]	将时间设置为区域设置的时间格式。
[FMT:timeHourMin]	将时间设置为区域设置的时间格式，但省去了秒部分。
[FMT:timeInput]	将时间设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:timeInputHourMin]	将时间设置为能够输入回系统的格式，但省去了秒部分。
[FMT:timeStampShort]	与键入 [FMT:dateShort] [FMT:time] 等效。 这会将日期设置为区域设置的短日期格式，将时间设置为区域设置的时间格式。 您也可以键入 [FMT:timeStamp]。
[FMT:timeStampLong]	等效于键入 [FMT:dateLong] [FMT:time]。 这会将日期设置为区域设置的长日期格式，将时间设置为区域设置的时间格式。
[FMT:timeStampInput]	与 [FMT:dateInput] [FMT:timeInput] 等效。 这会将日期和时间设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:timeHour]	仅将小时字段设置为区域设置的格式，如 8 PM。

ODBC 定制格式字符串

下表列出了 ODBC 标准类型的定制格式字符串以及它们显示的结果。 它们将根据 ODBC 标准显示日期/时间字段。

ODBC 格式字符串	结果
[FMT:dateODBC]	将日期设置为标准的 ODBC yyyy-mm-dd 格式（年 4 位，月 2 位，日 2 位）。
[FMT:timeODBC]	将时间设置为标准的 ODBC hh:mm:ss 格式（小时 2 位，分钟 2 位，秒 2 位）。
[FMT:timeStampODBC]	等效于键入 [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]。 这会将日期设置为 yyyy-mm-dd 格式，将时间设置为 hh:mm:ss 格式。
[FMT:dateTyped]	显示单词“日期”，然后以标准的 ODBC yyyy-mm-dd 格式显示日期。 日期在单引号 (') 内显示。

ODBC 格式字符串	结果
[FMT:timeTyped]	显示单词"时间"，然后以标准的 ODBC hh:mm:ss 格式显示时间。 时间在单引号 (') 内显示。
[FMT:timeStampTyped]	显示单词"时间戳"，然后以标准的 ODBC yyyy-mm-dd hh:mm:ss 格式显示时间戳。 时间戳在单引号 (') 内显示。

整数字段的定制格式字符串

下表列出了使用整数字段时可用的定制格式字符串。 这将允许以用户的区域设置显示月和日名称。

整数字段包含代表月份或星期几的整数。 对于月份，1 代表一月，2 代表二月，依此类推，12 代表十二月。 对于星期几，1 代表星期日，2 代表星期一，依此类推，7 代表星期六。

整数字段格式字符串	结果
[MMM]	以用户的区域设置显示月份名称的缩写。
[MMMM]	以用户的区域设置显示月份名称的全名。
[DDD]	以用户的区域设置显示星期几的缩写。
[DDDD]	以用户的区域设置显示星期几的全名。

用于转换为小时的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时的定制格式字符串。 这些定制格式字符串可用于以下几种字段：

- 含有整数或实数的字段，代表自一天开始以来 (12:00 AM) 已经过的时间。
- 输出格式为 [FMT:timeHour] 的字段。 （此格式仅以区域设置的格式显示小时字段，如 8 PM。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:timeHour]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的小时数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。 数值中的分数部分将被舍去。 例如，数值 2 将显示为 2 AM，数值 12.24 将显示为 12 PM。
[FMT:timeHour(min)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。 数值中的分数部分将被舍去。 例如，数值 2 将显示为 12 AM，数值 363.10 将显示为 06 AM。
[FMT:timeHour(sec)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。 该数值中不足 1 小时的部分将被舍去。 例如，数值 600 将显示为 12 AM，数值 3600 显示为 1 AM，而数值 61214.30 则显示为 5 PM。

用于转换为小时和分钟的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时和分钟的定制格式字符串。 它们可用于含有整数或实数的字段，代表自一天开始 (12:00 AM) 以来已经过的时间。

它们也可用于输出格式为 [FMT:timeHourMin] 的字段。 （此格式以区域设置的时间格式显示时间，但省去了秒部分。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:timeHourMin]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数。 数值中的分数部分将被舍去。 例如，数值 12 将显示为 12:12 AM，数值 73 显示为 1:13 AM，而数值 750 则显示为 12:30 PM。
[FMT:timeHourMin(sec)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数。 数值中的分数部分将被舍去。 例如，数值 60 将显示为 12:01 AM，数值 120 显示为 12:02 AM，而数值 43200 则显示为 12:00 PM。
[FMT:timeHourMin(hour)]	这假定数值代表自一天开始以来已经过的小时数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是剩余的分钟数。 例如，数值 0 将显示为 12:00 AM，数值 1.5 显示为 1:30 AM，而数值 13.75 则显示为 1:45 PM。

用于转换为小时、分钟和秒的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时、分钟和秒的定制格式字符串。 这些定制格式字符串可用于含有代表时间的整数或实数的字段，

它们还可用于输出格式为 [FMT:time] 的字段，该格式在"一般定制格式字符串"主题中进行了描述。 （此格式按照区域设置的时间格式显示时间。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:time]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式；此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。 例如，数值 60 将显示为 12:01:00 AM，数值 126 显示为 12:02:06 AM，数值 43200 则显示为 12:00:00 PM。
[FMT:time(min)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。 例如，数值 60 将显示为 1:00:00 AM，数值 126 显示为 2:06:00 AM，而数值 1400 则显示为 11:20:00 PM。
[FMT:time(hour)]	这假定数值代表从一天的开始已经过的小时数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。 例如，数值 6.5 将显示为 6:30:00 AM，数值 12 将显示为 12:00:00 PM。

高级定制格式

除了前面描述的格式以外，还可以使用下表中描述的一些常见日期和时间格式创建您自己的格式，以便设置日期和时间的格式。

例如，使用下面的格式可以创建格式：

dddd - h:mm tt

该格式以下面的方式设置了日期戳字段的格式。

Monday - 4:03 PM

注意：在使用这些格式时，不要包含其它格式所需要的方括号 ([ ])。

尽管下列格式确实提供了更大的格式设置灵活性，但它们不允许根据用户的区域设置更改日期格式，而以前的许多格式却可以这样做。

下表描述了一些常见的日期和时间格式。

格式	结果
d	一个月中各个日期的编号（例如： 1 到 31）。 一位数字的编号没有前导零 (0)。
dd	像 d 一样，但一位数字的编号以 0 开头。
ddd	一周中每天的三字母缩略语（例如： Sun、Mon）。
dddd	一周中每天的全名（例如： Sunday、Monday）。
M	月份编号（如 1、12）。 一位数字的编号没有前导 0。
MM	类似于 M，但一位数字的编号以 0 开头。
MMM	月份的三字母缩略语（例如： Jan、Feb）。
MMMM	月份的全名（例如： January、February）。
yy	年份的两位数字编号（例如： 06).
yyyy	年份的四位数字编号（例如： 2006)
h	以 12 小时格式表示的小时。 一位数字的编号没有前导 0。
hh	类似于 h，但一位数字的编号以 0 开头。
H	以 24 小时格式表示的小时。 一位数字没有前导 0。
HH	类似于 H，但一位数字的编号以 0 开头。
m	分钟数。 一位数字的编号没有前导 0。
mm	类似于 m，但一位数字的编号以 0 开头。
s	秒数。 一位数字的编号没有前导 0。
ss	类似于 s，但一位数字的编号以 0 开头。
tt	AM 和 PM 指示器。 与 h 和 hh 格式一起使用。

设置列公式

高级用户可以使用内置函数创建新公式或编辑现有公式。Oracle CRM On Demand Answers 支持多种 SQL-92 函数以及 SQL-92 的扩展。有关可用函数的信息，请参阅在分析中使用函数 (第 页 829)。

编辑或添加公式

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，为想要编辑或添加其公式的列单击“编辑公式”按钮。

2 在“编辑列公式”对话框中，选择“列公式”选项卡。

3 如果想要更改表标题和列标题文本，请选中“定制标题”复选框。

4 根据需要使用“列公式”框下面的按钮修改公式。

5 根据需要从“聚合规则”下拉列表中选择一个聚合规则。

6 选择“容器”选项卡，并根据需要将多个值或范围合并到容器中。

有关更多信息，请参阅本主题中的“将多个值或范围合并到容器中”程序。

7 单击“确定”。

在分析中，您还可以使用函数和条件表达式以多种方式呈现搜索结果。

将多个值或范围合并到容器中

1 在“编辑列公式”对话框中，选择“容器”选项卡。

2 单击“添加容器”，输入或选择想要合并到容器中的值或值范围，然后单击“确定”。

3 在“编辑容器名称”对话框中，输入容器的名称。

4 重复第 2 步和第 3 步，直到添加了所有想要的容器。

组成结果集内容器的不同值的所有例程都将被容器名称替换。同时，还会相应地执行聚合。

将操作链接添加到结果

可以将操作链接添加到结果。利用操作链接，用户可通过单击报表中记录上的链接来访问记录详细信息页面。可以使用以下方法添加操作链接：

- **使用操作链接类。**通过使用此方法，可以将报表中的记录类型名称配置为操作链接。该操作链接类将获取报表中的行 ID 值，并使用该值从 Oracle CRM On Demand 中检索特定记录。可以将此方法用于以下记录类型：客户、服务请求、机会、联系人、潜在商机和用户。
- **使用 URL。**通过使用此方法，可以创建指向表或数据透视表视图中任何记录类型的链接。可以将记录类型 ID 列配置为操作链接。

关于操作链接中的记录类型名称

添加操作链接时，必须在添加链接的代码或 URL 中使用原始记录类型名称。如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中更改了记录类型的名称，则您必须确定要添加链接的记录类型的原始名称。例如，公司管理员可能重命名了“客户”记录类型，因此现在称为*顾客*记录类型。如果要向“顾客”记录类型的结果添加操作链接，链接代码或 URL 必须引用“客户”记录类型（即记录类型的原始名称）。根据要创建的链接类型，按以下方法在代码或 URL 中使用记录类型名称：

- 使用操作链接类为“顾客”记录类型（最初为“客户”记录类型）添加操作链接时，在链接代码中使用*客户*记录类型名称，如下例所示：

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@"</span>"
```

使用操作链接类添加操作链接时，链接代码中的记录类型名称必须都是小写字母。

提示：要确定要添加链接的记录类型的原始名称，请打开记录类型的主页。浏览器窗口"地址"字段中的 URL 显示记录类型的原始名称。在"客户"记录类型重命名为*顾客*的示例中，"顾客主页"显示以下 URL：

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

其中：

server_name 是用于登录到 Oracle CRM On Demand 的 URL

- 使用 URL 为"顾客"记录类型（最初为"客户"记录类型）添加操作链接时，在 URL 中使用*客户*记录类型名称，如下例所示：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=Acc
ountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

提示：要确定记录类型的"详细信息"页面的正确 URL，请打开属于该记录类型的任何记录的"详细信息"页面。在浏览器窗口标题栏的"地址"字段中，复制从 *http* 到 *Id=* 的地址字符串相关部分。在"客户"记录类型重命名为"顾客"的示例中，URL 是从"顾客"记录的"详细信息"页面复制的。

在某些情况下，记录类型详细信息页面的 URL 中的所有位置都使用完整的记录类型名称，上例中所示的 URL 就是这样。但是，在其它情况下，在 URL 的某些位置使用缩写版的记录类型名称。

例如，如果要添加链接的记录类型最初是"机会"记录类型，则 URL 如下所示：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

下列过程说明如何使用操作链接类添加操作链接。

使用操作链接类添加操作链接

1. 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"定义标准"页面中，向报表添加列。

   必须向报表添加记录类型名称字段（例如，"客户名称"）和记录类型 ID 字段（例如，"客户 ID"），并且必须紧挨着报表布局中名称字段的右侧放置 ID 字段。

2. 单击记录类型 ID 列的"列属性"按钮。

3. 在"列属性"对话框中，单击"列格式"选项卡。

4. 在"列格式"选项卡中，选中"隐藏此列"复选框，并单击"确定"。

5. 在"定义标准"页面中，单击记录类型"名称"列的"列属性"按钮。

6. 在"列属性"对话框中，单击"样式"选项卡。

7. 在"样式"选项卡中，请执行以下操作：

   a. 通过单击加号 (+) 图标展开"定制 CSS 样式选项(仅限 HTML)"区域。

   b. 选中"使用定制 CSS 类"复选框，并在文本框中键入 *ActionLink*。

8. 单击"数据格式"选项卡。

9 在“数据格式”选项卡中，请执行以下操作：

a 选中“改写默认数据格式”复选框。

b 在“文本处理方式”列表中，选择“定制文本格式”。

c 在“定制文本格式”字段中，在 at 符号 (@) 后键入与以下示例相似的文本。

在此示例中，为客户创建操作链接：

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@"</span>"
```

要为支持使用操作链接类创建的操作链接的其它记录类型之一创建操作链接，请将上例中的单词 *account* 相应替换为 *opportunity*、*lead*、*contact*、*user* 或 *service*。记录类型名称必须全部为小写字母。

注意：在链接代码中必须使用原始的记录类型名称。如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中重命名了记录类型，必须确定要添加操作链接的记录类型的原始名称，然后在链接代码中使用该名称。

10 单击“确定”。

11 要预览报表，请单击“预览分析”。

下列过程说明如何使用 URL 添加操作链接。可以使用此过程为任何记录类型添加操作链接。

使用 URL 添加操作链接

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，向报表添加列，包括记录类型 ID 列（例如“客户 ID”）。

注意：要让操作链接起作用，必须向报表添加记录类型 ID 字段。

2 单击记录类型 ID 列的“列属性”按钮。

3 在“列属性”对话框中，单击“数据格式”选项卡。

4 在“数据格式”选项卡中，请执行以下操作：

a 选中“改写默认数据格式”复选框。

b 在“文本处理方式”列表中，选择“定制文本格式”。

c 在“定制文本格式”字段中， 在 at 符号 (@) 后输入链接的代码，如下例所示：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
```

其中：

server_name 出现在示例中，代替用于登录到 Oracle CRM On Demand 的 URL。

在上例中，URL 用于“机会”记录类型。为 Oracle CRM On Demand 服务器和要创建链接的记录类型使用合适的 URL。

注意：在 URL 中必须使用原始的记录类型名称。如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中重命名了记录类型，必须确定要添加操作链接的记录类型的原始名称，然后在 URL 中使用该名称。

Oracle CRM On Demand Answers 针对报表中的每条记录将字符串中最后一个 at 符号 (@) 替换为记录类型 ID 值。如果不希望该链接显示记录类型 ID，请将最后一个 at 符号 (@) 替换为希望显示的本文。在以下示例中，操作链接中的 ID 替换为单词 *View*：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

5 单击“确定”。

6 要预览报表，请单击“预览分析”。

以下示例显示用于资产记录上的链接的代码：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

以下示例显示用于预约记录上的链接的代码：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

以下示例显示用于任务记录上的链接的代码：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

对列进行排序和重新排序

您可以为列中的数据选择排序顺序，以及确保列按您需要的顺序显示。

您可以指定分析中显示的一个或多个列的排序顺序。当您单击“排序依据”按钮时，它将显示一个新图像指示所选列将应用于结果的排序顺序。

要基于列对分析进行排序

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面中，对要据其进行排序的列单击“排序依据”按钮。

该按钮发生更改以指示排序顺序。

2 继续单击“排序依据”按钮，直到出现所需的排序顺序。

下表描述了可用的排序顺序。

按钮	说明

按钮	说明
	所选列将不会用于对结果进行排序。
	将使用所选列中的项按升序对结果进行排序。
	使用所选列中的项按降序对结果进行排序。
	显示在“排序依据”按钮上的数字指示该列不是应用于结果的主排序列。该数字对应于何时应用该排序顺序。 在本例中，该列用作第二个排序顺序列。向上箭头指示使用所选列中的项按升序对结果进行排序。

关于在报表中使用地址

许多报表都需要使用地址字段。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以用两种不同的方法生成有关地址的报表，具体取决于您的需求。在 Oracle CRM On Demand Answers 中的“当前主题区域”中，其中包含“扩展”一词的地址文件夹（例如“开票地址 - 扩展”）提供关于 Oracle CRM On Demand 中包括的所有九个标题字段的报告。有关每个字段如何映射到特定国家/地区的地址格式的更多详细信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。

从地址“扩展”文件夹中纳入的字段在报表中是不可追溯的。不管每条记录的国家/地区或 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司所在国家/地区是什么，字段标签都显示一致。

Oracle CRM On Demand Answers“当前主题区域”中的大多数其它地址字段（即不在“扩展”文件夹中的那些地址字段）当包括在报表中时是可钻取的。显示的字段与 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司国家/地区的关联字段相匹配。但是，如果与特定记录关联的国家/地区与 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司国家/地区不相同，则可能不会显示所有字段。

使用集运算合并多个报表中的结果

选择主题区域并向报表添加列后，您可以使用集运算组合一个或多个主题区域中的标准。此操作将把两个或更多报表的结果组合为一个报表。

注意：每一部分内选中的列的数量和数据类型必须相同。列长度可以不同。

下表列出了集运算符以及它们对结果的影响。

集运算符	对结果的影响
UNION	返回所有报表中的非重复行。
UNION ALL	返回所有报表中的所有行，包括重复行。

集运算符	对结果的影响
INTERSECT	返回所有报表中都包含的行。
MINUS	返回第一个报表中含有但其他报表中没有的行。

组合多个报表的结果

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”页面上，单击“高级”部分中的 + 号，然后单击“与类似分析结合”。

2 在“主题区域”对话框中，选择一个主题区域，该区域应包含要与报表中的列相组合的数据。

该主题区域可与从中获取报表中现有列的主题区域相同，也可以不同。

即会出现“集运算”页面。

3 按照屏幕上的说明构建组合报表。

4 单击“集”按钮并选择运算类型。

5 从选择区域中选择列以与第一个报表组合。

6 如有必要，请定义特定于当前主题区域的筛选器。

7 单击“集运算”部分中的“编辑”添加其他主题区域，然后选择“创建新的标准”。

8 通过单击“集运算”部分中的“结果列”编辑组合报表的列特征（设置列格式、排序）。

此操作显示产生的列，并且显示可以用于编辑格式和排序的按钮。

第 2 步：创建布局

在定义了标准之后，您应该创建报表的布局。 在这一步中，您可以将更多视图添加到布局。 这些视图最初显示在布局的底部。您还可以将小计和总计添加到列中。

视图使用演示功能帮助您以有意义、直观的方式查看结果。您可以将多种视图添加到结果中，例如允许追溯更详细信息的图表和数据透视表、解释性文本，以及用于限制结果的一组筛选器等。

当运行新报表时，Oracle CRM On Demand Answers 最初在表中显示结果，在表前面显示标题。它通过包含一个“标题”视图和一个“表”视图来完成此工作：第一个视图显示所保存报表的名称；第二个视图在一个基本表格中显示结果，该表格继承在“定义标准”步骤中指定的格式、排序和其它选项。可以定制或删除报表的这些现有视图、添加其它视图以及组合视图并将其放置在工作区中的任意位置。

准备结果的多个视图有助于您确定趋势和数据中的关系。 随后可以保存带有视图集合的报表。

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中定义报表布局。要访问“创建布局”页面，可创建一个新分析（如 Answers 入门（定制报表） (第 页 629)中所述），或在 Oracle CRM On Demand Answers 中打开一个现有分析。

您的布局可以包含下表中显示的任何视图。

布局	说明
标题	使用此视图包括标题和子标题、结果的已保存名称和标识结果的定制徽标。 对于结果特定的帮助，您可以包括一个帮助图标，该图标链接到包含有关报表或结果的信息的任意 HTML 页或站点。
表	使用此视图可以按列格式显示数据。 您可以选择一次显示一页信息（这对于较大的结果集比较方便），并控制页面的大小和分页控件的位置。 通过定制格式设置程序，支持多种格式的表，并且这些表可以包括图形、链接等。 使用"表"视图，用户还可以更改表标题的格式。
图表	使用此视图可以将列拖放到布局图表中。您可以完全控制标题、图例的位置、坐标轴标题和数据标签。您可以控制图表的大小和比例，并使用样式表控制颜色。另外，您还可以追溯结果。支持的图表类型包括条形图、柱形图、折线图、面积图、饼图、散点图、气泡图和定制子类型（包括 2D、3D、绝对、簇状、堆叠、组合和定制）。
数据透视表	如果您要能够获取行、列和部分的标题并以它们为轴旋转，以获得不同角度的显示效果，则使用此视图。您可以拖放标题以从各种角度显示结果、预览它们和应用设置。用户可以在数据透视表中导航并追溯信息。用户可以创建复杂的数据透视表，这些数据透视表在透视的数据旁显示合计和非相关总计，从而提供灵活的分析。对于交互结果集，可以将元素放置于各页中，使用户可以选择元素。与"表"视图类似，可以使用定制的格式设置程序设置各元素的格式。
量规	使用量规视图可以将结果显示为量规，如盘式量规、条式量规和球式量规。
活动筛选器	使用此视图可以显示对报表有效的筛选器。
静态文本	使用此视图可以在结果中包括静态文本。 您可以使用 HTML 在结果中包括横幅、滚动条、Active-X 对象、Java applet、链接、指示、说明和图形等。
图例	使用"图例"视图可说明结果中使用的特殊格式的含义，如量规中应用的定制颜色的含义。
列选择器	使用列选择器可使用户能够动态更改在分析中显示的列。 这样，用户就可按不同维度分析数据并动态改变结果的内容。
视图选择器	使用"视图选择器"视图可以从已保存的视图中选择特定结果视图。 "视图选择器"放到仪表盘上以后，将以下拉列表的形式出现，用户可在其中进行选择。
漏斗状图表	使用此视图可以显示一种三维图表，此类三维图表使用容量、级别和颜色表示目标值和实际值。 它可用于描述在一段时间后下降的目标值，例如销售业务数据。
说明	使用此视图可以将结果显示为一段或多段文本。 您可以在句子中输入，句子中有一些用于结果中的每一列的占位符，并且您可以指定应如何分隔各行。 您可以纳入定制的 HTML 或 JavaScript，以指定显示信息的方式。

布局	说明
滚动条	使用此视图可以将报表结果显示为滚动条或滚动文字，在样式上类似于在 Web 上的许多金融网站中横放的股票。 此视图用于使人们更为注意结果和最新信息。 您可以控制所显示的信息以及信息在页面上滚动的方式。 此视图支持多种格式，并且可以使用定制的格式设置程序包括图形和链接等。
无结果	使用此视图可以指定在报表没有返回任何结果的情况下要显示的说明文本。

单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- 将标题添加到结果 (第 页 783)
- 将表添加到结果 (第 页 784)
- 在图表中显示结果 (第 页 786)
- 在数据透视表中显示结果 (第 页 798)
- 使用量规视图将结果显示为量规 (第 页 806)
- 显示应用于结果的筛选器 (第 页 811)
- 将标记文本添加到结果 (第 页 812)
- 使用图例视图将图例添加到报表 (第 页 814)
- 允许用户更改报表中的列 (第 页 815)
- 允许用户使用"视图选择器"视图选择特定视图 (第 页 816)
- 用漏斗图显示结果 (第 页 816)
- 将说明文本添加到结果 (第 页 818)
- 在滚动条中显示结果 (第 页 820)
- 警告用户无数据 (第 页 823)

将标题添加到结果

使用"标题"视图可以将标题、副标题、徽标和链接添加到定制的联机帮助页，并且可以将时间标记添加到结果。 可以设置标题和子标题的格式。

"标题"视图始终作为第一个视图被添加到结果中。

使用"标题"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的标题视图，单击"添加视图"按钮，然后从下拉列表中选择"标题"。
- 要编辑现有标题视图，找到标题视图，然后单击"编辑视图"按钮。

2 在“标题”文本框中，输入要作为标题显示的文本。

如果未指定标题，所保存的报表名称将用作标题。 对于未保存的报表，“标题”文本框为空。

3 如果您不希望保存的报表名称出现，则清除“显示保存的名称”复选框。

如果该框被选中，则所保存的名称显示在“标题”文本框中文本的下面（如果此文本存在）。

4 （可选）如果想要显示徽标图像或其它图形，请在“徽标”文本框中指定适当的路径。

该图像显示在标题文本的左侧。 查看该报表的所有用户都应该可以访问该图像或图形。

5 （可选）在“副标题”文本框中，输入要作为副标题显示的文本。

副标题文本将跟在实际标题的后面，另起一行显示。

6 如果想要在标题或副标题中应用其它格式设置，则执行以下操作：

a 单击“标题”和“副标题”对话框右侧的编辑按钮。

b 选择适当的字体、单元格和边框选项，然后单击“确定”。

注意： 如果输入新标题，它将替代原始标题或副标题。

7 如果想要显示报表执行日期或时间，请从“开始时间”下拉列表中选择时间戳选项之一。

8 如果想要提供一个链接，指向定制帮助或与报表相关的其它信息，则在“帮助 URL”文本框中输入适当的 URL。

将查看该报表的所有用户都应该可以访问该 URL。

9 完成操作后，可以使用“标题”视图保存报表。

将表添加到结果

使用“表”视图可以在标准表中显示结果。用户可以在结果中导航和追溯。您可以添加合并总计和列总计，指定定制的表和列标题，以及更改用于列的公式或合计规则。您还可以编辑列的属性，以控制列及其内容的外观和布局，并且指定只有在列的内容满足某些条件时才应用的格式设置。

您还可以指定分页控件和每页的行数、显示列标题和表格标题、应用绿色条形样式以及启用列排序。如果选择了列排序，则可以排序的列的列标题具有稍微凸起的可视外观。

“表”视图始终作为第二个视图被添加到结果中。

对于具有合计规则“平均”的列而言，合并总计在“表”视图和“数据透视表”视图中将是不同的。在“表”视图中，具有合计规则“平均”的列的合并总计是根据数据库计算的（计算为总和除以某一计数）。在“数据透视表”视图中，合并总计是结果集中各行的平均数。

注意： 对“表”视图中的列进行的更改（如列格式、列顺序、排序、公式等）可以在“定义标准”页面中看到，而在“定义标准”页面中进行的更改可以在“表”视图中看到。

要使用"表"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的表视图，单击"添加视图"按钮，然后从视图下拉列表中选择"表"。
- 要编辑现有表视图，找到表，然后单击表视图的"编辑视图"按钮。

工作区中将显示用于该视图的选项和设置。

2 要查看用于单独处理每列的按钮，请在"显示"右侧的下拉列表中选择"带结果的标题工具栏"。

3 要指定在报表中出现的一个或多个列的排序顺序，请单击列的"排序依据"按钮。

您可以按多个列对结果进行排序。如果您选择了多个列，在显示"排序依据"按钮上将显示排序顺序。有关排序的更多信息，请参阅对列进行排序和重新排序 (第 页 779)。

4 要指定总计，请执行以下操作：

- 要添加合并总计，请单击顶部的"合并总计"按钮，并且确保选择了"基于报表总计"选项。（再次单击"合并总计"按钮以查看具有此选项的菜单。）
- 要添加单个列的总计，请单击相应列的"合计规则"按钮，并确保选中"基于报表总计"选项（对于该单个列，再次单击"合计规则"按钮，以查看此选项的菜单）。

注意： "合计规则"按钮只可用于可以进行*总计计算*的列。通常，此列具有要求和计算总计的重复值。而且，如果未选择"基于报表总计"选项，则在对评估方法应用任何筛选器之前，系统会根据整个结果集计算总计。

5 要添加定制的标题或编辑列公式，请单击"编辑公式"按钮。

将出现"编辑列公式"对话框，您可以在该对话框中执行以下操作：

- 要指定定制的标题，请选中"定制标题"复选框，然后在适当的位置输入新标题文本。
- 要编辑列的公式，请在"列公式"文本框中输入公式。
- 要更改列的合计规则，请从"合计规则"下拉列表中进行选择。
- 要将给定列中的多个值或多个区域的值合并到容器中，请单击"容器"选项卡。然后，请添加和命名这些容器。

  组成结果集内容器的不同值的所有例程都将被容器名称替换。同时，还会相应地执行聚合。

6 要编辑列的属性或指定当列的内容满足某些条件时应用的格式设置，请单击"列属性"按钮。

将出现"编辑列格式"对话框，在其中可以进行选择：

- 有关设置列格式和添加条件格式的信息，请参阅编辑列属性 (第 页 766)。

7 完成操作后，可以使用"表"视图保存报表。

要指定分页控件和每页的行数、显示列标题和表格标题，应用绿色条形样式以及启用列排序

1 在表视图中，单击工作区顶部附近的"编辑表视图属性"按钮。

2 对于各种选项，进行相应的选择。

在图表中显示结果

使用"图表"视图可以确定列在图表上的位置，以及定制标题、图例位置、轴标题、数据标签、大小和比例。您可以选择图表图形（例如折线图或条形图）、图表子类型（例如二维）和列的样式（例如形状和填充图案）。您还可以设置边框和颜色，以及控制其他图表特性。用户可以在"图表"视图中向下钻取结果。

图表图形选择包括面积图、条形图、气泡图、折线图以及其他类型。图表子类型包括 2D、3D、绝对、簇状、堆叠、合并和定制。

本主题介绍如何使用图表，其中包含以下信息：

- Oracle CRM On Demand Answers 的图表图形
- Oracle CRM On Demand Answers 中的图表视图按钮
- 基本图表组件

本主题还提供执行以下任务的说明：

- 添加或修改图表视图
- 指定图表视图的一般属性
- 控制图表视图中网格线的显示
- 指定图例在图表视图上的位置
- 设置图表视图中背景、文本和边框的颜色
- 选择在图表视图中显示为轴的列
- 设置图表视图中的轴缩放选项
- 编辑图表视图中的标度
- 创建线标度
- 创建范围标度
- 指定范围和线值的高级设置
- 指定图表视图中的轴标题和标签
- 指定图表视图中的轴标题
- 指定用户单击图表以后出现的情况
- 设置图表系列外观的格式
- 选择饼图中的数据标签

注意： Oracle CRM On Demand Answers 使用第三方绘图引擎。图表的类型、大小和构成图表的元素数量均会对轴或图例的显示产生影响。显示情况受 Web 浏览器页面上的可用空间量约束。有时，通过调整宽度和高度控件，也可以让轴和图例在图表中显示出来。

Oracle CRM On Demand Answers 的图表图形

下表显示了"图形"下拉列表中提供的图表图形，并描述了其用法。并不是所有图表图形都适合于所有数据类型。默认图表图形是垂直条形图。

图表图形类型	说明
区域	面积图与线形图相似，只是在填充线条的下面是面积。面积图显示每个变量包含的整体百分比。 面积图有助于观察一段时间内累计值或百分比的变化情况，例如您可根据某些评估方法（如结果）比较组并显示组趋势。
水平条形图	水平条形图可用于以水平方向显示条形图来比较详情。 水平条形图用于比较类似项目之间的差异。例如，竞争产品的销售、相同产品在不同时期的销售或相同产品在不同市场的销售。
气泡图	气泡图是散点图的一种变化形式，它将数据元素显示为圆圈（气泡）。气泡图以二维形式显示三个变量。一个值用圆圈在 X 轴上的位置表示。另一个值用圆圈在 Y 轴上的位置表示。第三个值是用其圆圈的相对大小表示。 如果要绘制具有三个变量的数据，以及要显示一段时期内的财务数据，气泡图非常有用。 **提示：** 要创建气泡图，请在 x 轴上绘制一项详情，在 y 轴上绘制另一项详情，在气泡半径轴上绘制第三项详情。这三项详情均根据水平轴上的选择进行绘制。
垂直条形图	垂直条形图使用垂直柱形比较事实。 如果要比较类似项目之间的差异，垂直条形图非常有用。
折线图	折线图可用于绘制多个事实。 折线图用于显示数据中的模式和趋势。
线形条形组合图	线形条形组合图将绘制两组具有不同范围的数据；一组为条形图，一组为条形图上覆盖的线条。 折线条形组合图表用于显示两个数据集之间的趋势关系。 **提示：** 您可以指定条形与柱的任何混合，但每样都必须有一个。可以将所有柱指定为线条，但是如果只需要条形，请使用条形图。（如果只为此图表类型选择条形，则可以将所选择的某些柱画成线条。）
帕雷托图	排列图是条形图和线形图的一种形式，它按降序显示条件。在此图形类型中，线条显示累计的百分比合计。 帕雷托图用于标识重要元素，例如最好和最坏情况或最多和最少情况。

图表图形类型	说明
饼图	饼图将数据集显示为相当于整体的百分比。 饼图用于比较一个整体中的各个部分，例如按区域或按地区进行的销售。
雷达图	雷达图绘制的信息与条形图相同，但前者从图形的中心以辐射形式显示数据。每个数据元素都具有自己的值轴。 雷达图有助于检查数据的重叠和分布情况。
散点图	散点图将 x-y 值显示为在 x-y 网格中分散开来的离散点。它根据两个自变量来绘制数据点，从而使您可以绘制大量数据点，并观察数据点的成簇情况。 散点图用于观察大型数据集中的关系和趋势。 **提示：** 要创建散点图，请在 x 轴上绘制一项详情，在 y 轴上绘制另一项详情。这些详情是针对水平轴上的选择绘制的。
步骤	步骤图类似于折线图。它也可用于绘制多个事实。

您为图表图形进行的选择将决定"类型"下拉列表中提供的图表子类型。不是所有图表类型都具有子类型；例如，气泡图和雷达图就不具有任何子类型。图表子类型默认为 3D 选项（如果有）。根据选择的图表类型，子类型选项可以包括以下项：

- 面积图：3D 和 2D
- 条形图：3D、2D、3D 堆叠和 2D 堆叠
- 折线图：3D 和 2D
- 帕雷托图：3D 和 2D
- 饼图：3D 和 2D
- 散点图：散点图和散布线条
- 步骤图：3D 和 2D

您为图表类型进行的选择还决定了"样式"下拉列表中提供的样式。不是所有图表类型都具有样式。样式默认为"实色填充"（如果有）。根据所选的图表类型，图表的样式可以包括以下样式：

- 面积图：实色填充和图案填充
- 条形图：矩形、圆柱形、渐变、三角形、菱形、图案填充
- 折线图：矩形、圆柱形、渐变、三角形、菱形、图案填充
- 帕雷托图：矩形、圆柱形、渐变、三角形、菱形、图案填充
- 饼图：实色填充和图案填充

Oracle CRM On Demand Answers 中的图表视图按钮

通过"图表视图"页面顶部的按钮，可以访问不同的图表设置。下表描述了各"图表"视图的按钮和设置。

"图表"视图按钮	说明
	常规图表属性。设置图表的常规属性，如图表的标题、是否显示数据标签以及图表大小。
	轴标题和标签。控制图表底部和图表左侧的轴标题及数据标签的显示。
	轴比例。设置轴比例属性、标记符号数量和刻度类型。
	附加图表选项。控制诸如以下附加图表选项： ■ 网格线在图表上的显示 ■ 图例的位置，并且提供用于调整图例大小的选项 ■ 背景、文本和边框颜色 ■ 用户在单击图表时如何与图表交互，例如向下钻取到更低级别的数据，或者自动导航到保存的相关报表或网站
	格式化图表数据。使您可以设置图表系列外观的格式，例如颜色、线宽和线条符号。
	高级属性。如果是饼图，您则可以选择数据标签。

基本图表组件

您可以为图表定义基本组件。下表描述了可定制的组件。

注意：某些组件仅可用于特定图表类型。例如，饼图没有轴。所选图表的类型决定了哪些组件适用。

图表组件	说明
评估方法标签	控制"评估方法"部分中数据的列标题的位置和格式设置。它还提供总计和排序功能。如果只有一个评估方法，您可以排除此元素。
图例	使用图例来解释图表。您可以指定图例的位置，以及是否能够截短图例。
轴	用于标识图表刻度的水平线和垂直线。您可以为图表指定水平轴和垂直轴。
网格线	由水平线和垂直线组成的一个矩阵，可帮助您将图表上的任何点与轴联系起来。您可以指定网格线的颜色。

图表组件	说明
标度	标识图表的刻度。您可以指定诸如位置、大小、颜色、线宽和范围等属性。
钻取	显示更多详细信息。您可以指定用户是否能够向下钻取以访问有关图表中所呈现信息的进一步详细信息，以及用户如何能够进行此操作。
标题	指定标题以描述图表。
轴标题、标签和限制	指定是否想让标题和刻度标签出现在图表的轴上，以及想要标题和刻度标签如何显示在图表轴上。
图表系列	图表系列外观的格式元素，比如颜色、线宽和线符号。您还可以应用基于规则的格式，如在系列位置等于指定值时应用某种颜色。
刻度线	在轴上细分标度以便增强详细信息。
数据标签	当您将鼠标停留在图表上时，将显示数据的数值。

添加或修改图表视图

以下过程提供用于添加或修改图表视图的基本步骤。

注意： 如果选择与结果不兼容的图表图形，则不显示结果。

要添加或修改图表视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的图表视图，单击“添加视图”，然后选择“图表”。
- 要编辑现有图表视图，单击图表视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于该视图的选项和设置。

2 在图表的“图形”、“类型”和“样式”字段中进行选择。

您在“图形”字段中的选择（例如“饼图”或“线图”）决定了“类型”和“样式”的可用选项。对于有些图形，仅可使用默认的子类型或样式。

在您从下拉列表中进行选择时，“图表”视图将会更改，以反映您的选择。

提示： 在“图表视图”页面中，您可以通过单击“活动主题区域”中每个列的字段名称，为图表添加列，或者可以导航到“定义标准”页面添加附加列。添加到“图表视图”页面的任何列会全部添加到报表；您可以在“定义标准”页面和诸如“图表视图”等其他一些视图中看到这些列。要删除图表中的列，必须导航到“定义标准”页面，然后单击该列的“删除列”按钮。

3 使用“图表视图”页面顶部的按钮可以指定其他图表设置。

4 要查看更改的效果，单击“重绘”。

您可以随时单击“重绘”来刷新“图表”视图。

5 要取消更改并从原始图表开始，单击“恢复默认设置”。

6 要调整图表大小，请使用垂直和水平滚动条。

7 保存报表。

在"图表"视图中指定一般图表属性

您可以设置图表的一般属性，如数据标签的标题和外观。

默认情况下，会为所选 2D 图表类型启用数据标签。

图表大小的默认值依据现有图表的所有元素（包括高度和宽度）进行调节，以使图表适合可用空间。当图表的大小发生变化时，图表的高度和宽度之间仍保持一定比例。图表将根据图表的可用空间自动调整图表元素的大小。您可以在"常规图表属性"对话框中为图表指定固定大小。此固定大小将覆盖默认大小。

注意：如果要绘制的项目数显著增加，图表会明显扩展。

例如，假设要创建一份显示三种产品销售情况的报表，您可以创建一个图表，在图表中将销售产品的结果显示为三列，然后调整图表大小，使其占据大约整个页面的 25%。如果稍后运行该报表并且返回六种产品，该图表会展宽为原宽度的两倍，或大约占据整个页面的 50%，以便图表中单个列的宽度保持不变。

图表元素的大小会根据需要进行调整以适合图表的大小。使用前面的示例，如果图表继续占据大约整个页面的 25%，则需要调整这些列的大小才能适合可用空间。

要指定图表视图的一般属性

1 单击"图表视图"页面顶部的以下按钮，打开"常规图表属性"对话框：

2 在"常规图表属性"对话框中进行选择，然后单击"确定"。

图表视图刷新。图表可以根据您的选择调整大小。

控制图表视图中网格线的显示

您可以控制是否在图表上显示网格线，还可以指定网格线的颜色。

要控制图表视图上网格线的显示

1 单击"图表视图"页面上的以下按钮以打开"附加图表选项"对话框：

2 在"附加图表选项"对话框中，单击"网格线"选项卡，做出选择，然后单击"确定"。

图表视图刷新。

指定图例在图表视图中的位置

您可以指定图例的位置，还可以设置用于调整图例大小的选项。

要指定图例在图表视图上的位置

1 单击“图表视图”页面上的以下按钮以打开“附加图表选项”对话框：

2 在“附加图表选项”对话框中，单击“图例”选项卡，做出选择，然后单击“确定”。

图表视图刷新。图表可以根据您的选择调整大小。

设置图表视图中背景、文本和边框的颜色

您可以指定图表背景、文本和边框的颜色。

要指定图表视图中背景、文本和边框的颜色

1 单击“图表视图”页面上的以下按钮以打开“附加图表选项”对话框：

2 在“附加图表选项”对话框中，单击“边框和颜色”选项卡，做出选择，然后单击“确定”。

图表视图刷新。

选择在图表视图中显示为轴的列

您可以选择哪些列显示在图表中，以及哪些轴显示这些列。Oracle CRM On Demand Answers 显示一个适当选项的矩阵。矩阵的左边缘显示各列，上边缘列出适用于当前图表类型的轴类型。您还可以指出是否为轴上绘制的实际数据显示评估方法标签。

可用轴可以更改，具体取决于从“图形”下拉列表中选择的图表的类型。下表说明了在图表视图中使用的图表轴按钮。

图表轴按钮	轴

图表轴按钮	轴
	将选定的列设置为层轴，这适用于散点图和气泡图。
	将选定的列设置为水平轴。
	将选定的列设置为垂直轴。对于雷达图，此为详情轴。
	指明选定列的值是否应显示在图表图例中
	将选定的列设置为覆盖图轴，这适用于折线条形组合图。
	将选定的列设置为半径轴，这适用于气泡图。
	将选定的列设置为饼图值轴。对于雷达图，此为雷达轴。

要选择图表视图上要显示为轴的列

1. 在图表左侧的列区域中，单击其中一个轴按钮的相应复选框，可显示作为图表中对应轴的列。

   轴按钮可以更改，这取决于在“图形”下拉列表中选择的图形的类型。

2. 要向图表中添加某一列，请在选择区域中单击此列，然后将它设置为一个轴。

   这相当于在“定义标准”页面上向报表中添加列。

3. 单击“重绘”可刷新图表视图。

指定图表视图中的轴缩放选项

您可以控制轴范围、刻度线和刻度类型，以及标度属性。

要指定图表视图的轴缩放选项

1 单击“图表视图”页面上的以下按钮以打开“轴缩放”对话框：

2 在“轴比例”对话框中进行选择，然后单击“确定”。

对于采用数值轴的图表来说，轴缩放选项的设置可以确定如何选择刻度：

- 当选择“默认”时，Oracle CRM On Demand Answers 将选择刻度并将轴设置为零 (0) 以表示正数。
- 当选择“缩放数据范围”时，由 Oracle CRM On Demand Answers 选择刻度。系统先求出轴上值的范围，然后为刻度选择适当的最小值和最大值。如果绘制的一组大值相互之间的比率都很小，那么此功能很有用。图表会根据值进行放大，所以更容易辨别差异。
- 您还可以手动将轴缩放值设置为特定数字。

图表视图刷新。图表可以根据您的选择调整大小。

编辑图表视图中的标度

标度是标记关键点、阈值、范围等的一些加重线或阴影背景范围。视图表类型而定，可以在一个或多个轴上应用这些线或范围。线出现在图表信息的前面，而范围出现在背景中。

注意：某些图表类型（如饼图）不使用标度。

以下过程提供编辑标度的一般步骤。

要编辑图表视图的标度

1 单击“图表视图”页面上的以下按钮以打开“轴缩放”对话框：

2 在“轴比例”对话框中，单击“编辑标度”。

3 在“标度”对话框中，单击“添加”以添加第一个标度，然后选择标度设置。

高级选项包括将刻度设置为某个静态值、特定列名称或 SQL 查询的结果。有关标度类型和使用高级选项的更多信息，请参阅此过程之后的相关过程。

4 单击“确定”依次关闭对话框。

图表视图刷新。图表可以根据您的选择调整大小。

要创建线标度

1 在“标度”对话框的“类型”字段中，选择“线”。

2 在第三列中输入线条宽度。

此值表示线的粗细（以像素为单位）。

3 在第四列中输入线条的位置。

位置指明线将位于轴上的何处。例如，如果左边轴的值为 0 到 100，并且您指定位置 40，则会看到一条水平线在位置 40 处与垂直轴相交。

4 输入线颜色。

5 输入线标题。

当用户将鼠标停留在图表以及图例中的线上方时，将会出现标题。

6 单击“确定”。

要创建范围标度

1 在“标度”对话框的“类型”字段中，选择“范围”。

2 在第三列中输入范围的下限值。

3 在第四列中输入范围的上限值。

注意：您必须指定出现在与范围相同的轴上的值。例如，如果左边轴的值为 0 到 100，并且您指定了下限 20 和上限 40，则图形背景将按照您为介于这些值之间的范围指定的颜色来显示。

4 输入范围的颜色。

5 输入范围的标题。

图例中显示标题。

6 单击“确定”。

指定范围和线值的高级设置

这些值的选项包括静态值、来源于报表所含列的值或从 SQL 查询得到的值。

要指定高级设置

1 单击想要指定高级选项的字段旁边的“属性”按钮。

2 选择以下选项之一。

- **静态值。**输入一个数字增量。
- **变量表达式。**此选项基于会话结果及其陈述变量。此选项有限制，因为大多数会话或陈述变量可能与图表上的值不相关。
- **列名称。**选择增量基于的列。

- **SQL 查询。**此选项基于 SQL 查询的结果。此结果可能是一个表格，但仅应用第一行和第一列单元格的值。

3 单击“确定”。

指定图表视图中的轴标题和标签

您可以为图表视图指定以下设置：

- 轴标题和数据标签是显示在图表的底部还是左侧
- 是否旋转标签以更好地适合图表
- 最大标签长度
- 标签的文本（如果与默认文本不同）

注意：调整图表大小可能会影响轴标签的显示方式。

要指定图表视图上的轴标题

1 单击“图表视图”页面顶部的以下按钮，打开“轴标题和标签”对话框：

2 在“轴标题和标签”对话框中进行选择，然后单击“确定”。

图表视图刷新。

注意：当设置标签长度限制时，请指定标签可包含的字符总数。在任何额外的字符被删除的情况下，将出现省略号 (...)。

指定用户单击图表以后出现的情况

当用户查看图表时，您可以指定用户单击图表后出现的交互类型。以下是关于图表的交互类型：

- **钻取。**允许用户向下钻取更详细的信息。在自动配置了下钻路径的情况下，这是默认的交互操作。如果最初没有下钻路径可用，可以使用“导航”来配置定制的下钻路径。
- **导航。**允许用户导航到另一个已保存的报表或仪表盘。
- **无。**禁止从图表中追溯或导航。

要指定用户单击图表以后出现的情况

1 单击“图表视图”页面上的以下按钮以打开“附加图表选项”对话框：

2 在“附加图表选项”对话框中，单击“交互”选项卡，然后选择交互选项。

3 单击“确定”。

设置图表系列外观的格式

图表系列格式设置允许用户根据组件的位置定制单独的系列组件。用户可以设置图表系列的外观格式，如颜色、线宽和线符号。

例如，在某个折线/条形组合图表上有两个数据系列，假设条形位于位置 1，折线位于 2。用户可以更改条形的颜色、折线的线宽，也可以更改表示数据点的符号。用户还可以应用基于规则的格式，如在系列位置等于指定值时应用某种颜色。

要设置图表系列外观的格式

1 单击“图表视图”页面顶部的以下按钮，打开“系列格式控制”对话框：

2 在“系列格式控制”对话框中进行选择。

“系列格式控制”对话框中的可用选项取决于图表类型。例如，要执行以下操作：

- 要定制系列，请取消选中“使用默认值”复选框。
- 要将系列恢复为默认设置，再次选中“使用默认值”复选框。
- 要添加新格式系列控制，请单击“添加”按钮。即使当前图表不使用此系列，需要（如向下搜索）时也会使用此系列。
- 要将所有系列返回为默认值，请单击“全部清除”按钮。
- 要更改颜色，请单击颜色框以访问“颜色选择器”对话框。
- 要更改其他系列属性，单击适当的选项卡，然后选择条形图或折线图属性。

3 单击“确定”。

选择饼图中的数据标签

用户将鼠标停留在饼图元素上时，将显示数据标签。您可以指定值的显示方式及数据标签的显示内容。值可以显示为总值的百分比，也可以显示为实际值。数据标签可以只显示值或名称，也可以两者同时显示。

可以调整图表大小来显示数据标签，具体视您的选择而定。

要为饼图中的数据标签选择选项

1 单击“图表视图”页面顶部的以下按钮，打开“图表类型特定”对话框：

2 在“图表类型特定”对话框中，为值和数据标签选择选项，然后单击“确定”。

在数据透视表中显示结果

"数据透视表"视图是一种交互式视图，用于旋转行、列和部分标题以从不同角度获取数据。 数据透视表是可导航和可钻取的，并且专用于趋势报表。

本主题介绍数据透视表位置并提供执行以下任务的说明：

- 添加或修改数据透视表视图
- 在数据透视表中使用多页下拉列表
- 改写数据透视表中的默认合计规则
- 在数据透视表中添加格式
- 显示数据透视表中的运行总和
- 将项目显示为数据透视表中的相关值
- 在数据透视表中使用计算
- 在数据透视表中建立计算

数据透视表位置

在添加或修改数据透视表时，报表中包括的列将显示为数据透视表模板中的元素。

下表描述了数据透视表位置。

位置	说明
页面	提供交互式的结果集，使用户可以选择要查看的数据。 来自出现在"页面"位置的列的值将被用作初始筛选器标准。 这些值出现在下拉列表中，以供选择。 基于选择的内容，将出现一个数据透视表（由该数据透视表中定义的"部分"、"列"、"行"和"评估方法"组成）。
部分	提供初始筛选器标准。 对于"部分"列中的每个值，将出现一个唯一的数据透视表，该数据透视表由在其中定义的"列"、"行"和"评估方法"组成。
列	沿列方向显示元素。 数据透视表可以包含多个列。
行	沿行方向显示元素。 与列一样，数据透视表可以包含多个行。

位置	说明
评估方法	填充包含汇总数据的数据透视表部分。 基于页面、部分、行和列字段中的元素对“评估方法”区域中的元素进行汇总。 “评估方法”元素中的每个值都表示来自源行和列的交集的数据的汇总。 “评估方法标签”元素（默认情况下出现在“列”区域中）控制“评估方法”部分中数据的列标题的位置和格式设置。 它还提供总计和排序功能。 如果只有一个评估方法，则可能不会提供此元素。
已排除	从数据透视表结果中排除列。 在创建数据透视表后作为报表标准添加的所有列都作为已排除的列添加。

添加或修改数据透视表视图

以下提供用于添加或修改数据透视表视图的基本步骤。

添加或修改“数据透视表”视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的数据透视表视图，单击“添加视图”，然后选择“数据透视表”。
- 要编辑现有数据透视表视图，单击数据透视表视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于该视图的选项和设置。

2 要查看用于单独处理每列的数据透视表模板和按钮，请选中“显示控件”复选框。

工作区中将显示数据透视表模板。

3 将报表列（将作为数据透视表中的元素出现）拖放到数据透视表模板中的所需位置。

4 要看到预览，请选中“显示结果”复选框。

您可以单击“显示结果”链接来刷新结果。

5 要在数据透视表旁添加“图表”视图，请选中“图表透视结果”复选框。

有关“图表”视图的信息，请参阅在图表中显示结果 (第 页 786)。

6 要更改图表的相对于数据透视表的位置，请从“图表位置”列表中选择该位置。

您还可以从该列表中选择“仅图表”，以选择只查看图表并且隐藏表格。

7 要对结果进行排序，请单击要排序的列所对应的“排序依据”按钮。

按钮将进行更改以指示排序顺序：

- 上箭头指示升序。

- 下箭头指示降序。

有关排序的更多信息，请参阅对列进行排序和重新排序 (第 页 779)。

8 要添加总计，请执行以下操作：

a 对于"页面"、"部分"、"行"和"列"区域中的总计，请单击"总计"按钮并进行选择：

- 如果没有总计，请选择"无"。 此时会显示带有白色背景（默认设置）的"总计"按钮。
- 要在数据项之前或之后显示总计，请选择"之前"或"之后"。 例如，如果在包含区域的行上添加总计，并且指定"之前"选项，则会在列出区域中的单个地区之前显示总计。

b 对于"评估方法"区域中的总计，请单击要执行总计计算的行或列的"更多选项"按钮，选择"合计规则"，再选择一个值，并确保已选中"基于报表总计"选项。

注意：如果未选择"基于报表总计"选项，则在对评估方法应用任何筛选器之前，Oracle CRM On Demand Answers 会根据整个结果集计算总计。

根据此元素的位置，"评估方法"元素所表示的汇总数据的总计将显示为一列或一行。 列和行总计包括标签。

在"总计"按钮灰显时，将不会显示任何总计。

9 要使用用于列、评估方法或行的附加选项，请单击"更多选项"按钮，并从下拉列表中进行选择。

10 要设置列标签或列值的格式，请单击"总计"按钮或"更多选项"按钮，然后选择适当的格式选项。

11 保存报表。

在数据透视表中使用多页下拉列表

当您在数据透视表的"页面"区域中放置多个属性时，可以创建具有多个下拉列表的页。 然后，当用户查看该数据透视表时，他们将看到各个属性的下拉列表，而不是放置于页面标题中的属性的合并列表（默认值）。

例如，如果您在页面区域中放置"区域"和"品牌"，则"区域"下拉列表将允许用户选择特定的区域，并且允许用户只看到该区域的数据，而不是看到与"品牌"合并的"区域"。

在 Oracle CRM On Demand Answers 数据透视表中创建独立的下拉列表

1 将目标属性拖放到"页面"区域。

2 单击"页面布局"区域中第二个（或者任何后随的）属性上的"更多选项"按钮。

3 选择选项"开始新页下拉列表"。

该属性的下拉列表将出现在数据透视表的预览的上方。

您可为"页面"区域中的其他属性创建下拉列表。在保存报表后，这些下拉列表将可用于有权访问该报表的用户。

改写数据透视表中的默认合计规则

您可以改写评估方法的默认合计规则，该规则由报表的原作者或系统指定。

改写数据透视表中评估方法的默认合计规则

1 单击要改写其默认合计规则的评估方法的“更多选项”按钮。

2 选择“合计规则”选项，然后选择要应用的合计规则。

在数据透视表中添加格式

您可以将绿色条形样式和外观格式应用于数据透视表。 您还可以定制部分、行、列、评估方法及其包含内容的外观。

例如，您可为部分、值和评估方法标签指定字体、单元格、边框和样式表选项。 对于部分，您可以包含列标题连同该部分中的值，并定制它们的位置。 您还可以插入分页符，这样每次该部分中的某个值改变时，新部分都显示在新页面中。

您还可以添加条件格式，使用户在数据元素达到某一阈值时一下子就会注意到它。 要将条件格式添加到数据透视表中的列上，请参阅编辑列属性 (第 页 766)。

将绿色条形样式和外观格式添加到数据透视表中

绿色条形样式交替显示浅绿色的行或列。 外观格式会影响数据透视表的整体外观，另外还允许您更改默认绿色条形颜色。

将绿色条形样式和外观格式添加到数据透视表中

1 在数据透视表视图中，单击工作区顶部附近的“数据透视表视图属性”按钮。

2 要添加绿色条形样式，选择“启用备用行绿色条形样式”复选框。

要更改样式的应用方式，从“备用”列表中进行选择。

3 要添加外观格式，单击“设置备用格式”按钮。

4 在“编辑格式”对话框中，要更改默认绿色条形颜色，请为单元格格式选择新背景色。

有关外观格式的更多信息，请参阅更改报表的外观 (请参阅 "更改报表外观" 第 页 756)。

为部分及部分内容添加格式

部分和内容格式选项允许您执行以下操作：

- 包括列标题及该部分中的值，并定制列标题及该部分中的值的位置。
- 插入分页符。 每次该部分中的某个值更改时，新部分将显示在新页面中。 这对数据驱动的详细报表来说很有用。
- 将外观格式应用于部分及其内容。

为数据透视表中的部分添加格式

1 要设置某个部分的外观格式，请执行以下操作：

a 在数据透视表视图中，单击“部分属性”按钮。

b 在"部分属性"对话框中进行选择，然后单击"确定"。

2 要设置部分内容的外观格式，请执行以下操作：

a 单击"内容属性"按钮。

b 在"内容属性"对话框中进行选择，然后单击"确定"。

有关应用外观格式的信息，请参阅更改报表的外观 (请参阅 "更改报表外观" 第 页 756)。

为行添加格式

行及行内容格式选项允许您执行下列操作：

- 将外观格式应用于行、行标题和行值。
- 在数据透视表计算中使用行，但在结果中取消其显示。
- 定义在数据透视表中使用的新计算项。
- 在数据透视表中复制行。
- 从数据透视表视图中删除列。

为行添加格式

- 在数据透视表视图中，单击该行的"更多选项"按钮，然后在下拉列表中进行选择：
  - 要将外观格式应用到行标题或值，请选择相应选项。
  - 有关应用外观格式的信息，请参阅更改报表的外观 (请参阅 "更改报表外观" 第 页 756)。
  - 要在输出中隐藏行，请选择"隐藏"。
  - 要定义新的计算项目，单击"新计算项"。

    有关定义计算项的更多信息，请参阅本主题的"在数据透视表中建立计算"部分。
  - 要在数据透视表中复制行，请选择"复制层"。
  - 要从报表中删除列，请选择"删除列"。
  - 此时，会从数据透视表中以及报表的所有其他结果视图中删除该列。

  注意："评估方法"区域中所包括列的数据格式设置继承该部分中列的设置。

显示数据透视表中的运行总和

数据透视表中的数字评估方法可以显示为运行总和，其中，评估方法的每个连续单元格显示该评估方法的前面所有单元格的总和。 此选项只是一个显示功能，它对实际数据透视表的结果没有任何影响。

通常针对重复的列或以下一些评估方法显示运行总和，在这些评估方法中，已经选择将数据显示为列的百分比（最后一个值为 100%）的选项。 运行总和适用于所有总计。 每一级明细的运行总和都是单独计算的。

选择运行总和选项时对列标题没有影响。 如果要通过列标题来指出运行总和选项有效，您可以设置列标题的格式。

下列用法规则对运行总和有效：

- 某个运行总和与 SQL RSUM 函数不一致（函数结果将是该运行总和的运行总和）。
- 所有运行总和在每个新部分都要重置。 某个部分中的中断处或连续通过若干部分后，运行总和并不重置。
- 如果某个评估方法没有显示在一列或一行中，则从左到右、从上到下求出该评估方法的总和。（右下方的单元格将包含合并总计。） 运行总和并不随着每个行或列重置。
- 不支持汇总最小值、最大值和平均值。

将评估方法显示为运行总和

- 在"评估方法"区域中，单击要求出总和的行或列的"更多选项"按钮，然后选择以下选项：

  显示为运行总和

显示数据透视表中某项的相对值

您可以动态将数据透视表上的某个已存储或已计算的评估方法转换为一个百分比或一个指数。 这样可以显示该项（与总计相比）的相对值，不需要为该项创建显式的计算。

例如，如果要使用数据透视表按区域检查销售情况，可以复制销售评估方法，然后将其作为总计的百分比进行查看。 这样，就可以看到每个区域的实际销售额及其在销售额中所占的百分比。

您可以按百分比（介于 0% 到 100% 之间）或按指数（介于 0 到 1 之间）查看评估方法。具体使用哪种方法由您决定。

将数据透视表中的项显示为相对值

1. 在数据透视表视图中，单击"更多选项"按钮，让列显示为相关值。

   以下步骤是可选步骤。当复制数据透视表中的评估方法时，您可以查看评估方法的总计及其相对值。这样，不需要在"定义标准"页面上两次添加该列，就可以了解数据透视表中的总计及其相对值。

2. 要复制评估方法，选择"复制层"。

   评估方法在数据透视表中第二次出现时名称不变。要重命名评估方法，单击"更多选项"并选择"设置标题格式"，然后在第一个字段中输入新名称。

3. 单击"更多选项"，选择"数据显示为"，选择"百分比"或"指数"，然后选择适当的子菜单选项。

   注意："数据显示方式"选项只可用于已存储或已计算的评估方法项。

   "百分比"和"指数"的选项包括：

   - 列
   - 行
   - 部分
   - 页
   - 列父项
   - 行父项
   - 层（如果选择"层"，则还必须选择用以划分百分比的报表中的一列。）

在数据透视表中使用计算

可以在数据透视表中使用计算以获得数据的不同视图。 通过计算，您可以改写系统中指定的默认合计规则。对于现有报表，默认合计规则是作者选择的合计规则。

下表介绍可以在数据透视表中使用的计算。

计算	说明
默认	按照 Oracle CRM On Demand Answers 库中定义的方法或通过报表的原作者应用默认合计规则。
Sum	计算总和，该值通过将结果集中的所有值相加得出。 对具有数字值的项使用此计算方法。
Min	计算结果集中行的最小值（最小数字值）。 对具有数字值的项使用此计算方法。
Max	计算结果集中行的最大值（最大数字值）。 对具有数字值的项使用此计算方法。
Average	计算结果集中某项的平均值。 对具有数字值的项使用此计算方法。 数据透视表的平均值会舍入为最接近的整数。
First	在结果集中，选择项的第一次出现。
Last	在结果集，选择项的最后一次出现。
Count	计算结果集中拥有非空值的项对应的行的数目。 该项通常是列名，这种情况下，会返回该列的具有非空值的行的数目。
Count Distinct	将不同处理添加到 Count 函数中。 这意味着该项的每次不同出现只计为一次。
Formula	打开工具栏，让您选择在计算中包括的数学运算符。
Server Complex Aggregate	此设置强制聚合规则由分析服务器而不是数据透视表来确定和计算。 它提供的“AGGREGATE(x by y)”语句由分析服务器解释为： 对度量值“x”使用最合适的聚合规则以使其达到“y”级。
无	不应用任何计算。

有关 SQL 函数的更多信息，请参阅在分析中使用函数 (第 页 829)。

在数据透视表中建立计算

您可以为“页面”、“部分”、“行”和“列”区域中的项建立计算。

为数据透视表中的项建立计算

1 在“部分”或“行”区域中，对于要执行计算的度量值单击“更多选项”按钮。

2 选择“新计算项”选项。

此时，出现“计算项”窗口。

3 在“名称”字段中指定计算的名称。

4 要建立除公式之外的计算，请在以下选项中进行选择：

- 要建立一个计算，请从“函数”下拉列表中选择要使用的函数，然后在“值”列表中单击一或多项将其添加到“函数”字段。
- 要为多项建立多个计算，请键入函数，然后单击项名称将其添加到“函数”字段。
- 如果要计算类型为整数的列的平均值，请更改列的公式，将其强行转换为双精度（浮点）类型。 例如，如果当前公式为 x，请将它改为 CAST（x 为双精度型）。

  注意：数据透视表的平均值会舍入为最接近的整数。

5 要建立公式，请选择“公式”函数。

注意：使用公式可以在数据透视表中创建动态定制组合。公式中引用的所有度量值必须来自同一逻辑列，而且必须存在于结果中。可以将公式插入其他计算方法或与其他计算方法合并。

此时，数学运算符变为可见。 下表显示了数学运算符。

运算符	说明
+	加号，用于公式中的加法运算。
-	减号，用于公式中的减法运算。
*	乘号，用于公式中的乘法运算。
/	除号，用于公式中的除法运算。
$	美元号，用于表示公式中项目的行位置。
(	左括号，表示公式中组运算的开始。
)	右括号，表示公式中组运算的结束。

a 在“函数”字段中，键入或单击度量值名称，然后单击运算符将其插入公式，就可以建立公式。

b 在适当的情况下可使用括号。

6 计算完成时，请单击“完成”。

如果检测到任何错误，将显示一条消息。 请更正错误，然后再次单击“完成”。

数据透视表中计算的示例

本节中的示例和说明有一个前提，即假设您基本了解 SQL 及其语法。 这些示例都是假设示例。 并没有显示所有可能的计算。

示例 1。本示例求出当前的度量值，如 SoftDrinkA、SoftDrinkB 和 SoftDrinkC 各种产品的销售额，然后对各项的值求和。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

这相当于从“函数”下拉列表中选择“总和”，然后键入或单击“SoftDrinkA”、“SoftDrinkB”、“SoftDrinkC”将它们添加到“函数”字段中。

示例 2。本示例求出当前度量值中的最小值，如 SoftDrinkA 或 SoftDrinkB 中较小的销售额。

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

在示例 1 和示例 2 中，会对外层（如产品层）中的每项执行每一函数计算。 例如，如果“年”和“产品”设置为轴，当对产品层建立上面提到的一个计算时，将计算每年的结果。

示例 3。本示例求出外层中各项（如“年”和“产品”）的值，然后对这些值求和。

```
sum(*)
```

示例 4。本示例求出第一、二和三行中某项的当前度量值（如销售额），然后求出总和。

```
sum($1,$2,$3)
```

您可以指定 $n 或 $-n（其中 n 是一个整数，用于指出项的行位置），而不是指定命名项（如 SoftDrinkA）。 如果指定 $n，则度量值取自第 n 行。 如果指定 $-n，则度量值取自第 n 行到最后一行。

例如，对销售额来说，指定 $1 可获得数据集中第一行的度量值；指定 $-1 可获得数据集中从第 1 行到最后一行的度量值。

示例 5。本示例将 SoftDrinkA、SoftDrinkB 和 SoftDrinkC 的销售额相加。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

相当于以下计算：

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

示例 6。本示例将 SoftDrinkA 的销售额与 diet SoftDrinkA 的销售额相加，然后将 SoftDrinkB 的销售额与 diet SoftDrinkB 的销售额相加，最后返回这两个销售额中最大的值。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

使用量规视图将结果显示为量规

使用量规视图可在量规中显示结果。 量规可用于根据目标显示绩效。 支持的量规类型包括盘式量规、条式量规和球式量规。

可以选择量规类型并定制其外观，包括标题、显示范围、一行中显示的量规数，以及其它一些特征，如量规宽度及刻度盘和指针大小。您还可以设置阈值、边框和颜色，并控制其它量规特征。

量规是可导航的。 用户单击量规时，您可以将用户引向另一个已保存的报表。

本主题介绍量规和量规视图设置，并提供执行以下任务的说明：

- 在 Oracle CRM On Demand Answers 中添加或修改量规视图
- 设置量规视图的常规背景属性
- 为量规视图添加标题和脚注
- 为量规视图添加量规范围
- 指定量规视图的附加属性
- 设置刻度盘量规中的刻度盘高级属性

Oracle CRM On Demand Answers 中的量规

本节介绍量规类型、子类型和大小。

量规类型

下表显示"量规"下拉列表中提供的量规并介绍其用法。 默认量规是盘式量规。

量规类型	说明
刻度盘	刻度盘计量表使用带有一个或多个指示器指针的刻度盘来显示数据，指针位置的变化用于指明数据在预定义限制的位置。
条式	条式量规使用一个长条显示数据，长条颜色的改变指示数据是否位于预定义范围中。
球式	球式量规使用一个圆来显示数据，圆的颜色的改变指示数据是否位于预定义范围中。 球式量规阵列专门用于记分卡型输出。

量规子类型

您选择的量规类型将确定"类型"下拉列表中可用的量规子类型。 盘式量规没有子类型。 量规子类型包括：

- 条式量规： 填色式和 LED 式。 默认子类型是填色式。
- 球式量规： 3 维 (3D) 和 2 维 (2D)。 默认子类型是 3D。

量规大小

量规大小包括小、中、大和定制。 默认大小是"中"。

Oracle CRM On Demand Answers 中的量规视图设置

通过量规视图页面顶部的按钮，可以访问各种量规设置。 下表介绍量规视图按钮和设置。

量规视图按钮	说明

量规视图按钮	说明
	量规背景属性。允许设置量规所显示背景的常规属性。
	量规标题。允许为量规指定标题、小标题、脚注和辅助脚注。
	量规范围。允许指定量规中可以显示的范围。
	附加量规属性。允许指定附加的量规属性，包括对量规内元素显示的控制、为量规限制和标记符号设置属性，以及指定在用户单击量规时发生的交互。
	高级属性。允许为刻度盘量规中的刻度盘设置高级属性，包括如何显示刻度标签以及刻度盘的弧形长度和厚度。

在 Oracle CRM On Demand Answers 中添加或修改量规视图

以下过程提供添加或修改量规视图的基本步骤。

注意： 如果选择的量规类型与结果不兼容，则不会显示任何结果。

在 Oracle CRM On Demand Answers 中添加或修改量规视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的量规视图，单击“添加视图”，然后选择“量规”。
- 要编辑现有量规视图，单击量规视图的“编辑视图”按钮。

  工作区中将显示用于该视图的选项和设置。

2 在“量规”、“类型”和“大小”字段中进行选择。

3 对于所有量规类型，请使用“度量值”下拉列表选择要测量的度量值。

4 对于刻度盘量规：

   a 使用“标记类型”下拉列表选择要使用的指示器指针，如指南针、箭头或线。

   b 要为指示器指针选择颜色，单击“颜色”字段并进行选择。

   c 要添加另一个指示器指针，单击“添加标记”。

5 使用量规视图页面顶部的按钮可指定其它量规设置。

6 要删除更改并从默认量规视图开始，单击“恢复默认值”。

7 保存报表。

指定量规视图中的常规量规背景属性

您可以设置出现量规的背景的一般属性，如是否显示标题，以及每个量规中是否出现图例。 您还可以指定背景颜色、标题颜色、是否显示背景四周的边框、每行显示的量规数以及它们之间的距离。

设置量规视图的一般背景属性

1 单击量规视图页面顶部的“量规背景属性”按钮。

2 在“量规背景属性”对话框中，选择一个标题，如下所示：

- 要显示评估方法的名称，请不要选中“覆盖默认值”复选框，并将标题文本字段留空。
- 要显示不同的标题，请选中“覆盖默认值”复选框，并输入标题文本。
- 如果不想在背景上显示标题，请选择“覆盖默认值”复选框，并将标题文本字段留空。

3 对于图例而言，从列表中进行选择，或者不想显示图例的话，选择“无”。

图例的默认位置位于标题之下。

4 要为量规显示的区域设置背景色，请单击“背景色”字段并进行选择。

5 要以某种颜色显示标题，请单击“文本颜色”字段并进行选择。

6 要沿背景边缘显示边框，请单击“边框颜色”字段并进行选择。

7 指定每行出现的量规的数目，以及它们之间的距离。

量规之间的距离用像素数表示。

8 单击“确定”。

量规视图刷新。 视图可能要调整大小才能满足您的选择。

在量规视图中添加标题和脚注

您可以指定量规的标题、子标题、脚注和二级脚注。 如果背景上有多个量规，会出现每个量规的标题和脚注。 标题和脚注是可选项。

在量规视图中添加标题和脚注

1 单击量规视图页面顶部的“量规标题”按钮。

2 在“量规标题”对话框中，键入要使用的文本，然后单击“确定”。

注意： 与"说明"视图一样，可以使用 @n 将来自指定列的结果包括在量规标题中。例如，使用 @1 可插入来自第一列的结果，使用 @3 可插入来自第三列的结果。有关更多信息，请参阅将说明文本添加到结果 (第 页 818)。

量规视图刷新。

在量规视图中添加量规范围

量规范围可确定每一范围的最小值和最大值，并包括出现在量规中的范围的颜色，如绿色表示合格，黄色表示警告，红色表示临界。

您可以将量规范围设置为静态值、度量值的列名称或 SQL 查询的结果。

要设置量规视图中的量规范围

1. 单击量规视图页面顶部的"量规范围"按钮。
2. 在"量规范围"对话框中，执行以下操作：
   a. 键入范围的标题。
   b. 要设置最小量规范围和最大量规范围，请单击"属性"按钮，然后从"高级选项"对话框中进行选择。
   c. 要为范围指定颜色，请单击"颜色"字段并进行选择。
3. 单击"确定"。

   量规视图刷新。

指定量规视图中量规的其它属性。

其它量规属性包括对量规元素外观的控制，设置刻度项（如量规范围和刻度线）的属性，以及指定用户单击量规时出现的交互操作。这些属性可以在"其它量规属性"对话框中设置。

关于量规外观的选项出现在"外观"选项卡上，其中包括以下项：

- 是否显示数据标签。

  数据标签可以一直显示，可以仅在用户将鼠标停在量规元素上方时才显示，也可以从不显示。
- 选择量规的背景颜色、量规中文本的颜色和量规四周的边框。
- 量规的高度和宽度，用像素表示。

关于刻度属性的选项出现在"刻度"选项卡上，其中包括以下项：

- 默认或定制量规范围。
- 主要和次要刻度线的数量。

关于用户与量规的交互的选项出现在"交互"选项卡上，其中包括以下操作：

- **导航。**允许用户导航到另一个已保存的报表或仪表盘。
- **无。**禁止从量规执行导航。

您还可以通过单击该图标设置条式量规类型的高级属性。

要指定量规视图的附加属性

1 单击量规视图页面顶部的“附加量规属性”按钮。

2 在“附加量规属性”对话框中，从“外观”、“刻度”和“交互”选项卡中进行选择。

3 单击“确定”。

量规视图刷新。

设置盘式量规中刻度盘的高级属性

使用高级属性可以指定刻度标签是否应当出现以及应当显示什么值，可以设置刻度盘的弧长，还可以选择刻度盘的厚度。

下列选项可用于刻度标签的显示：

- 总计的百分比
- 实际值

刻度盘弧长用度数表示。 例如，指定 360 产生的盘式量规是一个整圆。

刻度盘厚度用像素数表示。 指定的值越大，量规越厚，刻度盘的内周长越短。 如果指定的值相对于刻度盘大小非常大时，则会导致量规误报，因此不建议这样做。

指定盘式量规中刻度盘的高级属性

1 单击量规视图页面顶部的“高级属性”按钮。

2 在“刻度盘特定属性”对话框中，选择如何显示刻度标签。

要取消刻度标签的显示，请选择“无”。

3 要设置刻度盘的弧长和厚度，请单击选项以手动方式指定并输入相应的值。

4 单击“确定”。

量规视图刷新。

显示应用于结果的筛选器

使用筛选器视图可以显示对报表有效的筛选器。 有关向报表添加筛选器的信息，请参阅向列添加筛选器 (请参阅 "将筛选器添加到列" 第 页 759)。

添加或修改"筛选器"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的筛选器视图，单击"添加视图"，然后选择"活动筛选器"。
- 要编辑现有筛选器视图，单击筛选器视图的"编辑视图"按钮。

此时工作区将显示"筛选器"视图。

2 操作完毕后单击"确定"。

3 保存报表。

将标记文本添加到结果

使用"静态文本"视图可以添加或编辑随结果一起出现的标记文本。 您添加的标记文本可以包含带格式的文本、ActiveX 控件或 JavaScript、广播讲话、动画和专门的徽标等。 标记文本可以包含浏览器支持的任何内容。

本节提供添加或修改"静态文本"视图的过程以及某些静态文本示例。 如果发现某个示例与想要执行的操作类似，您可以复制该示例并根据自身需要进行修改。

添加或修改"静态文本"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的静态文本视图，单击"添加视图"，然后选择"静态文本"。
- 要编辑现有静态文本视图，单击静态文本视图的"编辑视图"按钮。

工作区中将显示"静态文本"视图。

2 在文本框中输入标记文本。

要使文本显示为粗体、斜体或带下划线，请单击相应按钮以插入开始和结束 HTML 标记，然后在标记之间键入文本；或者先选择文本，然后选择格式设置按钮。

注意：要包括换行符，请使用"换行符"按钮。按 Enter 键并不会在文本中产生多行。

下表介绍若干示例。

"静态文本"视图示例	说明和用法注释

“静态文本”视图示例	说明和用法注释

HTML 文本	将 HTML（或相应的带格式文本）粘贴或输入到文本框。 也可以单击 HTML 标记按钮。 基于要输入的文本的格式，可以使用标记来控制文本的格式。 以下是您可以执行的一些示例：
	■ 设置字号和颜色：
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">红色文本</FONT>`
	■ 合并用于其它效果的标记：
	`<FONT COLOR="red">Bold Red Text</FONT>`

ActiveX 对象	Active-X 对象必须是独立的和浏览器支持的。 将对象粘贴到或键入“HTML 文本”窗口，确保包括开始标记 <object...> 和结束标记 </object>。
JavaScript 或 VBScript	脚本必须是独立的和浏览器支持的。 将脚本粘贴到或输入文本框，确保包括开始标记 <script> 和结束标记 </script>。

音频	确保您知道音频剪辑所在的位置。 如果音频剪辑用于共享环境中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器上。
	使用 HTML 标记 <EMBED> 通过以下格式添加音频：
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	其中：
	■ *audio* 是音频剪辑的位置和名称。
	要添加位于硬盘驱动器上的音频剪辑，请参照以下 HTML 示例：
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	要从 Web 服务器上的共享位置添加相同的音频剪辑，请参照以下 HTML 示例：
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

“静态文本”视图示例	说明和用法注释

背景图像	以下示例使用 JavaScript。
	
	确保您知道将要用作背景的图像所在的位置。 如果图像用于共享环境中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器或网站上。
	
	如果图像位于共享的仪表盘文件夹中，则参照以下 HTML 示例：
	
	`<script language="javascript">`
	`document.body.background =`
	`"http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script>`
	
	其中：
	
	■ *NameOfGraphic* 是要使用的文件的名称，例如 bricks.gif 或 sand.jpg。

1 要对静态文本视图中使用的字体应用外观格式，请单击“设置视图格式”按钮。

2 要从以前保存的视图中导入字体格式，请单击“从另一分析中导入格式”按钮，然后导航到已保存的视图。

3 操作完毕后单击“确定”。

4 保存报表。

使用图例视图将图例添加到报表

使用“图例”视图可说明报表中使用的特殊格式的含义，如量规中应用的定制颜色的含义。

例如，您可以在报表中使用条件格式，以便用红色显示关键项，用黄色显示需要注意的项。 您可以添加带有文本的图例，文本用于说明相应操作的颜色和标题的含义。 可以使用外观格式使文本的背景颜色与条件报表中的颜色相符。

添加或修改图例视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的图例视图，单击“添加视图”，然后选择“图例”。
- 要编辑现有图例视图，单击图例视图的“编辑视图”按钮。

此时，工作区中显示图例视图。

2 在“标题”字段中，选择想要显示标题的位置。

选项包括“右侧”、“左侧”和“无”。如果不想显示标题，请选择“无”。

3 在“每行图例项目数”字段中，选择每行所需的图例项目数。

4 （可选）输入图例的标题，如“图例”。

5 在第一个“标题”文本框中，键入条件的含义，如“需要立即注意”。

6 在第一个“样例文本”文本框中，键入要说明的第一个条件，如“关键”。

可以使用通用格式对话框来设置背景颜色，如红色。 输入文本的操作是可选的。 如果愿意，您可以只设置背景色。

7 要添加其他标题，单击“添加项目”按钮。

8 添加完标题后，单击“确定”。

9 保存报表。

允许用户更改报表中的列

用户使用“列选择器”视图可以动态更改在报表中显示的列。 可以将一个列选择器附加到特定报表中的每个列，还可以将多个列（属性）附加到每个列选择器。

添加或修改“列选择器”视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的列选择器视图，单击“添加视图”，选择“高级”，然后选择“列选择器”。
- 要编辑现有列选择器视图，单击列选择器视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于该视图的选项和设置。

2 对要在其中显示列选择器的每个列选中“启用”复选框。

3 为每个选择器输入列标签，并为标签选择标签位置。

注意： 如果未输入标签，则查看结果的用户在选择器上将看不到标签。

4 如果希望用户从列选择器中任选新选项以后结果立即得以刷新，请选中“选择新列后自动刷新”复选框。 如果您清除此复选框，用户会在列选择器旁边看到“执行”按钮，必须单击“执行”才能看到新结果。

5 请选中“显示结果”复选框以预览列选择器视图。

6 单击“确定”返回到“布局视图”页面。

7 要移动或编辑页面上的列选择器视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的不同位置，可拖曳视图并放在新位置。
- 要设置列选择器视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。

  您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑列选择器视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
- 要删除列选择器视图，单击该视图的“删除视图”按钮。

8 完成您的更改之后，请保存报表。

允许用户使用"视图选择器"视图选择特定视图

使用"视图选择器"视图可以从已保存的视图中选择特定结果视图。"视图选择器"放到报表上以后，将以下拉列表的形式出现，以便用户选择要查看的特定结果视图。

添加或修改"视图选择器"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的视图选择器视图，单击"添加视图"，选择"高级"，然后选择"视图选择器"。
- 要编辑现有视图选择器视图，单击视图选择器视图的"编辑视图"按钮。

工作区中将显示视图选择器视图。

2 （可选）键入视图选择器的标题，并指明此标题相对于视图选择器的显示位置。

3 选择想要显示在视图选择器中的视图选项：

- 从"可用视图"框中选择视图，并将其移动到"包括的视图"框中。
- 在"包括的视图"框中，单击"重命名"按钮以重命名选定的视图。

注意："无"视图只显示选择器。

4 请选中"显示结果"复选框以预览视图选择器视图。

5 单击"确定"返回到"布局视图"页面。

6 要在页面上移动或编辑视图选择器视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
- 要设置视图选择器视图的外观格式，单击该视图的"设置视图格式"按钮。

  您可以指定"单元格"、"边框"、"背景"以及"附加格式选项"（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑视图选择器视图，单击该视图的"编辑视图"按钮。
- 要删除视图选择器视图，单击该视图的"删除视图"按钮。

7 完成您的更改之后，请保存报表。

用漏斗图显示结果

使用"漏斗图"视图可以将结果显示为三维图，该图用颜色表示目标值、目标程度与实际值、实际程度。 漏斗图通常用于以图形方式表示与过程中的阶段相关的数据，如显示各个销售阶段的潜在收入额。

如果已知数据（如销售业务数据）的目标值在每个阶段显著增加或减少，则漏斗图非常适合显示与目标值对照的实际值。 可以单击其中一个带颜色的区域以进一步查看更详细的信息。

在漏斗图中，阈值表示目标值百分比，颜色为每个阶段提供了直观信息：

- 实际值在最小阈值之下的所有阶段被标为红色。
- 实际值在最大阈值之下的所有阶段被标为黄色。
- 实际值大于最大阈值的所有阶段被标为绿色。

添加或修改"漏斗图"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的漏斗图视图，单击"添加视图"，选择"高级"，然后选择"漏斗图"。
- 要编辑现有漏斗图视图，单击漏斗图视图的"编辑视图"按钮。

工作区中将显示用于该漏斗图视图的选项和设置。

2 在工作区中选择字段。

下表描述了这些字段。

漏斗图视图工作区字段	说明
图名	指定要在图的上方显示的名称。
阶段	从下拉列表中确定要呈现的阶段。 这些值显示在水平轴上。
实际值	指定阶段（从下拉列表中选定的列）的实际值。
目标值	指定阶段（从下拉列表中选定的列）的目标值。
仅限于最终阶段的目标值	指明是应该为每个阶段显示目标值还是只为最终阶段显示目标值。
达到目标所需的因素	确定达到目标所需的因素。
最小阈值	指定最小阈值。 低于此百分比的值将显示为红色。 在此百分比与最大阈值之间的值将显示为黄色。
最大阈值	指定最大阈值。 超过此百分比的值将显示为绿色。
大小	指定大小。
强制采用标准形状和相等的阶段宽度	指明 Oracle CRM On Demand Answers 是否在图表中自动强制采用标准形状和相等的阶段宽度。
交互	指明图表中允许的交互的级别。 选项包括"无"、"钻取"和"导航"。

3 请选中"显示结果"复选框以预览漏斗图视图。

4 单击"确定"返回到"布局视图"页面。

5 要移动或编辑页面上的漏斗图视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
- 要设置漏斗图视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。

  您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑漏斗图视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
- 要删除漏斗图视图，单击该视图的“删除视图”按钮。

6 完成您的更改之后，请保存报表。

将说明文本添加到结果

使用说明视图添加要与报表一起显示的一段或多段文本。 说明文本用于提供诸如上下文、解释性文本或补充说明之类的信息。在说明视图中您可以执行以下操作：

- 输入一个句子，句子中有一些用于结果中的每一列的占位符。
- 指定应如何分隔行。
- 使用格式设置按钮以使文本变为粗体、斜体或带下划线，以及插入换行符。
- 对说明视图中使用的字体应用外观格式，或从以前保存的视图中导入字体格式。

说明文本视图的使用方案示例

用户创建了一个报表，该报表在第二列中返回区域名称作为结果集的一部分。 如以下示例所示，此用户想要显示说明视图，并在新行中列出说明性文本和每个区域：

此报表按地区显示销售额。 区域为：

东部区域

西部区域

下表列出并描述了用户的说明视图输入项：

字段	录入	解释
前缀	[b] 此报表按地区显示销售额。 区域为： [/b][br][br]	此输入项在说明前面添加文字。 文本格式被设置为以粗体类型显示，且文本后面有两个换行符。 用户将光标放在“前缀”文本框中，并单击粗体文本按钮（**B**）以插入粗体文本的开始标记和结束标记。 用户在这两个标记之间键入以下文本： 此报表按地区显示销售额。 区域为： 然后，此用户单击两次“换行符”按钮。
说明	@2	录入包括来自叙述文本第二列（区域名称）的结果。

字段	录入	解释
		用户将光标放在“说明”文本框中并键入字符 @2。
行分隔符	[br]	此输入项在新行上开始每一行说明文本。 用户将光标放在“行分隔符”文本框中，并单击两次“换行符”按钮。
后缀	[br][b]“区域销售”报表结束[/b]	此输入项在说明后面附加文本，所采用的方式与“前缀”相同。

说明视图中的保留字符

在说明视图中，以下字符是保留字符：

@ @（at 符号，在“说明”文本框中用作列占位符时除外）

[[（左括号）

]]（右括号）

‘ `（单引号）

\ \（反斜杠）

注意： 如果需要包含保留字符，请在前面加上反斜杠字符 (\) 以将其转码。例如，要在说明文本中包含反斜杠字符，请键入 \\。

添加或修改说明视图

以下过程提供建立说明视图的步骤。

在“前缀”、“说明”和“后缀”文本框中，您可以使用格式设置按钮以使文本显示为粗体、斜体或下划线类型。

注意：要包括换行符，请使用“换行符”按钮。按 Enter 键并不会在文本中产生多行。

添加或修改说明视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的说明视图，单击“添加视图”，选择“高级”，然后选择“说明”。
- 要编辑现有说明视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于该说明视图的选项和设置。

2 在工作区中选择字段。

下表描述了这些字段。

说明视图工作区字段	注释

说明视图工作区字段	注释
前缀	指定说明的页眉。 此文本显示在说明的开头处。
说明	指明将为结果中的每一行显示的说明文本。 使用 @n 将来自指定列的结果包括在说明中。 例如，使用 @1 可将来自第一列的结果插入到说明中，使用 @3 可插入第三列的结果。
行分隔符	指定行分隔符标签。 要使用分隔符而不是使用格式默认值，请在"行分隔符"文本框中输入所需的行分隔符。
后缀	指定说明的页脚。 此文本显示在说明的末尾处。

3 要将外观格式应用于说明视图中使用的字体，请单击"设置视图格式"按钮。

4 要从以前保存的视图中导入字体格式，请单击"从另一分析中导入格式"按钮，然后导航到已保存的视图。

5 请选中"显示结果"复选框以预览此说明视图。

6 单击"确定"返回到"布局视图"页面。

7 要移动或编辑页面上的说明视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
- 要设置说明视图的外观格式，单击该视图的"设置视图格式"按钮。

  您可以指定"单元格"、"边框"、"背景"以及"附加格式选项"（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑说明视图，单击该视图的"编辑视图"按钮。
- 要删除说明视图，单击该视图的"删除视图"按钮。

8 完成您的更改之后，请保存报表。

在滚动条中显示结果

滚动条将报表结果显示为滚动文字（在页面中滚动的移动结果）。您可以定制滚动区域的大小、结果滚动的速度和方向以及其它显示设置。

注意： 如果您的 Web 浏览器不支持移动文本，结果仍会显示，但不会在页面中滚动。

添加或修改"滚动条"视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"创建布局"页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的滚动条视图，单击"添加视图"，选择"高级"，然后选择"滚动条"。

- 要编辑现有滚动条视图，单击滚动条视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于滚动条视图的选项和设置。

2 要为最常用的字段生成默认设置，请单击“设置默认值”按钮。

警告： 如果在其它字段中输入值之后单击“设置默认值”按钮，则会清除已输入的值。

3 要清除所有字段，请单击“清除字段”按钮。

注意： 清除所有字段之后，可以单击“设置默认值”按钮以恢复最常用字段的默认设置。

4 在工作区中选择字段。

下表描述了这些字段。

滚动条视图工作区字段	说明
行为	指定如何在滚动条中移动结果： **滚动。**结果最初是隐藏的，然后会在页面上滚动，最后离开页面，接着重复这一过程。 **滑动。**结果最初是隐藏的，然后会在页面上滚动，当到达另一边后就停止。 **交替。**结果在滚动文字区域内部前后来回滚动。
方向	指定结果在滚动条中移动的方向（向左、向右、向下或向上）。
宽度	以像素或页面宽度百分比来指定滚动条的宽度。 例如，值 200 表示宽度为 200 像素，值 25% 表示宽度为页面宽度的四分之一。
高度	以像素或页面高度百分比来指定滚动条的高度。 例如，值 200 表示高度为 200 像素，值 25% 表示高度为页面高度的四分之一。
开头文本	指定要在每次再现的结果开头处显示的任何可选文本或图形。 您可以使用 HTML 设置文本的格式。 如果您包括图像，请确保您知道该图像所在的位置。 如果图像仅供您使用，则参照以下示例位置： c:\mycomputer\temp\report.gif 如果图像用于共享环境或网站中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器上。 对于共享图像，请指定 UNC 名称，例如： \\ALLUSERS\graphics\report.gif

滚动条视图工作区字段	说明
行格式	指定用于对结果中的行进行格式设置的 HTML。 要包括来自指定列的结果，请使用 @n。 例如，使用 @1 可插入来自第一列的结果，使用 @3 可插入第三列的结果。
行分隔符	指定用于将一行与另一行分隔开的字符。
列分隔符	指定用于将一列与另一列分隔开的字符。 当行格式为空时使用，这将使所有列都显示出来。
结束文本	指定要在每次再现的结果结尾处显示的任何可选文本或图形。 您可以使用 HTML 设置文本的格式。 如果您包括图像，请确保您知道该图像所在的位置。 如果图像仅供您使用，则参照以下示例位置： c:\mycomputer\temp\report.gif 如果图像用于共享环境或网站中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器上。 对于共享图像，请指定 UNC 名称，例如： \\ALLUSERS\graphics\report.gif

注意： 系统采用提供初始格式的 HTML 预先填充了这些字段中的一些字段。在编辑此文本时请小心，应使原始 HTML 仍然有效。如果从其中一个字段中删除了 HTML，则也应该从其它字段中删除 HTML，否则，滚动条将不会正常工作。

5 要指定其它选项，请执行以下操作：

a 单击“高级”按钮。

即会出现“高级滚动条选项”对话框。

b 选择高级选项，然后单击“确定”。

下表描述了高级选项。

滚动条视图工作区中的高级选项	说明
循环次数	指定结果将滚动的次数。 默认值是无限次。 您必须指定一个整数。
滚动数额	设置连续再现的结果之间的像素数值。 值越大，滚动速度越快，越不流畅。
滚动延迟	指定连续再现结果之间的毫秒数。 值越大，滚动速度越慢。

滚动条视图工作区中的高级选项	说明
背景颜色	指定用于背景的颜色。 取决于浏览器所支持的内容，您可以输入颜色名称，例如黄色或蓝色，或者使用 6 位数的十六进制格式，例如用于表示淡青绿色的 AFEEEE。 （您可以忽略十六进制格式中的数字符号字符。）
其它滚动文字属性	指定浏览器可以支持的其它滚动文字选项，例如将对齐方式设置为“顶部”、“居中”或“底部”对齐，以便将滚动条中的文字靠上、居中或靠下对齐。您也可以添加 HTML 以进一步定制滚动条的外观。

6 请选中“显示结果”复选框以预览滚动条视图。

7 单击“确定”返回到“布局视图”页面。

8 要移动或编辑页面上的滚动条视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
- 要设置滚动条视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。

  您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑滚动条视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
- 要删除滚动条视图，单击该视图的“删除视图”按钮。

9 完成您的更改之后，请保存报表。

警告用户无数据

使用“无结果”视图可以指定在报表没有返回任何结果的情况下要显示的说明文本。 借助此文本，用户可以知道此处没有数据。

添加或修改“无结果”视图

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“创建布局”页面中，执行以下操作之一：

- 要添加新的“无结果”视图，单击“添加视图”，选择“高级”，然后选择“无结果”。
- 要编辑现有“无结果”视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示“无结果”视图。

2 在“标题”和“文本”框中输入解释性文本。

3 请选中“显示结果”复选框以预览“无结果”视图。

4 单击“确定”返回到“布局视图”页面。

5 要移动或编辑页面上的“无结果”视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：

- 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
- 要设置“无结果”视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。

  您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 要编辑“无结果”视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
- 要删除“无结果”视图，单击该视图的“删除视图”按钮。

6 完成您的更改之后，请保存报表。

第 3 步：定义提示（可选）

要使 Oracle CRM On Demand Answers 用户在运行报表时可以指定筛选器值，请为报表定义运行时提示。运行时提示特别有用，因为可能需要针对不同的用户或根据报表的运行日期对报表进行不同的筛选。

运行时提示不同于预先构建的筛选器，因为筛选器是在定义报表时设置的，并且在未修改报表本身的情况下无法更改筛选器。例如，如果为报表定义了客户类型提示，则将提示您的雇员选择在他们运行报表时要看到的客户类型值。 如果将预先构建的筛选器定义为特定的客户类型，例如竞争者，则将对筛选器进行硬编码，并且在运行时用户无法更改此筛选器。

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义提示”页面上创建提示。要访问“定义提示”页面，可创建一个新分析（如 Answers 入门（定制报表） (第 页 629)中所述），或在 Oracle CRM On Demand Answers 中打开一个现有分析。

您可创建两种类型的提示：

- 列筛选器提示

  列筛选器提示可以对报表中的列进行普通筛选。 列筛选器提示可以为列提供所有选项，或者可以为列提供受限选项。例如，如果报表包含“区域=东部”筛选器，则对“城市”列选项加以限制会将选项仅局限于“东部”区域中的城市。 这样可以避免您选择互斥的筛选器，如果选择互斥的筛选器，则可能不会筛选出数据。
- 图像提示

  图像提示提供了一个图像，用户可以单击此图像来选择报表标准。 例如，在销售组织中，用户可以从映射图像中单击他们的地区以查看销售信息，或单击产品图像以查看该产品的销售信息。 了解如何使用 HTML <map> 标记的用户可以创建图像映射定义。

注意： 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义标准”、“创建布局”、“定义提示”和“查看”页面中，您看不到提示。当您预览分析时，会显示提示；当用户运行分析时，也会显示提示。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 添加列筛选器提示 (第 页 825)
- 添加图像提示 (第 页 826)

添加列筛选器提示

列筛选器提示允许用户选择值以对报表中的列进行筛选。 您可以定义可能的筛选器值范围以及用户如何为报表选择筛选器值。

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义提示”页面中定义列筛选器提示。为报表建立了多个列筛选器提示之后，系统将按照提示的列出顺序从上到下一次一个地向用户呈现提示。

添加或修改列筛选器提示

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义提示”页面中，单击“创建提示”，然后选择“列筛选器提示”。

2 在“提示属性”对话框的“标题”框中，输入列筛选器提示的标题。

该标题在用户运行报表时显示。

3 在“说明”框中输入说明（可选）。

4 从“列上的筛选器”下拉列表中，选择要筛选的报表中的列，然后从“运算符”下拉列表中，选择要使用的运算符。

如果希望用户选择运算符，请选择“*Prompt User”运算符。

5 单击适当的选项以指定用户应该如何选择值。

用户可以从下拉列表中选择值，或浏览选项并将选项输入到文本框中。

注意：如果从下拉列表中选择值，则最多允许选择 1000 个值。

6 要让用户为列筛选器提示只选择一个值，请选中“仅一个值”复选框。

7 在“应向用户显示哪些值”项目下面，选择执行以下操作之一：

- 要不显示值，请单击“无”。

  用户将需要输入值。

- 要显示所有可能的值，请单击“所有值”。

- 要显示值的子集，单击“筛选限制的值”或“SQL 结果”。

  筛选限制的值。在针对多个列进行提示时，或者在结果已经包含筛选器时，对值加以限制非常有用。这可以防止用户选择不会产生数据的值。例如，假设报表包含国家/地区列和城市列，并且已经包含“国家/地区=法国”筛选器。通过为城市列筛选器选择限制值，选项将仅局限于法国的城市，这样会防止用户可能选择互斥的筛选器，例如“国家/地区=意大利”和“城市=巴黎”。与其它两种选择相比，对值加以限制可能需要更多的时间来处理提示。

  SQL 结果。要将值限制为 SQL 语句的结果，单击“SQL 结果”选项，在文本框中键入 SQL 语句。使用“SQL 结果”提示时，适用以下情况：

  - SQL 结果提示不能链接。例如，如果有两个 SQL 结果提示，则从一个提示筛选的值不会影响另一个提示。
  - 如果第一个提示是 SQL 结果提示，第二个提示是普通提示，那么当第二个提示选择“筛选限制的值”时，其结果将限制为第一个提示的结果。如果第一个提示是普通提示，第二个提示是 SQL 结果提示，则无法链接两个提示。
  - 非 SQL 结果提示可始终保持链接，与提示的顺序无关。

- 提示下拉列表中最多可容纳 1,000 个值。如果 SQL 结果返回的记录数超过 1,000，则只显示前 1,000 条记录。

8 在“其它选项”区域中选择选项：

- 要允许用户限制筛选器选项，请选中“允许用户限制选项”复选框。 如果选中此复选框，则将向用户呈现一个选择列表，用户可以在其中使用条件（例如“开头是”、“结束于”和“包含”）来限制选项。

  受限的选项可以帮助用户找到要用作筛选器的值。 例如，如果筛选器包含法国的所有城市，则用户可以将筛选器选项限制为以 P 开头的那些城市。

- 要允许用户跳过此列筛选器，请选中“允许用户跳过提示”复选框。

  这将使“跳过提示”选项出现。 然后用户可以单击此选项，以便不为此筛选器选择值。

9 完成之后，单击“确定”。

列筛选器提示将显示在“定义提示”页面上。

10 要查看列筛选器提示，请单击“预览分析”按钮。

修改列筛选器提示的属性

1 单击提示的“属性”按钮。

2 在“提示属性”对话框中进行更改，然后单击“确定”。

在执行顺序中向上或向下移动列筛选器提示

- 单击向上和向下箭头，直到提示以所需的顺序显示。

  仅当用于分析的提示超过一个时，才会显示向上和向下箭头。

删除列筛选器提示

- 单击提示的“删除”按钮。

添加图像提示

图像提示提供了一个图像，用户可以单击此图像来选择其报表标准。 例如，从显示产品的图像中，用户可以单击产品。 然后，选定的产品用于对基本报表进行筛选。 要创建图像提示，您需要知道如何使用 HTML <map> 标记创建图像地图定义。

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义提示”页面中定义图像提示。为报表创建了多个图像提示之后，系统将按照提示的列出顺序（即从上到下）执行提示。

添加或修改图像提示

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的“定义提示”页面中，单击“创建提示”，然后选择“图像提示”。

2 在“图像映射提示属性”对话框的“标题”框中，输入图像提示的标题。

该标题在用户运行报表时显示。您可以在标题中包括 HTML 标记，例如 <b>、 、<font> 和 <table>。

3 在“说明”框中输入说明（可选）。

4 在“图像 URL”框中输入图像的位置和名称。

如果图像提示仅供您使用，则可以指定一个只有您才能访问的位置，例如 c:\mycomputer\temp\map.gif。 对于可供其他用户使用的图像提示，请指定通用命名约定 (UNC) 名称，例如 \\ALLUSERS\graphics\map.gif，或指定可供所有用户访问的网站，例如 http://mycompany.com/imagemap.gif。

5 在“HTML”框中输入适当的 HTML <map> 标记和数据。

必须输入带有 <area> 元素的 HTML <map> 语句。 每个<area> 元素必须指定“shape=”和“coords=”属性。如果指定了“alt=”属性，则此属性将映射到“区域”标题。 例如：

```
<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 要从 HTML 中提取图像映射信息，请单击“从 HTML 中提取图像映射”链接。

将会展开“图像映射提示属性”对话框以显示在“HTML”框中输入的区域标题、形状和坐标。

- 如果需要，可以更改区域标题中的值。 当用户将指针移到图像区域上时，将显示此文本。
- 对于每个区域，请在“列”框中输入当用户单击列时要传送的列名称以及要使用的值。

  注意： *列需要采用表.列名称 格式的完全限定的列名称。*
- 请在包含空格的任何列名称两边加上引号。 例如：
  - Account."Account Country"
  - "Units shipped"

7 操作完毕后单击“确定”。

图像提示将显示在“定义提示”页面上。

8 要查看图像提示，请单击“预览分析”按钮。

在单击图像区域时，将显示为该区域构建的基本筛选器。 您可以单击“刷新”链接来查看结果。 您可以更改筛选标准然后再次单击“刷新”链接，以查看反映在结果中的更改。

修改图像提示的属性

1 单击提示的“属性”按钮。

2 在“图像映射提示属性”对话框中进行更改，然后单击“确定”。

注意： 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"定义标准"、"创建布局"、"定义提示"和"查看"页面中，您看不到提示。当您预览分析时，会显示提示；当用户运行分析时，也会显示提示。

第 4 步：查看报表

创建或修改报表后，您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的"查看"页面中查看。

要查看报表

- 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，单击"步骤 4 查看"。

查看完报表标准、布局等设置后，您可以单击"预览分析"按钮，在单独的窗口中查看报表的最终版本。

注意： 必须单击"预览分析"以查看报表中定义的所有提示。

在"查看"页面中，您也可以选择打印或下载报表。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 将定制报表公开 (第 页 828)
- 完成您的分析 (第 页 829)

将定制报表公开

在使报表可用于所有雇员之前，请运行测试，并获得请求报表的人员的批准，以验证报表的内容和格式。 复审员应该检查以下内容：

- 报表包括所有必需的列。
- 列排序正确。
- 筛选器正确地对数据加以限制。
- 图表以有用的方式呈现数据。

您可以发布所创建的报表，使公司中的所有雇员都可以使用这些报表。这些报表将显示在其"报表主页"上的"共享的定制分析"部分中。

将您的报表公开

1. 在 Oracle CRM On Demand 中，单击"报表"选项卡。
2. 在"报表主页"上的"定制报表和分析"部分中，单击"设计分析"以打开 Oracle CRM On Demand Answers。
3. 在 Oracle CRM On Demand Answers 中打开报表。

4 单击"保存"。

5 选择要在其中保存报表的文件夹。

6 单击"确定"保存报表。

公开报表即是发布报表，使公司中能够看到保存报表的文件夹的其他雇员可以访问报表。系统仍会保存"我的文件夹"中您的私人报表，以防您日后想要运行或修改此报表以进行动态分析。

完成您的分析

在 Oracle CRM On Demand Answers 中定义分析的标准、布局和可选提示后，保存分析。

要完成您的分析并保存分析

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的"定义标准"页面、"创建布局"页面、"定义提示"页面或"复查"页面中，单击"完成"按钮。

2 选择要在其中保存报表的文件夹。

提示： 首先使用"我的文件夹"将报表另存为私有报表。如果要允许其他人使用该报表，在检查了设置之后，可以将其保存到公共的"共享文件夹"，并随后将其从"我的文件夹"中删除。通过"报表主页"上的"定制报表和分析"部分内的"共享的定制分析"链接，可以访问保存在"共享文件夹"中的报表，有权访问保存报表的文件夹的所有雇员都可以看到这些报表。

3 输入报表名称。

提示： 使用所有用户都可识别的一致的命名惯例。同时，在命名报表时，请避免使用多余的空格或符号（如省略号）。

4 输入报表的简短说明，最多 2,000 个字符。您为名称和说明输入的信息会照原样显示在雇员的"报表主页"上。

提示：可用说明让用户了解报表是含有历史数据还是实时数据。

5 单击"确定"。

这将保存报表、关闭"建立和查看分析"窗口，并显示"Answers 入门"页面。您的定制报表将存储在您指定的文件夹中。稍后可以通过单击"打开分析"按钮在 Oracle CRM On Demand Answers 中访问该报表。

在分析中使用函数

SQL 函数对列值执行多种计算。本节介绍 Oracle CRM On Demand Answers 支持的函数的语法，还介绍了如何表示字面值。这些函数包括聚合函数、字符串函数、数学函数、日历日期/时间函数、转换函数和系统函数。

可以在 Oracle CRM On Demand Answers 中任何允许使用公式或 SQL 表达式的位置使用函数。例如：

- **列公式。**更多信息，请参阅设置列公式 (第 页 775)。
- **筛选器公式。**更多信息，请参阅向列添加筛选器 (请参阅 "将筛选器添加到列" 第 页 759)。
- **容器。**更多信息，请参阅向列添加筛选器 (请参阅 "将筛选器添加到列" 第 页 759)。

公式名称：

在函数中引用列时，必须使用列的内部公式名称。所有列都具有两个不同的名称：

- 列的*显示名称*是显示在页面左侧"活动主题区域"部分中的名称（位于特定文件夹名称下面）。这些名称用作列标题的默认标签。这些名称会根据用户的语言设置以及公司的 Oracle CRM On Demand 管理员进行的任何字段名称更改而改变。
- *公式名称* 是各个列的内部固定名称。这些名称总是以英文表示。公式名称包含两个部分，中间由句点分隔。第一个部分对应于文件夹名称，第二个部分对应于列。如果在文件夹名称或列名称中有空格，则必须用双引号将这部分括起来。公式名称的文件夹名称部分通常与显示的文件夹名称相同，但并不总是如此。

下表举例说明了与列的特定文件夹和显示名称相对应的公式名称。

文件夹名称	显示名称	公式名称
客户	主要电话号码	Account."Phone Number"
客户	年收入	Account."Annual Revenue"
创建日期	财务季度/年度	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
由用户所有	用户 ID	Employee."Employee ID"

查找公式名称

要确定列的公式名称，请首先将该列添加到报表中。单击"编辑公式 [fx]"，然后在显示的对话框中单击"列公式"。可以在"列公式"文本框中找到该列的公式名称。

提示：当光标位于"列公式"对话框中时，单击操作栏中的列会将该列的公式名称直接插入到文本框中的光标位置（但不会将该列添加到报表的列列表中）。这一快捷方式仅适用于"列公式"对话框，而不适用于其它可以输入 SQL 表达式的对话框。

有关更多信息，请参阅以下主题：

- 表示字面值 (第 页 830)
- 聚合函数 (第 页 831)
- 字符串函数 (第 页 841)
- 数学函数 (第 页 848)
- 日历日期/时间函数 (第 页 854)
- 转换函数 (第 页 861)
- 系统函数 (第 页 862)

表示字面值

字面值是对应于给定数据类型的非空值。字面值通常是常数值；即它们是照字面*原样*采用的值，未进行任何更改。字面值必须符合它所表示的数据类型。

本节描述如何表示 Oracle CRM On Demand Answers 中每种类型的字面值。

字符字面值

字符字面值包含字母、数字和符号等字符。 要表示字符字面值，请用单引号 (') 将字符串引起来。 字面值的长度由单引号间字符的数目确定。

日期时间字面值

SQL 92 标准定义三种类型化*日期时间字面值，格式如下：*

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

这些格式是固定的。 要表示类型化日期时间字面值，请使用关键字 DATE、TIME 或 TIMESTAMP，后跟引在单引号中的日期时间字符串。 所有非年部分都需要两位，即使该值只有一位。

例如：

```
CASE
   WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00'THEN'2006
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

数字字面值

数字字面值表示数字数据类型的值。 要表示数字字面值，只需要包括该数字即可。

不要对数字字面值使用单引号；这样做会将该字面值表示为字符字面值。

数字前面可以带加号 (+) 或减号 (-) 以分别表示正数或负数。 数字可以包含小数点和小数数字。

要将浮点数表示为字面值常数，请输入数字，后跟字母 *E*（大写字母或小写字母），然后再跟加号 (+) 或减号 (-) 以表示正指数或负指数。整数、字母 *E* 和指数符号之间不允许使用空格。

例如：

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

聚合函数

聚合函数对多个值进行处理以创建汇总结果。在具有 Oracle CRM On Demand Answers 预定义的默认聚合规则的列上，无法使用聚合函数在表达式中形成嵌套聚合。

Avg

计算表达式结果集的平均值。 必须采用数值表达式作为其参数。

语法：

```
AVG (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

AvgDistinct

计算表达式的所有不同值的平均值。 必须采用数值表达式作为其参数。

语法：

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

BottomN

从 1 到 n 对最小的 n 个表达式参数值进行评级，1 对应于最小数值。 BOTTOMN 函数作用于结果集中返回的值。

语法：

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。 表示结果集中所显示的最低评级的个数，1 为最低评级。

注意： 查询只能包含一个 BOTTOMN 表达式。

Count

为表达式计算拥有非空值的行的数目。 表达式通常是列名称，这种情况下，会返回该列的具有非空值的行的数目。

语法：

```
COUNT (expression)
```

其中：

expression 任何表达式。

CountDistinct

将不同处理添加到 COUNT 函数中。

语法：

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

其中：

expression 任何表达式。

Count (*) (CountStar)

计算行数。

语法：

```
COUNT(*)
```

例如，如果名为 Facts 的表格包含 200,000,000 行，则以下查询将返回以下结果：

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts

COUNT(*)

200000000
```

Mavg

计算前面 n 行数据（包括当前行）的移动平均数。

第一行的平均数等于第一行的数值表达式、第二行的平均数通过取前两行数据的平均数来计算，第三行的平均数通过取前三行数据的平均数来计算，依此类推。 当达到第 n 行时，根据前面 n 行数据计算平均数。

语法：

```
MAVG (numExpr, integer)
```

其中：

numExpr 计算结果为数值的任何表达式。

integer 任何正整数。 表示前面 n 行数据的平均数。

Max

计算满足数值表达式参数的行的最大值（最高数值）。

语法：

```
MAX (expression)
```

其中：

expression 任何表达式。

Median

计算满足数值表达式参数的行的中值。 当行数为偶数时，中值为中间两行的平均值。 此函数始终返回双精度值。

语法：

```
MEDIAN (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Min

计算满足数值表达式参数的行的最小值（最低数值）。

语法：

```
MIN (expression)
```

其中：

expression 任何表达式。

NTile

NTILE 函数按照用户指定的范围确定值的评级。 它将返回整数来表示任何评级范围。 换句话说，所生成的排序数据集被分为多组，每一组中的值的个数大致相等。

语法：

```
NTILE (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 表示组数的非零正整数。

如果 n_expression 变量不为空，则函数将返回一个整数来表示所报告范围内的评级。

n=100 的 NTile 返回通常所说的*百分位数*（含有介于 1 至 100 的数，100 表示排序的最高端）。此值不同于 Oracle BI Server 的 Percentile 函数的结果，后者与 SQL 92 中所谓的*百分比评级*一致，并且会返回介于 0 至 1 之间的值。

Percentile

为满足数值表达式参数的每个值计算百分比评级。 百分比评级范围介于 0（第 1 个百分位数）至 1（第 100 个百分位数）之间，包括这两个值。

PERCENTILE 函数基于查询结果集中的值计算百分位数。

语法：

```
PERCENTILE (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Rank

为满足数值表达式参数的每个值计算评级。 分配给最大数值的评级为 1，然后用连续的整数（2、3、4...）来表示连续的每个评级。 如果某些值相同，则分配给它们的评级也相同（例如 1、1、1、4、5、5、7...）。

RANK 函数基于查询结果集中的值计算评级。

语法：

```
RANK (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

StdDev

STDDEV 函数返回值集的标准偏差。 返回的类型始终是双精度类型。

语法：

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

- 如果指定 ALL，则将为集中的所有数据计算标准偏差。
- 如果指定 DISTINCT，则在计算过程中忽略所有重复数据。

- 如果未进行指定（默认情况），则考虑所有数据。

以下两个函数与 STDDEV 相关：

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV 和 STDDEV_SAMP 是同义词。

StdDev_Pop

使用总体方差和标准偏差的计算公式返回值集的标准偏差。

语法：

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

其中：

numExpr 计算结果为数值的任何表达式。

- 如果指定 ALL，则将为集中的所有数据计算标准偏差。
- 如果指定 DISTINCT，则在计算过程中忽略所有重复数据。

Sum

将满足数值表达式参数的所有值相加起来计算总和。

语法：

```
SUM (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

SumDistinct

将满足数值表达式参数的所有不同值相加来计算总和。

语法：

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

TopN

从 1 到 n 对最大的 n 个表达式参数值进行评级，1 对应于最大数值。

TOPN 函数作用于结果集中返回的值。

语法：

```
TOPN (n_expression, n)
```

其中：

n_expression	计算结果为数值的任何表达式。
n	任何正整数。 表示结果集中所显示的最高评级的个数，1 为最高评级。

查询只能包含一个 TOPN 表达式。

运行聚合函数

运行聚合函数类似于函数聚合，因为它们都以记录集为输入，但不输出整个记录集的单个聚合结果，而是根据所遇到的记录输出聚合结果。

本节描述 Oracle BI Server 支持的运行聚合函数。

MAVG

计算结果集中前面 n 行数据（包括当前行）的移动平均数。

语法：

```
MAVG (n_expression, n)
```

其中：

n_expression	计算结果为数值的任何表达式。
n	任何正整数。 表示前面 n 行数据的平均数。

第一行的平均数等于第一行的数值表达式。 第二行的平均数通过取前两行数据的平均数来计算。 第三行的平均数通过取前三行数据的平均数来计算，依此类推，直到到达第 n 行，此行的平均数根据前面 n 行数据来计算。

MSUM

此函数计算前面 n 行（包括当前行）数据的移动总和。

第一行的总和等于第一行的数值表达式。 第二行的总和取前两行数据的总和来计算。 第三行的总和取前三行数据的总和来计算，依此类推。 当到达第 n 行时，根据前面 n 行数据计算总和。

语法：

```
MSUM (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。 表示前面 n 行数据的总和。

例如：

以下示例显示了一个使用 MSUM 函数的报表。

月份	收入	3_MO_SUM
1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	300.00
3 月	100.00	400.00
4 月	100.00	400.00
5 月	300.00	500.00
6 月	400.00	800.00
7 月	500.00	1200.00
8 月	500.00	1400.00
9 月	500.00	1500.00
10 月	300.00	1300.00
11 月	200.00	1000.00
12 月	100.00	600.00

RSUM

此函数根据所遇到的记录计算运行总和。 第一行的总和等于第一行的数值表达式。 第二行的总和取前两行数据的总和来计算。第三行的总和取前三行数据的总和来计算，依此类推。

语法：

```
RSUM (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

例如：

以下示例显示了一个使用 RSUM 函数的报表。

月份	收入	RUNNING_SUM
1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	300.00
3 月	100.00	400.00
4 月	100.00	500.00
5 月	300.00	800.00
6 月	400.00	1200.00
7 月	500.00	1700.00
8 月	500.00	2200.00
9 月	500.00	2700.00
10 月	300.00	3000.00
11 月	200.00	3200.00
12 月	100.00	3300.00

RCOUNT

此函数采用记录集作为输入，并计算到目前为止遇到的记录数量。它会为查询中的每个组重置自己的值。如果任何列上定义了排序顺序，则对于该排序列中邻接的相同值，此函数不会递增。为避免此问题，报表要么任何列上都不包含排序顺序，要么所有列上都包含排序顺序。

语法：

```
RCOUNT (Expr)
```

其中：

Expr 任何数据类型的表达式。

例如：

以下示例显示了一个使用 RCOUNT 函数的报表。

月份	利润	RCOUNT
5 月	300.00	2
6 月	400.00	3
7 月	500.00	4
8 月	500.00	5
9 月	500.00	6
10 月	300.00	7

RMAX

此函数以记录集为输入，并根据所遇到的记录显示最大值。 指定的数据类型必须是可排序的数据类型。

语法：

```
RMAX (expression)
```

其中：

expression 任何数据类型的表达式。 数据类型必须是具有相关排序顺序的数据类型。

例如：

以下示例显示了一个使用 RMAX 函数的报表。

月份	利润	RMAX
1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	200.00
3 月	100.00	200.00
4 月	100.00	200.00
5 月	300.00	300.00
6 月	400.00	400.00
7 月	500.00	500.00
8 月	500.00	500.00
9 月	500.00	500.00
10 月	300.00	500.00
11 月	200.00	500.00
12 月	100.00	500.00

RMIN

此函数以记录集为输入，并根据所遇到的记录显示最小值。 指定的数据类型必须是可排序的数据类型。

语法：

```
RMIN (expression)
```

其中：

expression 任何数据类型的表达式。 数据类型必须是具有相关排序顺序的数据类型。

例如：

以下示例显示了一个使用 RMIN 函数的报表。

月份	利润	RMIN
1 月	400.00	400.00
2 月	200.00	200.00
3 月	100.00	100.00
4 月	100.00	100.00
5 月	300.00	100.00
6 月	400.00	100.00
7 月	500.00	100.00
8 月	500.00	100.00
9 月	500.00	100.00
10 月	300.00	100.00
11 月	200.00	100.00
12 月	100.00	100.00

字符串函数

字符串函数执行各种字符操作，字符串函数作用于字符串。

ASCII

将单个字符串转换成介于 0 和 255 之间的对应 ASCII 代码。

语法：

```
ASCII (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为 ASCII 字符的任何表达式。

如果字符表达式的计算结果为多个字符，则返回与表达式中第一个字符相对应的 ASCII 代码。

BIT_LENGTH

返回以位数表示的指定字符串的长度。每个 Unicode 字符的长度为 2 个字节，即 16 位。

语法：

```
BIT_LENGTH (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

CHAR

将介于 0 到 255 之间的数值转换成与 ASCII 代码相对应的字符值。

语法：

```
CHAR (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为介于 0 到 255 之间的数值的任何表达式。

CHAR_LENGTH

返回以字符数表示的指定字符串的长度。字符串长度中不计前导和尾随空白。

语法：

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为介于 0 到 255 之间的数值的任何表达式。

CONCAT

此函数有两种形式。第一种形式将两个字符串进行拼接。第二种形式使用字符串拼接字符拼接两个以上的字符串。

第 1 种形式的语法：

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的表达式。

第 2 种形式的语法：

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

其中：

string_expression 计算结果为由字符串拼接字符 **||**（双竖线）分隔的字符串的表达式。第一个字符串与第二个字符串拼接在一起产生一个中间字符串，此中间字符串然后再与下一个字符串拼接，依此类推。

例如：

```
Account."Account Name" ||'-'|| Account."Account Location"
```

结果如下所示：

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

将一个指定的字符串插入到另一个字符串中的指定位置，并取代目标字符串中指定的字符数。

语法：

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是接受插入的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要插入的字符串。

n 任何正整数，表示从第一个字符串开头算起在第几个字符处插入第二个字符串的一部分。

m 任何正整数，表示在第一个字符串中要被整个第二个字符串所取代的字符数。

LEFT

返回指定数目的字符串左边的字符。

语法：

```
LEFT(character_expression, n)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

n 任何正整数，表示所返回的字符串左边的字符数。

LENGTH

返回以字符数表示的指定字符串的长度。返回的长度不计任何尾随空白字符。

语法：

```
LENGTH(character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

LOCATE

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。如果未找到字符串，则 LOCATE 函数将返回值 0。如果需要指定开始搜索的起始位置，请改用 LOCATEN 函数。

语法：

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要在字符串表达式中搜索的表达式。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要被搜索的表达式。

LOCATEN

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。除了在整数变量所指定的位置处开始搜索之外，此函数与 LOCATE 函数在其他方面都相同。如果未找到字符串，LOCATEN 函数返回值 0。此函数将字符串中的第一个字符视为占用位置 1 来确定要返回的数字位置，而不考虑整数变量的值。

语法：

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要搜索的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要被搜索的字符串。

n 任何非零的正整数，表示开始查找定位表达式的起始位置。

LOWER

将字符串转换为小写。

语法：

```
LOWER (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

OCTET_LENGTH

以 8 位（字节数）为基准单位返回指定字符串的位数。

语法：

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

POSITION

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。如果未找到字符串，则函数返回 0。

语法：

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要搜索的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是在其中执行搜索的字符串。

REPEAT

将指定的表达式重复 n 次，其中 n 为正整数。

语法：

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

用其他指定的字符替换字符串中指定的字符。

语法：

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

其中：

character_expression	计算结果为字符串的任何表达式。将替换此字符串中的字符。
change_expression	计算结果为字符串的任何表达式。指定第一个字符串中将被替换的字符。
replace_with_expression	计算结果为字符串的任何表达式。指定替换到第一个字符串中的替换字符。

RIGHT

返回从字符串右侧开始指定数目的字符。

语法：

```
RIGHT(character_expression, n)
```

其中：

character_expression	计算结果为字符串的任何表达式。
n	表示从第一个字符串右侧开始返回字符数的正整数。

SPACE

插入空格。

语法：

```
SPACE (integer)
```

其中：

integer 计算结果为字符串的任何表达式。

SUBSTRING

创建从原始字符串中固定数目的字符开始的新字符串。

语法：

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

starting_position 指示第一个字符串中起始位置的正整数。

例如：

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

结果：

```
CDEF
```

TRIM

从字符串开头和/或结尾删除指定字符。

语法：

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

其中：

type
- LEADING 从字符串开头删除指定字符。
- TRAILING 从字符串结尾删除指定字符。
- BOTH 从字符串开头和结尾删除指定字符。

character 任何单个字符。如果省略了指定的字符部分和单引号，则使用空格字符作为默认值。

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

注意：语法 TRIM (character_expression) 也有效。这将删除开头和结尾的所有空格。

UPPER

将字符串转换为大写字符。

语法：

```
UPPER (character_expression)
```

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

数学函数

数学函数执行数学运算。

Abs

计算数值表达式的绝对值。

语法：

```
ABS (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Acos

计算数值表达式的反余弦。

语法：

```
ACOS (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Asin

计算数值表达式的反正弦。

语法：

```
ASIN (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Atan

计算数值表达式的反正切。

语法：

```
ATAN (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Atan2

计算 y/x 的反正切，其中 y 是第一个数值表达式，x 是第二个数值表达式。

语法：

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

其中：

n_expression（1 和 2）　　计算结果为数值的任何表达式。

Ceiling

将非整数数值表达式取整为大于该表达式的最小整数。 如果数值表达式计算结果为整数，则 Ceiling 函数返回该整数。

语法：

```
CEILING (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Cos

计算数值表达式的余弦。

语法：

```
COS (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Cot

计算数值表达式的余切。

语法：

```
COT (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Degrees

将表达式从弧度转换为角度。

语法：

```
DEGREES (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Exp

计算值“e”的指定次幂。

语法：

```
EXP (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

楼层

将非整数数值表达式取整为小于该表达式的最大整数。 如果数值表达式计算结果为整数，则 FLOOR 函数返回该整数。

语法：

```
FLOOR (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

记录

计算表达式的自然对数。

语法：

```
LOG (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Log10

计算表达式以 10 为底的对数。

语法：

```
LOG10 (n_expression)
```

其中：

n_expression　　计算结果为数值的任何表达式。

Mod

将第一个数值表达式除以第二个数值表达式并返回商的余数部分。

语法：

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

其中：

n_expression（1 和 2）　　计算结果为数值的任何表达式。

Pi

返回 pi（圆的周长除以圆的直径）的常数值。

语法：

```
PI()
```

Power

以第一个数值表达式为底，第二个数值表达式为指数计算乘方值。

语法：

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

其中：

n_expression（1 和 2） 计算结果为数值的任何表达式。

Radians

将表达式从角度转换为弧度。

语法：

```
RADIANS (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Rand

返回 0 到 1 之间的伪随机数。

语法：

```
RAND()
```

RandFromSeed

根据种子值返回伪随机数。 对于给定的种子值，将生成同一组随机数。

语法：

```
RAND (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Round

将数值表达式四舍五入到 n 位精度。

语法：

```
ROUND (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何表示四舍五入精度位数（即小数位数）的正整数。

例如：

```
ROUND (12.358,2)
```

返回：

```
12.36
```

Sign

如果数值表达式参数计算结果为正数，则返回值 1；如果数值表达式参数计算结果为负数，则返回值 -1；如果数值表达式参数计算结果为零，则返回值 0。

语法：

```
SIGN (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Sin

计算数值表达式的正弦。

语法：

```
SIN (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Sqrt

计算数值表达式参数的平方根。 数值表达式计算结果应为非负数。

语法：

```
SQRT (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为非负数值的任何表达式。

Tan

计算数值表达式的正切。

语法：

```
TAN (n_expression)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Truncate

截断小数以返回指定数目的小数位数。

语法：

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 表示返回小数位数的任何正整数。

例如：

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

返回：

```
12.35
```

日历日期/时间函数

日历日期/时间函数处理日期、时间和时间戳数据类型的数据。（时间戳数据类型是日期和时间的组合。）

所有日期函数均符合 ISO 8601 规定。这尤其影响 Week_Of_Year 和 Week_Of_Quarter 函数，其中年度初始周为包括星期四的完整的第一周。有关如何计算日期函数的详细信息，请查阅 ISO 8601 标准。

Current_Date

返回当前日期。日期由运行 Oracle CRM On Demand Answers 的系统确定。该值不包含时间部分。

语法：

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

返回当前时间。此时间由运行 Oracle CRM On Demand Answers 的系统确定。该值不包含日期部分。

注意：此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法：

```
CURRENT_TIME (n)
```

其中：

n 任何表示精度（使用该精度显示不到 1 秒的时间）位数的整数。该参数是可选的；当未指定任何参数时，函数返回默认精度。

Current_TimeStamp

返回当前日期/时间戳。时间戳由运行 Oracle CRM On Demand Answers 的系统确定。

注意：此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法：

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

其中：

n 任何表示精度（使用该精度显示不到 1 秒的时间）位数的整数。该参数是可选的；当未指定任何参数时，函数返回默认精度。

Day_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 92 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几天。

语法：

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

DayName

返回指定日期的星期日期名称（以英文表示）。

语法：

DAYNAME (date_expression)

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

DayOfMonth

返回一个数字，该数字对应于指定日期是月份中的第几天。

语法：

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

DayOfWeek

返回一个数字（在 1 到 7 之间），该数字对应于指定日期是星期中的第几天。数字 1 对应于星期天，数字 7 对应于星期六。

语法：

DAYOFWEEK (date_expression)

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

DayOfYear

返回一个数字（在 1 到 366 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几天。

语法：

DAYOFYEAR (date_expression)

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

Hour

返回一个数字（在 0 到 23 之间），该数字对应于指定时间是一天中的第几个小时。例如，0 对应于凌晨 12 点，23 对应于晚上 11 点。

语法：

```
HOUR (time_expression)
```

其中：

time_expression　计算结果为时间的任何表达式。

Minute

返回一个数字（在 0 到 59 之间），该数字对应于指定时间是一小时中的第几分钟。

语法：

```
MINUTE (time_expression)
```

其中：

time_expression　计算结果为时间的任何表达式。

Month

返回一个数字（在 1 到 12 之间），该数字对应于指定日期的月份。

语法：

```
MONTH (date_expression)
```

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

Month_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 3 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几个月。

语法：

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

MonthName

返回指定日期的月份名称（以英文表示）。

语法：

```
MONTHNAME (date_expression)
```

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

Now

返回当前时间戳。NOW 函数等效于 CURRENT_TIMESTAMP 函数。

注意：此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法：

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

返回一个数字（在 1 到 4 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几个季度。

语法：

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

其中：

date_expression　计算结果为日期的任何表达式。

Second

返回一个数字（在 0 到 59 之间），该数字对应于指定时间是一分钟中的第几秒。

语法：

```
SECOND (time_expression)
```

其中：

time_expression　计算结果为时间的任何表达式。

TimestampAdd

TimestampAdd 函数向指定时间戳添加指定数目的间隔。返回单个时间戳。

语法：

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

其中：

interval	指定的间隔。有效值包括： SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
integer_expression	计算结果为整数的任何表达式。这是要添加的间隔数目。
timestamp_expression	计算中用作基数的时间戳。

向此函数传递空整数表达式或空时间戳表达式将产生空返回值。

在最简单的情形中，此函数只是根据间隔向时间戳的适当部分添加指定的整数值 (integer_expression)。添加一星期将转换为添加 7 天，添加一季度将转换为添加 3 个月。负整数值将执行减法操作（时间上回溯）。

指定的部分溢出（例如超过 60 秒、24 小时、12 个月等）将需要向下一部分添加适当的数量。例如，当向时间戳的天部分执行添加时，此函数将考虑溢出和特定月份的天数（包括闰年的二月有 29 天）。

当向时间戳的月部分执行添加时，此函数将验证结果时间戳的天部分是否有足够的天数。例如，向 2000-05-31 添加 1 个月的结果不是 2000-06-31，这是因为六月没有 31 天。此函数会将天部分减少至该月的最后一天，在本例中为 2000-06-30 。

对于月部分涉及二月并且天部分为 29（即闰年中二月的最后一天）的时间戳，添加年部分时也会产生类似的问题。如果结果时间戳不在闰年中，则函数会将天部分减少到 28。

以下是 TimestampAdd 函数的示例：

以下代码示例计算向 2000-02-27 14:30:00 添加 3 天后的结果时间戳。由于是 2000 年是闰年，因此该示例返回一个时间戳 2000-03-01 14:30:00。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

以下代码示例计算向 1999-07-31 0:0:0 添加 7 个月的结果时间戳。此示例返回单个时间戳 2000-02-29 00:00:00。请注意因为二月天数较少，所以将天部分减少到 29。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

以下代码示例计算向 2000-07-31 23:35:00 添加 25 分钟的结果时间戳。此示例返回单个时间戳 2000-08-01 00:00:00 。请注意溢出向月部分的传播。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimestampDiff 函数返回两个时间戳之间指定间隔的总数。

语法：

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

其中：

interval	指定的间隔。有效值包括： SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
timestamp_expression1	从第二个时间戳减去的时间戳。
timestamp_expression2	第二个时间戳。从此时间戳中减去 timestamp_expression1 以确定差值。

向此函数传递空时间戳表达式参数将产生空返回值。

此函数先确定对应于指定间隔参数的时间戳部分。例如，SQL_TSI_DAY 对应于天部分，SQL_TSI_MONTH 对应于月部分。

随后函数考虑两个时间戳中顺序较高的部分以计算每个时间戳的间隔总数。例如，如果指定的间隔对应于月部分，则函数通过将年部分乘以 12 并和月部分相加计算每个时间戳月份的总数。

最后，函数从第二个时间戳的间隔总数减去第一个时间戳的间隔总数。

当部分间隔表示跨间隔边界时，TimestampDiff 函数向上取整。例如，1999-12-31 和 2000-01-01 以年计算的差值为 1 年，因为不到 1 年的部分表示从一年跨下一年（即 1999 到 2000）。相比之下，1999-01-01 和 1999-12-31 之间以年计算的差值是 0，因为部分间隔都在特定的年（即 1999）中。

当计算星期上的差值时，函数计算天的差值并在取整前除以 7。

当计算季度上的差值时，函数计算月的差值并在取整前除以 3。

TimestampDiff 函数和结果示例

以下代码示例计算时间戳 1998-07-31 23:35:00 和 2000-04-01 14:24:00 之间的天差值。它返回值 610。请注意，2000 年是闰年，所以结果中多一天。

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01 14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 13 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几个星期。

语法：

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Week_Of_Year

返回一个数字（在 1 到 53 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几个星期。

语法：

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

年份

返回指定日期的年。

语法：

```
YEAR (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

例如：

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

转换函数

转换函数将值从一种形式转换为另一种形式。

Cast

将某个值或空值的数据类型转换为另一种数据类型。 在需要某种数据类型的函数或运算中使用另外一种数据类型的值时，必须进行此更改。

语法：

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

可以将值更改成的支持数据类型如下：

```
CHARACTER、VARCHAR、INTEGER、FLOAT、SMALLINT、DOUBLE PRECISION、DATE、TIME、TIMESTAMP、BIT、
BIT VARYING
```

根据源数据类型，不支持某些目标类型。例如，如果源数据类型是 BIT 串，则目标数据类型应为字符串或其它 BIT 串。

例如：

下面的代码先将 Annual Revenues 更改 (CAST) 为 INTEGER 以删除小数位，然后更改为 CHARACTER 以便它可以和字符文字（文本“K”）连接：

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

IfNull

测试表达式计算结果是否为空值，如果不是空值，则为表达式分配指定的值。

语法：

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf( )

在表达式生成器或筛选器中使用 VALUEOF 函数引用 Oracle CRM On Demand Answers 中定义的会话变量的值。有关更多信息，请参阅会话变量 (第 页 866)。

会话变量应该用作 VALUEOF 函数的参数。 通过名称引用会话变量。

例如：

使用名为 NQ_SESSION.CURRENT_YEAR 的会话变量的值：

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

必须通过会话变量的完全限定名称引用会话变量。

系统函数

系统函数返回与会话有关的值。

用户

返回当前 Oracle CRM On Demand 用户的用户 ID。此 ID 对每个用户是唯一的。

语法：

```
USER ()
```

运算符

运算符用于组合表达式元素以在表达式中进行某种类型的比较。

运算符	表达式中的函数
+	加号（用于加法）。
-	减号，用于执行减法运算
*	乘号，用于执行乘法运算
/	除号，用于执行除法运算
||	字符串连接
(	左括号，用于执行分组运算
)	右括号，用于执行分组运算
>	大于号，指示值大于比较项
<	小于号，指示值小于比较项
=	等号，指示相同的值
<=	小于等于号，指示值等于或小于比较项
>=	大于等于号，指示值等于或大于比较项
<>	不等于，指示值大于或小于、但不等于比较项
AND	AND 连接符，指示一个或多个条件的交集以形成复合条件
OR	OR 连接符，指示一个或多个条件的并集以形成复合条件
NOT	NOT 连接符，指示不满足条件
,	逗号，用于分隔列表中的元素

Case 语句

Case 语句是创建条件表达式的构建块，条件表达式对不同的列值可以产生不同的结果。

Case (Switch)

这种形式的 Case 语句也称为 CASE (Lookup) 形式。 检查 expression1 的值，然后是 WHEN 表达式。 如果 expression1 符合任何 WHEN 表达式，则它分配对应的 THEN 表达式中的值。

如果 expression1 符合多个 WHEN 子句中的表达式，则只分配第一个匹配后的表达式。

如果不符合任何 WHEN 表达式，则它分配 ELSE 表达式中指定的值。 如果未指定 ELSE 表达式，则它分配值 NULL。

另请参考 Case (If) 语句。

语法：

```
CASE expression1
    WHEN expression THEN expression
    {WHEN expression... THEN expression...}
    ELSE expression
END
```

其中：

CASE

开始 CASE 语句。 后面必须跟一个表达式、一个或多个 WHEN 和 THEN 语句、可选的 ELSE 语句，以及 END 关键字。

WHEN

指定要满足的条件。

THEN

指定满足对应的 WHEN 表达式时要分配的值。

ELSE

指定在不满足任何一个 WHEN 条件的情况下要分配的值。如果忽略，则会假定 ELSE NULL。

END

结束 CASE 语句。

示例

```
CASE Score-par
     WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
     WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
     WHEN -3 THEN 'Three under par'
     WHEN -2 THEN 'Two under par'
     WHEN -1 THEN 'Birdie'
```

```
        WHEN 0 THEN 'Par'
        WHEN 1 THEN 'Bogey'
        WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
        ELSE 'Triple Bogey or Worse'
    END
```

在上面的示例中，WHEN 语句必须反映严格相等，WHEN 条件

```
    WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

是非法的，这是因为不允许使用比较运算符。

Case (If)

这种形式的 Case 语句计算每个 WHEN 条件，如果满足，就将分配对应的 THEN 表达式中的值。

如果不满足任何 WHEN 条件，它将分配 ELSE 表达式中指定的默认值。 如果未指定 ELSE 表达式，则它分配值 NULL。

另请参考 Case (Switch) 语句。

语法：

```
    CASE
        WHEN request_condition1 THEN expression1
        {WHEN request_condition2 THEN expression2}
        {WHEN request_condition... THEN expression...}
        ELSE expression
    END
```

其中：

CASE

开始 CASE 语句。后面必须跟随一个或多个 WHEN 和 THEN 语句、（可选）ELSE 语句以及 END 关键字。

WHEN

指定要满足的条件。

THEN

表示在满足对应 WHEN 表达式的情况下要分配的值。

ELSE

指定不满足任何一个 WHEN 条件的情况下要分配的值。如果忽略，则会假定 ELSE NULL。

END

结束 CASE 语句。

示例

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

与 CASE 语句中的 Switch 形式不同，If 形式中的 WHEN 语句允许存在比较运算符；

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

此 WHEN 条件合法。

会话变量

会话变量可保存用户的预定义值，并在用户登录 Oracle CRM On Demand 时进行初始化。初始化后，它在会话持续期间保持不变。会话变量是用户的私有值，不同的用户可以使用不同的值对每个会话变量实例进行初始化。您可以在以下区域中引用它们：标题视图、说明视图、列筛选器、列公式、仪表盘提示等。

会话变量最常见的用途就是在需要动态限制结果的报表列筛选器条件中引用它。基于会话变量的值加以限制，例如当前会计年度或月份。

使用 NQ_SESSION.{变量名称} 语法引用会话变量。要将它用在列公式中，请使用 VALUEOF(NQ_SESSION.变量名称) 语法。

CURRENT_DT	当前日期和时间。
COMPANY_LANG	公司的默认语言。
COMPANY_TIMEZONE	公司的默认时区。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	公司的默认国家/地区。
CURRENT_MONTH	用户会话的当前会计月份。值的范围从 1 至 12。
CURRENT_QTR	用户会话的当前会计季度。值的范围从 1 至 4。
CURRENT_YEAR	用户会话的当前会计年度。该值用四位数字表示，例如：2011。
DISPLAYNAME	当前用户的名称。
LAST_QTR	上一季度。
LAST_QTR_YEAR	上一季度所在年度。

LAST_YEAR	上一年度。
NEXT_QTR	下一季度。
NEXT_QTR_YEAR	下一季度所在年度。
NEXT_YEAR	下一年度
QAGO	上一季度。
QTR_BEFORE_LAST	两个季度前。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	两个季度前所在年度。
REPLUSER	当前用户的登录 ID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	服务器时间戳与公司默认时间戳之间的偏差（分钟）。该变量值在用户登录时设置，且在会话期间不更新。
USER_ALIAS	当前用户的别名。
USER_COMPANY_CURCY	公司的默认货币。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	用户时间戳与公司默认时间戳之间的偏差（以分钟计）。该变量值在您登录时设置。会话期间不更新变量。
USER_DEFAULT_CURCY	用户的默认货币。
USER_FISCAL_CALENDAR	当前用户的会计年度的第一个月份。
USER_LANG	用户的默认语言。
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	用户时间戳与服务器时间戳之间的偏差（分钟）。该变量值在用户登录时设置，且在会话期间不更新。
USER_TIMESTAMP	用户时间戳，基于用户概要中定义的时区设置。该变量值在用户登录时设置，且在会话期间不更新。
USER_TIMEZONE	用户概要中定义的时区描述。该变量值在用户登录时设置，且在会话期间不更新。
YAGO	去年。
YEAR_MINUS_THREE	三年前。
YEAR_MINUS_TWO	两年前。
YEAR_PLUS_TWO	从现在开始的两年。

关于报表性能

拥有大量数据和用户的公司非常关注报表性能。报告需求越大、越复杂，报表性能就越重要。了解 Oracle CRM On Demand Answers 如何有效地利用缓存功能在不同的时段补偿和处理数据，有助于构建最高性能的报表。

本主题介绍内置缓存机制，在每晚刷新期间及使用报告主题区域而不是分析主题区域时，该机制能够加快响应并提升性能。有关报表性能的更多信息，请参阅优化性能 (第 页 868)。

关于缓存功能

使用分析主题区域运行报表和查询时，会缓存查询结果。通过查询缓存，Oracle CRM On Demand Answers 无需返回数据库，便能更快地处理后续查询请求，从而缩短查询响应时间。除此之外，该功能还可以节省网络资源并避免成本高昂的数据库处理。不一样的查询也能利用查询缓存的优势。即便是含有筛选器条件的之前查询的子查询或含有较少列的相同查询，也能使用之前查询生成的缓存。查询缓存完全支持数据可见性。由于数据库在增量刷新期间更新，因此当后续运行新一组查询时，便会清空并重新填充查询缓存。

查询缓存仅适用于使用分析主题区域的报表和查询。实时报表和查询不能使用查询缓存。但是，实时和历史报表和查询均使用 Web 服务器缓存。该缓存与 Oracle CRM On Demand Answers 支持的查询缓存不同，它用于在创建或使用后存在至少 10 分钟但在 60 分钟后清空的实时和历史查询。有些查询可能不到 60 分钟就清空，具体取决于运行的请求数。

分析（历史）报表与报告（实时）报表的比较

与使用报告（实时）主题区域运行的查询相比，使用分析（历史）主题区域运行的查询要快一些。分析主题区域使用专为分析和报告而设计和优化的专用数据仓库，而实时主题区域则使用专为需要极快速读、写、更新少量记录的交易活动而优化的数据库。因此使用实时主题区域时，查询必须要抢夺数据库资源，同时还必须满足 Oracle CRM On Demand 的交易更新需求，从而影响到 Oracle CRM On Demand 和实时查询的性能。由于需要支持大多数当前数据的报告，因此实时主题区域未启用查询缓存，从而进一步减少查询性能问题，即便相同的查询也是如此。

仅当必须要获取最新数据或历史主题区域达不到报告需求时，使用实时主题区域。

每晚刷新期间的报表性能

每晚刷新过程会略微影响实时报表查询性能，因为此过程中也会读取那些根据请求检索的数据，然后填充用于驱动历史主题区域的数据仓库。但此过程不影响历史报表查询性能，因为每晚刷新开始时便会创建数据仓库的快照，并将用户定向到该副本，而当完成每晚刷新时，自动将用户重定向到刷新的数据仓库。该功能对用户透明。

优化性能

每次访问一个报表或一项分析时，数据就会从数据库检索出来，经过报表服务器处理后显示在页面上。分析越复杂，查询数据库以检索和呈现数据所花的时间就越多。此主题包含的准则有助于创建可尽快显示的报表。

开始之前。请执行以下操作：

- 查看 Oracle CRM On Demand 中提供的预制报表。这些报表可以满足大多数报告需要。
- 参加培训课程。
- 收集报告需求并提交相关人员取得批准。
- 检查浏览器设置，确保为提高性能正确配置了浏览器客户端。

- 了解报表性能。更多信息，请参阅关于报表性能 (第 页 868)。

关于主题区域

根据报告和业务需要，可以使用两种主题区域类型。

应尽可能使用“分析”主题区域生成报表。这些主题区域使用专门构建的、为获得更高的查询性能而经过调整的数据仓库构建而成。用于“分析”主题区域的数据仓库每日刷新，即使进行大型的复杂查询，使用这些主题区域生成的报表显示结果的速度也比“报告”主题区域的速度快。

构建“报告”主题区域所用的数据库与应用产品中所有其他用户事务处理所在的数据库相同，因此，为报表检索数据时，这些事务处理会为获得应用产品所依赖的相同资源而进行竞争。

报告主题区域使用准则

如果使用“报告”主题区域，请遵循以下准则：

- 尽可能使用“地址（扩展）”文件夹中的字段。
- 尽可能少使用以下各项：
  - 定制选择列表字段。
  - 任何“拥有者用户”文件夹中的字段。代之以使用“拥有者”字段。
  - “客户”文件夹内“主要联系人”文件夹中的字段。
  - “日期”或“日期/时间”字段的 CAST 函数。
  - “父客户”、“上次修改者”、“创建者”和“经理”字段。
  - “创建日期”和“结束日期”文件夹等日期类型文件夹中的字段。

    虽然这些文件夹可以方便地将日期属性分组为周、月份、季度或年份，但使用这些文件夹也会使查询更为复杂，影响报表性能。相反，应尽可能使用主记录类型文件夹中的“日期”或“日期/时间”字段。例如，打开“机会”主题区域，选择“机会”文件夹中的“结束日期”字段，而不是“结束日期”文件夹中的字段。

性能提高准则

遵循以下准则以提高性能：

以渐进方式生成报表

请执行以下操作：

- 从小报表开始，在生成报表时测试报表。以几个字段开始，通过测试后再添加更多的列。
- 测试筛选器以确定要使用的最佳顺序。

  不同顺序会提高或降低性能，但只有经过不断摸索才能确定最佳顺序。

尽量少使用跨字段或列的记录类型

遵循以下准则：

- **列**。从多种记录类型选择列进行分析时，将增加数据查询的复杂性。这种复杂性会影响结果显示速度。因此在报表中包括交叉记录类型字段时，请考虑这一点。
- **列选择器。**使所有列选择器保持为同一记录类型。尽可能不使用跨越到另一个记录类型的列选择器。
- **提示。**尽量使所有提示参考字段在同一记录类型文件夹内。

使用索引字段

请执行以下操作：

- 使用索引字段筛选实时报表中的数据。

  索引字段经过优化，因此报表结果显示得更快。

- 设置数据时提前计划，确保索引字段中存储着正确的数据。

  遵循这一做法可以生成采用索引字段的报表，在最好的位置加入索引字段。Oracle CRM On Demand 还有数量有限的索引定制字段。数量因字段类型和记录类型而异。

将组织层次结构限制为五个级别

用户在组织层次结构中的级别越高，就返回越多数据，报表运行得就越慢。因此将层次结构限制为最多五个级别。

使用筛选器

使用筛选器可以限制访问分析时返回的数据量。筛选可以提高报表的运行速度。

- 将筛选器作为构建报表的第一步。如果公司有大量数据，首先应用筛选器，然后再运行报表的第一次预览。
- 优先筛选驱动记录类型。例如，使用“活动”主题区域时，筛选“活动”。
- 先选择最严格的筛选器，经过试验后，再根据需要放松限制。

但是，在添加筛选器时应考虑以下准则：

- 如果筛选器引用含有基本 CASE 公式的列，此筛选器对报告性能可能有不利影响，具体取决于公式和所需的相关处理。筛选含有 CASE 语句或其他公式的字段时，先进行试验以确定此筛选对报告性能有什么影响。
- 在使用 CASE 公式之前，问自己以下问题：
  - 可以在 Oracle CRM On Demand 中使用“工作流”功能进行此分类吗？
  - 分类代码会出现在其他报表中吗？如果会，则考虑创建新列并构建工作流填充该列。
- 筛选定制“日期”字段的报表比筛选定制“日期和时间”字段的相似报表运行得更快，因为所有“日期和时间”字段都涉及转换时区，这会影响报告性能。因此，应尽可能筛选定制“日期”字段而不是定制“日期和时间”字段。
- 避免对不同记录类型或列使用 OR 子句（例如，其中的 SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'）。而尝试以下操作：
  - 删除 OR 子句，并在数据透视表进一步分类。
  - 将报表分成多个更小的报表，使用组合分析合并结果。

遵循提示定义准则

可以在 Oracle CRM On Demand 中“建立和查看分析”页面的步骤 3 定义报表的提示。这些提示使访问已完成报表的用户可以做出选择以限制报表中的数据。运行使用提示的报表时，用户的体验受提示处理时间和报表处理时间影响。

如果向报表中添加提示，请执行以下操作：

- 尽量减少报表使用的提示数量。
- 避免将高分辨率图像用作图像提示。建议在报表中不使用超出 100 点/英寸 (dpi) 的图像。为达到最佳性能，使用 50 dpi 或更低分辨率的图像。
- 在定义提示时，在“应向用户显示哪些值”菜单下面，选择“无”或“所有值”以达到最快的性能。避免使用“筛选限定值”选项。此选项会限制报表显示的提示选项。限制基于应用于报表的其他筛选器和提示。如果报表包含大量数据，此选项会使报告性能减慢。

  决定是选择“无”、“所有值”还是“筛选限定值”选项时，建议对所需的报告性能级别和向用户最佳呈现可选择值这两者兼而顾之。

向详细报表提供向下搜索链接

不要创建呈现一长串数据表、图表和图形的报表，而是执行以下操作：

- 设计初始报表显示摘要信息或趋势，让用户向下搜索详细信息。
- 以第一个报表中的数据为目标，为更详细的信息生成报表。然后，提供指向摘要报表的向下搜索链接。

以下过程说明如何将报表链接到表。

将报表链接到表

1. 单击“列格式”图标打开“列属性”对话框。
2. 单击“列格式”选项卡。
3. 在“值交互类型”下拉列表中，选择“导航”。
4. 在“导航至另一分析”字段中，浏览到要向下搜索的详细报表，然后单击“确定”。

以下过程说明如何将报表链接到图表。

将报表链接到图表

1. 单击“图表编辑”页面上的“附加图表选项”图标（在页面左侧的“分析：报表标题”栏下面）。
2. 单击“交互作用”选项卡。
3. 选择“导航”并浏览到要从图表向下搜索的详细报表。

限制集运算次数

使用高级功能可以将多个查询组合起来。然后可以对这些查询执行并集、交集和其他联接操作等集运算，以生成最终报表。组合的查询结果数量越多，运行最终报表所需的处理时间就越长。要获得最快的处理速度，将集运算次数限制为不超过三次。

阐明 HTML 代码和叙述

在使用 HTML 过程中涉及到 SQL 时，请执行以下操作：

- 确保 HTML 清楚准确，不包含任何不必要的标记或多余信息。
- 确保叙述清楚准确，不包含不必要的说明。

  准确的叙述可以使指定的格式更有效，并减少性能问题。

在数据透视表中删除列

使用数据透视表不必编写多个报表就可以在多个视图中显示报表，但也可能影响性能。尽可能从（"步骤 1 - 定义标准"中的）报表标准中删除在数据透视表本身中不使用的列。

使用图表数据透视结果

对于需要图表的每个数据透视表，尽可能使用"图表数据透视结果"选项，而不是创建单独的图表视图。报表中有多个图表就需要处理更多内容，因为 Oracle CRM On Demand 必须分别创建图表，而使用数据透视表时可同时创建。

确保报表可扩展

在导入所有生产数据之前，报表可能在测试中运行正常。导入所有生产数据之后，增加的数据量会对报告性能产生不利影响。如果正在实施 Oracle CRM On Demand，在导入所有生产数据之后留出时间重新测试和调整报表。

在筛选器中使用"优化代码"和"UTC"字段

许多报告主题区域的维度中包括经过优化的特定字段，在筛选器中使用它们，可减少查询时间。经优化的字段以单词*代码*或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有"客户类型"字段。还有"客户类型代码"字段，这是"客户类型"字段的优化版本。优化字段和非优化字段在报表中都能生成相同结果，但在筛选器中使用优化字段可更快地进行查询。这种方法比使用非优化字段快。在筛选器条件中使用这些字段可减少附加的表联接，避免时间标记根据贵公司的时区转换。

注意：这些优化字段支持所有支持语言的语言转换，但不支持记录类型重命名。

要确定特定报告主题区域是否存在优化的筛选字段，请参阅该主题区域的联机帮助，并查找标题*优化的筛选字段*。

15 仪表盘

"仪表盘主页"显示可供使用的仪表盘列表。仪表盘可显示已保存的 Oracle CRM On Demand Answers 请求、图像、图表、表、文本，以及网站和文档链接。*仪表盘*含有一个或多个页面，以选项卡的形式显示在仪表盘顶部。

Oracle CRM On Demand 提供了预制的仪表盘。此外，角色具有"管理仪表盘"权限的用户还可创建交互仪表盘，以提供定制的公司信息视图和外部信息视图。如果您的角色具有这种权限，则可用 Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器向交互仪表盘中添加内容，方法是将内容从选择窗格拖放到仪表盘布局页面中。布局页面中含有用于对齐内容的列，每一列都含有用于存储内容的部分。仪表盘的外观（如背景色和文本大小）由样式控制。也可用外观格式设置对话框更改仪表盘外观。

注意：不能更改 Oracle CRM On Demand 中提供的预生成的仪表盘。

交互仪表盘可包含三种内容：

- 仪表盘对象
- 保存在 Oracle CRM On Demand 介绍目录中的内容
- Oracle CRM On Demand 介绍目录中的文件夹的视图

创建或查看仪表盘时适用的限制

创建或查看交互仪表盘时，要注意以下限制：

- 创建或编辑交互仪表盘的用户可将任何报表添加到他们有权访问的仪表盘中。

  报表存储在文件夹中。对这些文件夹的访问权取决于用户角色。"管理仪表盘"权限使用户可创建和编辑交互仪表盘，但不包括"管理定制报表"权限。"管理定制报表"权限可提供所有报表子文件夹以及公司范围内共享文件夹下报表的完全访问权限。有关文件夹可见性的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)和设置用户对共享报表文件夹的可见性 (第 页 621)这两个主题。

- 添加到交互仪表盘中的报表并不是公司中的所有用户都能看到的。报表的访问权限取决于用户角色。

  如果用户无法通过自己的角色查看仪表盘上的某个报表，则在仪表盘上将显示错误消息。

- 如果将报表添加到仪表盘中后又将其删除，则编辑仪表盘的用户会在仪表盘编辑器中的报表名称旁边看到一个感叹号 (!)。如果用户查看仪表盘，将显示错误消息。

- 报表中的期间可能基于公司的会计日历，该日历可能不同于标准日历。例如，公司的会计年度可能从每个日历年度的 6 月 1 日开始。如果公司最近在 Oracle CRM On Demand 中更改了其会计日历年度，那么就需要仔细审核跨多个年度的历史分析。报表中基于以前会计日历的数据无法与使用新会计日历的数据相协调。

下表说明 Oracle CRM On Demand Answers 仪表盘编辑器中的术语。

术语	定义
列	列用于对齐仪表盘中的内容。列中的部分用于存储内容。在仪表盘页中创建列时没有数量限制。每个新仪表盘页面都会自动包含一个空列，其中有一个空白部分。用在仪表盘中的列与用在报表中的列无关。

术语	定义
仪表盘对象	仪表盘对象是仅用在仪表盘中的项目。例如，用于存储内容和导航链接的部分就是仪表盘对象。
文件夹	文件夹是一种组织结构，用于保留 Oracle CRM On Demand 介绍目录中保存的内容，例如使用 Oracle CRM On Demand Answers 创建的请求。文件夹类似于 UNIX 目录，或 Microsoft Windows 文件夹。
页面	页面含有用于存储仪表盘内容的列和部分。每个仪表盘至少有一个页面。在仪表盘编辑器中，页面由仪表盘顶部的选项卡标识。内容的组织要用到多个页面。例如可能有以下页面： ■ 使用一个页面存储 Oracle CRM On Demand Answers 中每天都要引用的结果 ■ 使用一个页面容纳供应商网站的链接 ■ 使用一个页面链接到公司内联网
结果	结果也称为报表，是从 Oracle CRM On Demand 服务器中返回的输出，符合用 Oracle CRM On Demand Answers 指定的请求标准。在仪表盘中查看结果的默认格式是将结果显示在表中。也可使用其它格式显示结果，如图表。可检查和分析结果、保存或打印结果，或将结果下载到电子表格中。
部分	部分显示在仪表盘布局的列中，用于存储从选择窗格拖放的内容，也用于组织列中的内容。
样式	样式用于控制仪表盘和结果的显示格式设置方式，如文本和链接的颜色、字体和字体大小、表格的边框、图表的颜色和属性等。样式组织在文件夹中，其中含有层叠样式表（扩展名为 .css 的文件）、图像和图表模板。在 Oracle CRM On Demand Answers 中设置结果的格式时，可覆盖样式表中的某些元素，如表格的边框和文本大小。
介绍目录	Oracle CRM On Demand 介绍目录存储使用 Oracle CRM On Demand Answers 创建的内容。存储在介绍目录中的内容包括以下类型： ■ 使用 Oracle CRM On Demand Answers 创建的请求 ■ 应用于结果的筛选器 ■ 有关仪表盘的信息

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理仪表盘 (第 页 874)
- 报表 (第 页 609)

管理仪表盘

如果角色具有"管理仪表盘"权限，则可用 Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器创建和编辑交互仪表盘。要管理仪表盘，请执行以下任务：

- 创建交互仪表盘 (第 页 875)
- 向交互仪表盘中添加页面 (第 页 876)
- 在交互仪表盘页面上添加和显示内容 (第 页 877)
- 重命名仪表盘对象 (第 页 886)
- 删除仪表盘对象 (第 页 887)
- 更改交互仪表盘的属性 (第 页 888)
- 在交互仪表盘中更改 PDF 和打印选项 (第 页 887)
- 创建交互仪表盘提示 (第 页 890)
- 更改交互仪表盘的名称或说明 (第 页 892)
- 查看仪表盘 (第 页 892)
- 关于交互仪表盘中的引导式导航 (第 页 893)
- 关于报表中的主题区域 (第 页 633)
- 有关主题区域的使用注释 (第 页 893)

创建交互仪表盘

此主题说明如何新建交互仪表盘。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

创建交互仪表盘

1. 单击"仪表盘"选项卡。
2. 在"仪表盘"页面上，单击"管理仪表盘"链接。
3. 在"管理仪表盘"页面上，单击"新建仪表盘"。
4. 在"编辑仪表盘"页面上，输入仪表盘的名称和说明，然后单击"保存"。

   将再次显示"管理仪表盘"页面。
5. 在"管理仪表盘"页面上，单击所创建的仪表盘的"设计"链接。

   Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器显示在另一窗口中，独立于其他 Oracle CRM On Demand 页面。新仪表盘的名称显示在页面顶部

   注意：新建的仪表盘中有一个空白页面。仅含一页的仪表盘不会以选项卡的形式在仪表盘顶部显示页面名称。仅当仪表盘含有多个页面时，才会在仪表盘顶部显示仪表盘页面名称。

   注意："仪表盘"下拉菜单中最多可以显示 199 个仪表盘。如果创建更多仪表盘，则无法使用"仪表盘"下拉菜单访问它们。

仪表盘创建完毕后，可向仪表盘中添加内容。有关如何管理仪表盘内容，控制仪表盘外观，以及向仪表盘中添加页面的信息，请参阅以下主题：

- 向交互仪表盘中添加页面 (第 页 876)
- 在交互仪表盘页面上添加和显示内容 (第 页 877)
- 更改交互仪表盘的属性 (第 页 888)
- 创建交互仪表盘提示 (第 页 890)

导航到仪表盘编辑器

在 Oracle CRM On Demand Answers 的仪表盘编辑器中，可向交互仪表盘添加内容。也可控制仪表盘的外观，以及重命名和删除其中的对象。

注意：不能更改 Oracle CRM On Demand 中提供的预生成的仪表盘。

此主题说明如何导航到仪表盘编辑器，以使用现有交互仪表盘。如果要新建仪表盘，请参阅创建交互仪表盘 (第 页 875)。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

导航到仪表盘编辑器。

1. 单击"仪表盘"选项卡。
2. 在"仪表盘"页面上，单击"管理仪表盘"链接。
3. 在"管理仪表盘"页面上要编辑的仪表盘的记录级菜单中，选择"设计"。

   Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器在一个单独的窗口中出现（独立于其它 Oracle CRM On Demand 页面）。

以下过程说明如何选择要使用的仪表盘页面。

选择仪表盘页面

注意：如果正在使用仪表盘页面，则执行此操作会保存对所使用的页面所做的所有更改。

- 在"仪表盘编辑器"页面上，从仪表盘名称旁边的"页面"下拉列表中选择要编辑的页面。

向交互仪表盘中添加页面

可向交互仪表盘中添加页面。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

向交互仪表盘中添加页面

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在"仪表盘编辑器"页面中，单击页面顶部附近的"添加仪表盘页面"图标。

3 为仪表盘页面键入名称和说明。

4 单击"确定"。

新页面将显示在仪表盘中。

注意：如果仪表盘中只有一页，则不会在选项卡中显示页面名称。仅当有多个页面时才会显示选项卡，以便通过单击选项卡在页面间移动。

在交互仪表盘页面上添加和显示内容

以下主题说明如何在交互仪表盘页面上添加和显示内容。

注意：要创建和编辑交互仪表盘，您的角色必须具有"管理仪表盘"权限。

- 导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)
- 向交互仪表盘中添加页面 (第 页 876)
- 控制交互仪表盘页面的外观 (第 页 878)
- 用条件控制内容在交互仪表盘页面上的显示 (第 页 879)
- 向交互仪表盘页面中添加引导式导航链接 (第 页 880)
- 向交互仪表盘页面中添加文本链接和图像链接 (第 页 880)
- 向交互仪表盘页面中添加介绍目录文件夹的视图 (第 页 883)
- 向交互仪表盘页面中添加保存在介绍目录中的内容 (第 页 883)
- 控制用户在交互仪表盘页面中追溯时的结果显示方式 (请参阅 "控制用户在交互仪表盘页面中下钻时的结果显示方式" 第 页 883)
- 编辑交互仪表盘提示和报表的属性 (第 页 884)
- 对交互仪表盘应用格式 (第 页 885)

相关主题

请参阅以下主题以了解交互仪表盘的相关信息：

- 创建交互仪表盘 (第 页 875)
- 重命名仪表盘对象 (第 页 886)

- 删除仪表盘对象 (第 页 887)
- 更改交互仪表盘的属性 (第 页 888)
- 在交互仪表盘中更改 PDF 和打印选项 (第 页 887)
- 创建交互仪表盘提示 (第 页 890)
- 关于交互仪表盘中的引导式导航 (第 页 893)

控制交互仪表盘页面的外观

此主题说明如何用仪表盘编辑器控制仪表盘页面的外观。有关导航到仪表盘编辑器的更多信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

使用交互仪表盘页面中的列

列用于对齐仪表盘中的内容。（列中的部分用于存储内容。）可添加或删除列，以像素或仪表盘页面百分比的形式设置宽度，以及拆分列。

如果仪表盘页面中有多个列，则可拆分列以便在页面中对其进行排列。（无法用拖放功能调整列的位置。）例如，有两个并排的列，拆分最右边的列会使其移到第一列的下面，这两列的宽度均会与其原来并排排列时占据的宽度相同。如果有三个并排的列，拆分中间的列会使左右两侧的列都移到第一列的下面，第一列将占据前两列原来占据的宽度。

添加新列

- 单击"仪表盘编辑器"页面顶部附近的"添加列"图标。

将列添加至仪表盘页。

要设置列宽

1. 单击"属性"，然后选择"列属性"。
2. 在"列属性"对话框中，展开"附加格式设置选项"链接。
3. 在"其他格式选项"部分，指定列的宽度：
   - 要以像素形式指定宽度，请键入像素数量，如 200。
   - 要以仪表盘页面百分比形式指定宽度，请使用百分比符号 (%)，如 20%。
4. 单击"确定"。

拆分列

- 单击“属性”，选择“插入分栏符”，然后选择合适的分栏符类型。

  如果再对列进行拆分，则会将列布局恢复为以前的布局。

向交互仪表盘页面中添加区域

列中的部分用于存储仪表盘的内容。默认情况下，这些部分纵向对齐。拖放到列中的部分没有数量限制。

如果在将内容拖放到列中之前没有添加用于保存内容的部分，系统则自动创建一个部分。

如果将部分从一个列拖至另一个列，则还会将该部分中的任何内容也拖至另一个列。

要为列添加区域

- 从选择窗格的“仪表盘对象”区域，将“选择”对象拖放至列中。

  如果位于列中要放置该部分的相应位置，系统将高亮度显示此列。

以水平方式在交互仪表盘页面中显示部分

部分的缺省对齐方式是纵向对齐。

要使部分水平显示

- 单击部分的“属性”，然后选择“水平排列”。

保存对交互仪表盘页面所做的更改

随时均可保存所做的更改。

保存对交互仪表盘页面所做的更改

请执行下列任一操作：

- 单击“保存”。
- 将正在使用的页面留在仪表盘编辑器中。

  例如，如果添加或编辑另一页面，更改仪表盘属性，或者修改提示、筛选器或请求，则所做的更改会保存下来。

用条件控制内容在交互仪表盘页面上的显示

基于特定 Oracle CRM On Demand Answers 请求的返回结果，可用条件控制仪表盘一整部分及其内容的显示方式。用户查看仪表盘时，可用此功能对其进行引导。有关以此方式引导用户的更多信息，请参阅关于交互仪表盘中的引导式导航 (第 页 893)。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

用条件控制内容在交互仪表盘页面中的显示方式

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在"仪表盘编辑器"页面中，单击含有所要控制的内容的部分的"属性"，然后选择"引导式导航"。

3. 在"引导式导航属性"对话框中指定选项，然后进行浏览，以便从介绍目录中选择请求。

4. 单击"确定"。

向交互仪表盘页面中添加引导式导航链接

交互仪表盘页面中的引导式导航链接可以是静态链接或条件链接。静态链接始终都会显示出来。条件链接仅当结果符合某些标准时才会显示出来。用户查看仪表盘时，可用此功能对其进行引导。有关引导式导航的更多信息，请参阅关于交互仪表盘中的引导式导航 (第 页 893)。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

向交互仪表盘页面中添加引导式导航链接

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在"仪表盘编辑器"页面中，将引导式导航链接从选择窗格拖放到仪表盘页面中的某个部分。

3. 单击该链接的"属性"按钮。

4. 在"引导导航链接属性"对话框中，执行以下操作：

   - 如果想要使链接成为条件链接，请为"参考源请求"选项选择"是"，然后指定源请求。
   - 指定链接属性。

   注意：对于 URL，请提供完整路径。

5. 单击"确定"。

向交互仪表盘页面中添加文本链接和图像链接

可将文本链接和图像链接添加到仪表盘中，然后指定用户单击这些链接时执行的操作。例如，可将用户导向另一个网站或仪表盘，打开文档，启动应用程序，或执行浏览器支持的任何其他操作。也可仅添加图像或文本，不添加任何链接。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

向交互仪表盘页面中添加文本链接或图像

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在"仪表盘编辑器"页面上的选择窗格中，将链接或图像对象拖放到仪表盘页面的某个部分中。

3 为该对象单击"属性"按钮。

此时将显示"链接或图像属性"对话框。

4 请指定您的选择：

- 对于文本链接，请将文本键入"标题"字段。
- 对于图像链接，请将图像的位置和名称键入"图像"字段。

  以 URL 的形式指定该位置。如以下示例：

  `http://imageserver/MyImage.gif`

  `/DashboardFiles/image.gif`

  如果图像不在本地服务器中，则 URL 中必须包括 `http://`。如果要将图像用在共享环境中，则图像必须位于所有用户均可访问的网络驱动器中。

  如果要为图像设置标题，请在"标题"字段中为图像键入标题，然后用"布局"下拉列表选择标题相对于该图像的显示位置。

5 指定用户单击文本或图像时执行的操作：

- 要指定用户单击链接或图像时会显示请求或仪表盘，请将目标指定为"请求"或"仪表盘"，然后单击"浏览"按钮，以选择该请求或仪表盘。
- 要指定所要执行的另一操作，如打开网站、文档或程序，请以 URL 的形式指定目标，然后在"目标"选项后的字段中输入完整的路径。在"目标"区域，选择目标是要显示在用户的现有浏览器窗口中，还是要显示在新窗口中。

  链接定义为浏览器可解释的任何 URL（统一资源定位器）。URL 可以指向网站、文档、图像、FTP 站点、新闻组等。以下是一些有效的 URL 示例，具体视您的浏览器而定：

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  有关可链接的内部或外部内容类型的更多信息，请参阅下表。

  注意：公司管理员可在 Presentation 服务器中为共享文档建立一个名为 \DashboardFiles 的虚拟目录，将该虚拟目录映射到同名的共享网络目录。通过此虚拟目录，具有相应权限的用户可将文件发布到此文件夹中，通过文件的相对 URL 名称而不是完全合格的网络共享名称来引用这些文件，例如 \DashboardFiles\AnnualReport.doc 而不是 \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc。

提示：选择目标是要显示在用户的现有浏览器窗口中，还是要显示在另一窗口中时，要注意以下信息。对于除发送电子邮件和执行程序以外的所有操作，均可控制链接的显示方式。如果要在仪表盘的显示窗格中执行操作，请选择当前窗口。仪表盘会保持活动状态，但会在后台运行。如果要在另一浏览器窗口中执行操作，请选择另一窗口。

注意：要仅添加文本或图像，不添加任何链接，请不要填写"目标"选项后面的字段。

6 单击"确定"。

下表所示的链接选项用于使用仪表盘编辑器添加文本链接或图像

链接选项	附注
网站或文档	必须找到网站或文档的 URL 或地址。可从浏览器的地址或位置框中复制目标地址，然后粘贴目标地址。 对于网站，如果 URL 位于您的 Web 服务器（如内联网站点）中，则可省略地址的 http:// 部分。 如果 URL 位于您所在组织的 Web 服务器中，您可以输入文件的相对地址。例如： `\DashboardFiles\Logo.gif`

本地或共享文档	如果要将文档用在共享环境中，则文档必须位于所有用户都能访问的网络驱动器中。可打开的文档类型包括：含有近期销售报表的电子表格，介绍新产品的演示文稿，含有公司年度报表的 Microsoft Word 文档，含有从机场到公司总部这一段地图的图形文件等。
	例如，文档只能供您使用，文档位置的示例可能为：
	`c:\mycomputer\reports\report.doc`
	对于共享文档，请指定 UNC 名称，例如：
	`\\ALLUSERS\reports\report.doc`

将电子邮件发送给指定用户	必须了解 mailto URL，例如： `mailto:support@oracle.com` 用户选择此链接时，浏览器将启动邮件应用程序，"收件人:"字段已填完毕。（浏览器控制邮件程序的启动）。

执行程序	如果要将程序用在共享环境中，则程序必须位于所有用户都能访问的网络驱动器中。可用此功能下载并运行应用程序。（操作系统控制应用程序的启动。）例如，如果要启动 Microsoft Word，仅供自己使用，则示例位置可能如下：
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	对于共享驱动器中已许可给多个用户的程序，请指定程序位置的 UNC 名称，例如：
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

用 JavaScript 刷新浏览器	浏览器必须支持 JavaScript 才能使用以下示例。 `javascript:window.location.reload()` 在"目标"区域中选择"当前窗口"选项。

向交互仪表盘页面中添加介绍目录文件夹的视图

您可以将 Oracle CRM On Demand 介绍目录文件夹视图及其内容（例如保存的请求）添加至仪表盘。例如，您具有一组要频繁运行的已保存的请求，则可以在仪表盘中打开该文件夹，导航至保存的请求，然后单击请求以运行该请求。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

向交互仪表盘页面中添加介绍目录文件夹的视图

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在选择窗格中，将"文件夹"对象拖放到仪表盘页面的某个部分中。

3. 单击该文件夹的"属性"按钮。

   将显示"文件夹属性"对话框。

4. 浏览以选择文件夹，然后单击"确定"。

5. 单击"确定"保存属性。

向交互仪表盘页面中添加保存在介绍目录中的内容

可添加自己或他人保存在共享文件夹或仪表盘中的内容，如仪表盘提示和报表。要查找内容，请通过查找从中存储内容的介绍目录文件夹，或在其上显示内容的仪表盘进行浏览。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

向交互仪表盘页面中添加保存在介绍目录中的内容

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在"仪表盘编辑器"页面上选择窗格的"已保存的内容"区域中，导航到含有要添加到仪表盘中的内容的文件夹或仪表盘。

3. 找到要添加的内容，然后将其拖放到仪表盘页面的某个部分中。

   通过此步骤可为保存在介绍目录中的内容添加一个快捷方式。如果内容有变，则所做的更改会反映在仪表盘页面上。

   有关编辑仪表盘提示和报表属性的信息，请参阅编辑交互仪表盘提示和报表的属性 (第 页 884)。

控制用户在交互仪表盘页面中下钻时的结果显示方式

可控制用户下钻交互仪表盘中的报表时的结果显示方式。可以下列任一方式显示结果：

- 可将新结果直接显示在仪表盘中，替换原始报表。

  这是默认行为。会自动调整原始报表所占区域的大小，以存储新结果。

- 可用新结果替换整个仪表盘。

此操作受控于仪表盘编辑器中的"下钻位置"选项。此选项在部分级进行设置，这意味着该选项适用于部分中的所有下钻报表。用户可单击浏览器的"后退"按钮，以恢复原始报表或仪表盘。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

控制用户在交互仪表盘页面中下钻时的结果显示方式

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在"仪表盘编辑器"中，单击部分的"属性"按钮，然后选择"下钻位置"选项：
   - 要在仪表盘上直接显示新结果，请单击"搜索位置"以选定该选项。在选定该选项时，此选项旁边将显示一个复选标志。这是缺省行为。
   - 要将仪表盘替换为新结果，请单击"搜索位置"以删除此复选标志。

编辑交互仪表盘提示和报表的属性

可编辑从介绍目录添加到仪表盘中的交互仪表盘提示和报表的属性。

注意：按此主题的说明编辑交互仪表盘提示和报表的属性时，也会保存对所使用的页面所做的所有其它更改。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

编辑交互仪表盘提示的属性

1. 导航到仪表盘编辑器。

   有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2. 在"仪表盘编辑器"页面中，单击仪表盘提示的"属性"按钮，然后单击"修改"。

   此时将显示"仪表盘提示"页。

3. 对仪表盘提示进行更改。

4. 单击"保存"以保存仪表盘提示。

要编辑报表属性

1. 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在“仪表盘编辑器”页面中，单击报表的“属性”按钮。

3 选择要修改的属性：

- 显示结果

  如果选择“嵌入部分”选项，则会自动执行请求，直接在仪表盘中显示结果。对于报表，此选项默认情况下已被选中。

  也可选择将请求显示为用户必须单击才能执行请求的链接，可指定是要在仪表盘中显示结果，还是要在另一窗口显示结果。

- 报表链接

  此选项用于打开“报表链接”对话框，从中可选择要与报表一同显示在仪表盘页面中的链接。

- 显示视图

  此选项用于显示在 Oracle CRM On Demand Answers 中构建的报表的可用视图。可选择要查看的视图。

- 修改请求

  此选项将在 Oracle CRM On Demand Answers 中显示“标准”选项卡，您可以在该选项卡中修改生成报表的请求。

对交互仪表盘应用格式

在 Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器中，通过格式设置对话框可访问和控制仪表盘的可视属性。该对话框中会显示各种选项，如字体、单元格和边框控件，背景色，以及其它格式设置选项，如单元格补位，具体情况取决于正在设置其格式的对象。格式设置可影响仪表盘上的列和部分的可视外观，如背景色和边框。

如果显示水平对齐和垂直对齐选项，则其设置方式类似于字处理器中文本对齐选项的设置方式。除非列的跨度与其它列多个行的跨度相同，否则垂直对齐没有任何效果。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有“管理仪表盘”权限。

对交互仪表盘应用格式

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在“仪表盘编辑器”页面中，单击某个列或部分的“属性”按钮，然后选择“列属性”或“设置部分格式”选项。

3 在“字体”区域中，选择字体系列、大小、颜色、样式（如粗体），以及所要应用的所有效果（如下划线）。

注意：对于某些项目，此选项不可用。

4 在“单元格”区域中，设置对齐方式和背景颜色。

注意：对于水平对齐，最常用于文本数据的对齐方式是左对齐。对于数值数据，最常用的对齐方式是右对齐。

除非列的跨度与其他列多个行的跨度相同，否则垂直对齐没有任何效果。

5 在"边框"区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。

提示：通过单击"位置"下拉列表旁边的顶部、底部、左侧和右侧边框，可选择或取消选择定制边框。

6 要设置单元格内的间距格式，请单击"其他格式设置选项"，然后指定单元格内容的宽度和高度以及这些内容上、下、左、右的空白值。

值是以像素为单位指定的。

7 要覆盖 Oracle CRM On Demand Answers 样式表中所指定的样式和类元素，请在"定制 CSS 样式选项"区域中进行选择：

a 单击要使用的设置。

b 指定类、样式或样式表的位置。

注意：高级样式格式设置选项由了解如何使用级联样式表的用户使用。

8 单击"确定"。

重命名仪表盘对象

会对交互仪表盘中尚未命名的仪表盘对象分配默认名称，如部分 1、链接 1 等。可重命名仪表盘对象，为其分配有意义的说明性名称。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有"管理仪表盘"权限。

重命名交互仪表盘页面上的仪表盘对象

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在"仪表盘编辑器"页面中，单击仪表盘对象的"重命名"按钮。

3 在"重命名"对话框中，输入新的仪表盘对象名称。

4 单击"确定"。

删除仪表盘对象

可从交互仪表盘页面中删除仪表盘对象。如果已将删除的仪表盘对象保存在 Oracle CRM On Demand 介绍目录中，则仅会从仪表盘页面中删除仪表盘对象。未将其从介绍目录中删除。（请注意，拥有相应权限的用户可编辑介绍目录的内容，方法是单击 Oracle CRM On Demand Answers 中选择窗格内“目录”选项卡上的“管理”。）

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有“管理仪表盘”权限。

从交互仪表盘页面中删除仪表盘对象

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 在“仪表盘编辑器”页面中，单击仪表盘对象的“删除”按钮。

注意：删除列时，可能会自动调整页面上其它列的大小，以保持列的对齐方式。

在交互仪表盘中更改 PDF 和打印选项

可在交互仪表盘中指定页面设置，以及 PDF 输出的页眉和页脚内容。仪表盘和视图都是以 Adobe Acrobat PDF 格式打印的。必须装有 Adobe Reader 6.0 或更高版本，才能用 Adobe PDF 进行打印。

页眉和页脚格式将显示在 HTML 和 PDF 输出中。

注意：所指定的打印选项仅适用于 PDF 输出。如果在本地或网络打印机中打印 PDF，则在浏览器中指定的打印选项就会生效，如纸张大小选项。

更改 PDF 和打印选项

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 单击工作区顶部附近的“PDF 和打印控制属性”图标。

将显示“PDF 和打印控制”对话框。

3 选择页面设置。

4 要添加页眉或页脚，请执行以下操作：

a 选择适当选项，然后单击“编辑”。

b 用对话框中的选项构建页眉或页脚。

页眉或页脚最多仅可包含三行。

c 要对页眉或页脚元素应用外观格式，请单击“格式设置”按钮。

有关设置外观格式的更多信息，请参阅对交互仪表盘应用格式 (第 页 885)。

d 单击“确定”保存页眉或页脚。

5 更改完 PDF 和打印选项后，单击“确定”。

更改交互仪表盘的属性

可为整个仪表盘设置属性（如要使用的样式），还可删除、重排和隐藏页面。如果更改仪表盘属性，则会自动保存对正在使用的页面所做的所有更改。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有“管理仪表盘”权限。

访问交互仪表盘的“仪表盘属性”页面

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 单击“仪表盘编辑器”页面顶部附近的“仪表盘属性”图标。

将显示“仪表盘属性”页面。

选择交互仪表盘的样式

样式用于控制仪表盘和结果的显示格式设置方式。结果的格式最初是用默认样式设置的。Oracle CRM On Demand 中有可供选用的预定义样式。

选择交互仪表盘的样式

- 在“仪表盘属性”页面的“常规属性”区域中，从“样式”下拉列表中选择要使用的样式。

添加交互仪表盘说明

会存储说明但不会将其显示在仪表盘上。

添加交互仪表盘说明

- 在“仪表盘属性”页面中的“说明”框中键入仪表盘说明。

重命名、删除、重排和隐藏交互仪表盘页面

此主题中有用于说明如何重命名、删除、重排和隐藏交互仪表盘页面的过程。仪表盘页面显示在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"区域中。页面的排列顺序与其选项卡的顺序相同。

重命名仪表盘时，可保留用户对旧名称的引用。通过执行此操作，可用旧名称创建一个快捷方式，指向"介绍目录"中已重命名的仪表盘。

如果正在使用仪表盘页面，则可将其隐藏起来，不让用户看到，直到完成更改为止。

警告：无法通过单击"取消"撤消以下过程中说明的操作。

重命名交互仪表盘页面

- 在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中，单击"重命名"图标以打开"重命名项目"页面，然后按该页面上的说明操作。

删除交互仪表盘页面

- 在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中，单击"删除"图标，然后在提示时确认删除。

重排交互仪表盘页面

- 要在列表中上移某个仪表盘页面，请在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中单击该页面的上移箭头。

  在仪表盘中，该页面的选项卡会移到左侧。

- 要在列表中下移某个仪表盘页面，请在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中单击该页面的下移箭头。

  在仪表盘中，该页面的选项卡会移到右侧。

隐藏交互仪表盘页面

- 在"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中，选择页面的"隐藏页面"复选框。

  正在查看所隐藏的页面的所有用户仍可看到隐藏的页面。

注意：无法在仪表盘页面上更改权限。"仪表盘属性"页面的"仪表盘页"部分中的"安全"图标已被禁用。

更改在交互仪表盘页面中显示的货币

- 选择货币菜单，然后为报表选择新货币。

  要使用此功能，必须在仪表盘中包括预生成的仪表盘提示"公司现行货币"。有关向仪表盘添加预生成的内容（例如仪表盘提示）的更多信息，请参阅创建交互仪表盘提示 (第 页 890)。在添加了此预生成的仪表盘提示后，选择货币菜单，然后为报表选择新货币。仪表盘中的所有货币字段均会更新，以显示所选的货币。货币的列表被限制为那些已为其定义了汇率的货币。

创建交互仪表盘提示

仪表盘提示用于筛选嵌入请求的结果，以便仅显示与提示条件相匹配的结果。仪表盘提示可以筛选仪表盘中嵌入的所有请求或仅在特定仪表盘页面中显示的请求。

您为仪表盘提示选择列和运算符，然后指定提示在仪表盘中显示的方式以及用户选择值的方式。您的选择将决定在仪表盘或仪表盘页面中嵌入的报表的内容。在您希望提示筛选的每个请求中，仪表盘提示中的每一列均必须出现在预测列表和/或筛选器中。必须为请求中的列设置筛选器，或者必须将筛选器条件设置为"提示"。如果列包含在提示中，但未包含在请求中，则不筛选该请求。

如果在仪表盘提示中包括多列，则可以对用户的选择加以约束以便随后进行选择。例如，假设使用一列筛选"区域"，并使用下一列筛选"行政区"。通过为"行政区"选中"约束"复选框，您可以约束"行政区"列，以便仅显示与用户的"区域"选择相一致的行政区。如果用户从"区域"提示中选择东部区域，则"行政区"提示仅显示东部区域中的行政区。

注意：约束列将受提示中所有其它列的约束。例如，如果提示包含"年度"、"区域"和"行政区"的列，并且为"行政区"选中"约束"，则"行政区"中显示的值会受到在"区域"和"年度"中输入的值的限制。

如果在仪表盘提示中声明一个介绍变量，则也可以在报表的不同区域中引用该变量。之后，可以在仪表盘中显示的请求结果内显示在仪表盘提示处输入的值（使用该介绍变量）。

在创建仪表盘提示之后，将其保存在共享文件夹中。在保存仪表盘提示之后，可以将其添加到仪表盘。

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘的提示，您的角色必须包括"管理仪表盘"权限。

为交互式仪表盘创建提示

1 单击"报表"选项卡。

2 单击"设计分析"链接。

Oracle CRM On Demand Answers 显示在独立的窗口中。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 窗口中，单击任何主题区域，然后单击该部分顶部的"新建仪表盘提示"图标。

将显示主题区域的列表。

4 从主题区域列表中，选择一些主题区域，其中包含要用作筛选器的列。

将出现"仪表盘提示"页面。

注意：如果此列还包括在嵌入请求的列筛选器提示中，则必须在"创建/编辑筛选器"对话框中将此列的值设置为筛选器，以便使用仪表盘提示筛选嵌入请求。将此值设置为"提示"并不会预筛选当前列。仪表盘提示中的所有列必须来自同一主题区域，且必须将此仪表盘提示中的所有列包括在仪表盘提示要筛选的嵌入请求中。

5 在"仪表盘提示"页面上的"范围"下拉列表中，指定仪表盘提示是应用于整个仪表盘还是应用于某个仪表盘页面。

6 若要选择某一列，将它用作仪表盘提示中的筛选器，请在选择窗格中单击该列的名称。

可以向仪表盘提示添加多列。如果想从提示中删除某列，请为该列单击"删除"。

注意：仪表盘提示中包括的列数会对性能产生影响。例如，用于在下拉列表中显示值的列需要向 Oracle CRM On Demand 服务器提出请求，以填充该列表。建议将列数限制为九或小于九。

7 请为以下选项做出选择：

a 单击"编辑公式"按钮显示"编辑列公式"对话框，可以在其中修改列的公式。

b 从“运算符”下拉列表中选择要使用的运算符。

c 选择“控制类型”以指示用户如何为筛选器选择值。

选项包括从日历、下拉列表或复合值列表中选择值，或者将值键入编辑框。

d 如果选择下拉列表：

- 在“显示”列表中，指明想要显示在下拉列表中的值（可以显示所有值，也可以构建一条 SQL 语句来限定下拉列表显示特定值。）
- 若要依据用户从上一列中进行的选择来约束列的选项，请选中“约束”复选框。

e 在“缺省为”列表中选择希望最初向用户显示的值。

您可以显示报表缺省值、所有选项或特定值。如果选择特定值，屏幕上会显示一个可在其中键入值的字段。

f 在“设置变量”列表中，可以选择是否使用陈述变量为仪表盘提示填充变量。

如果不想为该提示声明变量名称，请选择“无”。

如果选择“陈述变量”来为该提示声明变量，则会另外出现一个字段，您可在其中声明变量名称。

例如，如果您从下拉列表中选择“介绍”，则可以键入 myFavoriteRegion，以将它声明为介绍变量。在仪表盘中查看时，在请求中可引用在此处声明的变量。

g 在“标签”框中键入要用于筛选器标签的名称。

如果将“标签”框留空，系统则将列标签用作筛选器标签。

8 要重新排序提示中的列，单击向上和向下箭头。

重新排序列将决定向用户显示选项的顺序。

9 如果要在筛选器中的新行上显示选定的提示及其后面的所有其它提示，请单击“组”列表中的框。

10 若要预览提示在仪表盘上的显示方式，请单击“预览”（如果可用）。

为交互式仪表盘保存提示

1 创建完仪表盘提示后，单击“保存”。

2 在“选择文件夹”对话框中，将仪表盘提示保存到一个共享文件夹，并为仪表盘提示指定一个描述性名称。

可能还需要在名称中指示仪表盘提示会用于整个仪表盘还是只用于某个仪表盘页面。

注意：如果将仪表盘提示保存在个人文件夹中，则必须先将提示移到共享文件夹中，然后才能将提示添加到仪表盘。

3 （可选）在“说明”框中键入说明。

为交互式仪表盘编辑提示

1 单击“报表”选项卡。

2 单击“设计分析”链接。

Oracle CRM On Demand Answers 显示在独立的窗口中。

3 在 Oracle CRM On Demand Answers 窗口中，单击“打开分析”链接，并在保存提示的文件夹中找到提示。

4 单击仪表盘提示以对其进行编辑。

将提示添加到交互式仪表盘或仪表盘页面

1 导航到仪表盘编辑器。

有关导航到仪表盘编辑器的信息，请参阅导航到仪表盘编辑器 (第 页 876)。

2 从“仪表盘编辑器”页面上的选择窗格中，在“保存的内容”区域中导航到包含要添加的仪表盘提示的文件夹。

3 将仪表盘提示拖放到仪表盘页面上的某个部分中。

如果将仪表盘提示的范围设置为“仪表盘”，仪表盘提示将影响仪表盘的每个页面，但是它不会出现在每个仪表盘页中。如果将仪表盘提示的范围设置为“页”，仪表盘提示将只影响为其添加此仪表盘提示的页面。如果将仪表盘提示的范围设置为“仪表盘”，为仪表盘级提示选定的值将覆盖页级仪表盘提示的值。

更改交互仪表盘的名称或说明

开始之前。要创建和编辑交互仪表盘，角色必须具有“管理仪表盘”权限。

更改交互仪表盘的名称或说明

1 单击“仪表盘”选项卡。

2 在“仪表盘”页面上，单击“管理仪表盘”链接。

3 在“管理仪表盘”页面上，单击所要更改的仪表盘的“编辑”链接。

4 在“编辑仪表盘”页面上，按需更改名称或说明，然后单击“保存”。

查看仪表盘

Oracle CRM On Demand 提供了预制的仪表盘，用于将报表组成业务区域。此外，其角色具有“管理仪表盘”权限的用户还可创建交互仪表盘。

此主题说明如何查看预生成的仪表盘和交互仪表盘。

注意：如果无法通过自己的角色查看仪表盘上的某个报表，或者将报表添加到仪表盘中后又将其删除，则会在仪表盘上本应显示报表的位置出现错误消息。

查看仪表盘

1 单击"仪表盘"选项卡。

2 在"选择仪表盘"下拉列表中，选择要查看的仪表盘。

3 单击"显示"。

将显示仪表盘。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 管理仪表盘 (第 页 874)

关于交互仪表盘中的引导式导航

对于从报表中获取的结果，引导式导航可对用户的浏览进行引导，这有助于用户了解业务问题，以及确定应该采取的相应行动。如果引导式导航基于所在行业或组织的常见情况和最佳做法，则用户用其可查看和分析相关问题，方法是导航到一些相关的结果、另一仪表盘或 URL。引导式导航是用 Oracle CRM On Demand Answers 中的仪表盘编辑器指定的。

引导导航有以下三种类型：

- 采用静态链接的引导式导航。为请求指定这种引导式导航时，仪表盘中的结果中始终都会含有另一请求、仪表盘或 URL 的链接。例如，对于用来显示客户满意度差距趋势的报表，显示时始终都会含有用于按产品系列显示客户满意度的报表的链接。
- 采用条件链接的引导式导航。为请求指定这种引导式导航时，仅当结果符合某些条件时才会显示另一请求、仪表盘或 URL 的链接。例如，如果未完成的重要服务请求数超过某个阈值，则结果集中会包括用于按雇员显示客户满意度的报表的链接。
- 采用条件部分的引导式导航。可能会显示整个仪表盘部分，具体情况取决于为特定请求返回的结果。例如，如果在结果中看到上周的销量下降幅度不低于 15%，则会显示含有相关报表和工具链接的仪表盘部分。

静态链接的显示一般不会影响仪表盘的呈现时间。显示大量条件链接或条件部分则会影响仪表盘呈现时间。有关仪表盘编辑器的信息，请参阅在交互仪表盘页面上添加和显示内容 (第 页 877)。

有关主题区域的使用注释

本主题提供有关日期和时间主题区域以及定额期间的信息。

日期和时间主题区域

报表中的期间可能基于公司的会计日历，该日历可能不同于标准日历。例如，公司的会计年度可能从每个日历年的 6 月 1 日开始。如果公司最近在 Oracle CRM On Demand 中更改了其会计日历年方法，而且如果历史分析跨越多个年度，则要仔细复审这些分析。报表中基于以前的会计日历方法的数据无法与使用新的会计日历方法的数据相协调。

定额期间

包含年度定额信息的报表使用年份的结束月份。但是，在"定额"屏幕上，年份显示定额期间的开始月份，这与报表不同。例如，如果定额期间从 2009 年 11 月持续到 2010 年 1 月，则"定额"屏幕将年份显示为 2009，但报表将年份显示为 2010。

16 管理 Oracle CRM On Demand

使用管理员页面可以设置和定制 Oracle CRM On Demand。有关管理 Oracle CRM On Demand 的更多信息，请参阅以下各节：

此部分	介绍以下任务
公司管理 (第 页 902)	设置公司概要和全局默认值 (第 页 903) 激活语言 (第 页 911) 验证许可证状态和有效用户 (第 页 912) 定义公司密码控制策略 (第 页 913) 定义定制会计日历 (第 页 917) 重置所有密码 (第 页 919) 查看用户的登录活动 (第 页 1011) 用 IP 地址限制使用 (请参阅 "限制为仅供特定 IP 地址使用" 第 页 920) 查看公司的资源使用情况 (第 页 921) 在整个公司内发布警告 (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 922) 利用主审计追踪查看审计追踪更改 (第 页 926) 管理货币 (第 页 923) 查看贵公司的服务配额使用量 (第 页 928) 查看历史服务配额使用量 (第 页 929) 为服务配额设置警报 (第 页 929) 查看文件和记录使用情况信息 (第 页 930)
应用产品定制 (第 页 932)	**记录类型设置任务** 创建和编辑字段 (第 页 942) 管理"已启用复制"设置 (请参阅 "管理已启用复制设置" 第 页 945) 设置定制字段集成标记 (第 页 946) 设置 Web 链接 (第 页 946)

此部分	介绍以下任务
	重命名字段 (第 页 949) 使用索引定制字段 (第 页 950) 还原默认设置 (请参阅 "将设置还原为默认值" 第 页 952) 更改选择列表值 (第 页 953) 定制相关项目的布局 (第 页 954) 定制静态页面布局 (第 页 955) 重命名字段部分标题 (第 页 958) 创建 Web 小程序 (第 页 958) 定义级联选择列表 (第 页 960) 管理搜索布局 (第 页 961) 管理列表访问和列表顺序 (第 页 963) 创建主页定制报表 (第 页 963) 创建记录主页布局 (第 页 965) 定制审计追踪 (第 页 966) 指定动态页面布局 (第 页 968) 管理"查找"窗口的行为 (第 页 971) **应用产品设置任务** 在选项卡中显示外部 Web 页 (第 页 972) 创建和管理操作栏布局 (第 页 979) 创建全局 Web 小程序 (第 页 980) 上载客户端扩展 (第 页 983) 为公司定制"我的主页" (第 页 985) 创建新主题 (第 页 986) 在"我的主页"中启用定制报表 (第 页 989) 重命名记录类型 (第 页 990) 更换记录类型的图标 (第 页 991) 添加记录类型 (第 页 992)

此部分	介绍以下任务
用户管理和访问控制 (第 页 998)	设置用户 (第 页 1001) 设置用户的销售定额 (第 页 1009) 按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 1009) 更改用户的用户 ID (第 页 1010) 重置用户的密码 (第 页 1011) 查看用户的登录活动 (第 页 1011) 查看用户的安全相关活动 (第 页 1012) 为用户添加代表（管理员） (第 页 1013) 为用户创建库存期间 (第 页 1013) 停用用户 (第 页 1014) 设置用户（合作伙伴） (第 页 1016) 更改用户的用户 ID（合作伙伴） (第 页 1018) 重置用户的密码（合作伙伴） (第 页 1018) 停用用户（合作伙伴） (第 页 1019) 设置权限配置文件 (第 页 1047) 添加角色 (第 页 1054) 设置组 (第 页 1084) 设置地区 (第 页 1086) 设置工作簿的过程 (第 页 1064) 为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1065) 创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069) 创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1069) 将用户与工作簿关联 (第 页 1071) 为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074) 为公司启用工作簿 (请参阅 "为贵公司启用工作簿" 第 页 1074) 为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075) 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1077) 对工作簿分配记录 (第 页 1078)
业务流程管理 (第 页 1087)	创建工作流规则 (第 页 1097) 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101) 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)

此部分	介绍以下任务
	创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102) 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108) 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111) 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113) 创建工作流操作：等待 (第 页 1114) 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117) 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118) 停用工作流规则和操作 (第 页 1119) 删除工作流规则和操作 (第 页 1120) 查看工作流例程 (第 页 1123) 从工作流监视器删除例程 (请参阅 "从工作流监控中删除例程" 第 页 1124) 设置分配规则 (第 页 1130) 在潜在商机转换过程中映射其他字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136) 创建潜在商机转换布局 (第 页 1137) 设置预测定义 (第 页 1139) 更新预测定义 (第 页 1144) 设置销售过程、销售类别和销售指导 (请参阅 "设置销售过程、类别和指导" 第 页 1145) 定制公司的行业列表 (第 页 1151)
数据管理工具 (第 页 1152)	准备导入数据 (请参阅 "做好数据导入准备" 第 页 1192) 在导入过程中链接记录 (第 页 1186) 导入数据 (第 页 1299) 查看导入结果 (第 页 1303) 导出您的数据 (请参阅 "导出数据" 第 页 1305) 查看导出结果 (第 页 1307) Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 (第 页 1312) Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 (第 页 1307) 创建集成事件队列 (第 页 1315) 管理集成事件设置 (第 页 1316)

此部分	介绍以下任务
内容管理 (第 页 1317)	设置产品类别 (第 页 1318) 设置公司产品 (第 页 1319) 为 PRM 设置价格表 (第 页 1320) 管理公司的附件 (第 页 1323) 设置评估脚本 (第 页 1324) 设置报表文件夹 (第 页 619)
Web 服务集成 (第 页 1308)	下载 WSDL 和架构文件 (第 页 1308) 查看 Web 服务使用情况 (第 页 1310)
生命科学管理 (第 页 1330)	管理智能访问 (第 页 1330)

此外，管理员通常还可执行以下操作：

- 创建供他们自己使用或在公司范围内分发的定制报表。有关说明，请参阅报表 (第 页 609)。
- 创建筛选列表以在公司范围内分发。有关说明，请参阅使用列表 (第 页 66)。

有关使用 Oracle On Demand Expression Builder 的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

Oracle CRM On Demand 管理过程

使用 Oracle CRM On Demand 中的管理员页面可以管理 Oracle CRM On Demand 到用户的部署和数据要求设置。使用管理员页面可以定制 Oracle CRM On Demand 的外观以满足特定业务要求。管理 Oracle CRM On Demand 部署时请遵循以下准则：

1 查看所有可用资源。

在设置新 Oracle CRM On Demand 部署之前，查看以下资源：

- 阅读*《Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide》*。此指南可供所有公司管理员使用，提供关于如何在 Oracle CRM On Demand 中启用功能的信息。有关如何访问*《Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide》*的更多信息，请在 Oracle CRM On Demand 中单击"培训和支持"链接。
- 在 Oracle CRM On Demand 中单击"培训和支持"链接，查看其它工具、模板、核对清单、网络研讨会和指南。
- 参加 Oracle University 提供的"管理基础"课程。

2 评估业务流程和用户在组织内所起的作用。

查看"我的 Oracle 支持"上提供的*《Oracle CRM On Demand 管理员实施指南》*。下载定制字段设置模板并用来从头正确规划部署。定制字段设置模板位于"我的 Oracle 支持"中"培训和支持中心"的"工具和模板"页面中。

- 考虑以下因素和功能来定义数据可见性和如何保护数据：
  - **权限配置文件。**有关更多信息，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)。
  - **团队。**有关更多信息，请参阅共享记录（团队） (第 页 79)。

- **工作簿。**有关更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。
- **经理可见性。**有关更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

- 定义数据模型和相关字段。评估哪些报表需要趋势分析、实时趋势分析和它们支持的记录类型。
- 定义以下数据验证和与数据交互的相关过程：
  - 设置销售过程。有关更多信息，请参阅设置销售过程、类别和指导 (第 页 1145)。
  - 定义潜在商机转换布局和字段映射。有关更多信息，请参阅潜在商机转换管理 (第 页 1135)。
  - 定义字段验证。有关更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)。
  - 定义工作流。有关更多信息，请参阅业务流程管理 (第 页 1087)。
  - 将 Oracle CRM On Demand 与 Web 服务集成。有关更多信息，请参阅 Web 服务集成 (第 页 1308)。
- 定义客户测试环境 (CTE) 和用于培训与测试的任何其它环境。

3 设置公司。

每个公司都是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以定制许多公司设置，以便与企业设置匹配。

- 设置公司的会计年度、语言、货币、汇率等。
- 请求适当的访问权限和 CTE。有关设置公司的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

4 设置用户概要。

公司的用户具有特定角色和责任。有些用户能够访问某些数据，而其他用户则不能。在添加这些用户之前，为每种用户设置可见性和角色。

- 设置公司的权限配置文件。有关更多信息，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)。
- 设置 Oracle CRM On Demand 用户的角色。有关更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
- 设置可见性模型，例如，工作簿、团队等。有关更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)和共享记录（团队） (第 页 79)。

5 配置数据模型，例如，添加或重命名字段、记录类型等。

数据要求在公司内也是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以向现有记录类型添加新字段，重命名字段以匹配商业术语，或添加新的定制记录类型。在开始添加数据之前，请执行以下操作：

- 添加定义数据模型所需的新字段和记录类型。有关更多信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)和添加记录类型 (第 页 992)。
- 重命名字段和记录类型以匹配特定的商业术语。有关更多信息，请参阅重命名字段 (第 页 949)和重命名记录类型 (第 页 990)。
- 填充选择列表。可以使用导入功能将大量选择列表值快速导入选择列表字段中。有关更多信息，请参阅更改选择列表值 (第 页 953)。
- 配置布局。仅显示每个角色和使用动态布局所需的字段。有关更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)和指定动态页面布局 (第 页 968)。
- 配置工作流、销售过程等过程。有关更多信息，请参阅业务流程管理 (第 页 1087)和设置销售过程、类别和指导 (第 页 1145)。

- 配置角色列表。前 10 个列表出现在用户主页上。建议列表不返回大量数据。日常任务的建议可管理记录数是 25 至 100 条记录。此外，建议执行以下操作：
  - 尽可能使用索引字段。
  - 在列表中，包括用户要频繁更新的字段。

  有关配置列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

6 生成报表，提供有关企业度量的信息。

使用 Oracle CRM On Demand 中的报表功能生成与业务需求相关的定制报表，然后提供给用户访问。有关报表的更多信息，请参阅关于报表。

7 导入数据和用户。

使用导入功能将遗留数据导入 Oracle CRM On Demand 中。可以导入所有用户，或通过"用户管理"页面手动添加所有用户。添加了用户后，用户会收到一封电子邮件，其中包含访问 Oracle CRM On Demand 的临时密码，他们可以立即开始工作。有关导入数据的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。

在设置过程中使用管理员模板

您可以使用管理员设置模板，以便有效地组织公司信息并实施 Oracle CRM On Demand。

在模板中输入信息后，可以在设置和定制应用产品的过程中将该模板用作参考。

要访问管理员设置模板

1 单击所需模板的链接。

可用模板的链接显示在以下部分中。

2 将模板保存到计算机。

3 打开保存的文件。

关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪

通过使用情况跟踪功能，公司可以监测并分析其 Oracle CRM On Demand 应用产品的使用情况，包括用户使用情况、应用产品使用情况，以及设置和配置详情。许多预制的使用情况跟踪报表用于报告 Oracle CRM On Demand 的使用情况。除预制报表之外，Oracle CRM On Demand Answers 的"分析"区域中还含有"使用情况跟踪分析"主题区域，有助于公司深入分析 Oracle CRM On Demand 的使用情况。

例如，您可能想要创建报表来提供以下信息：

- 过去 30 天内没有登录的用户
- 过去 30 天内没有创建、更新或删除任何记录的记录类型
- Oracle CRM On Demand 中已经创建的工作流规则、定制字段和定制选项卡的数量

提示：有关查看 Web 服务使用情况的信息，请参阅查看 Web 服务使用情况 (第 页 1310)。

要访问预制使用情况跟踪报表并在"使用情况跟踪分析"主题区域中创建新报表，用户角色必须拥有"使用情况跟踪"权限。默认情况下，公司管理员角色启用该权限。

关于"使用情况跟踪"权限

公司管理员可以根据需要为其他用户角色启用"使用情况跟踪"权限。但在此之前，请考虑启用该权限的潜在影响：

- 其角色拥有"使用情况跟踪"权限的用户可以访问 Oracle CRM On Demand Answers 中的"使用情况跟踪分析"主题区域，以及有关使用情况跟踪的预制报表。
- 访问未受其他访问设置保护的使用情况跟踪数据，例如访问权限配置和用户角色中的记录类型访问设置。因此，其角色拥有"使用情况跟踪"权限的用户可以访问"使用情况跟踪分析"主题区域中的所有使用情况跟踪数据。

  由于公司中的一些使用情况数据可能非常敏感，因此必须确保仅将"使用情况跟踪"权限授予适当的用户。
- 使用情况跟踪报告可能会导致集中使用系统资源。

如果想让特定用户有权使用某些使用情况跟踪报表，但又不想他们不受限制地访问"使用情况跟踪分析"主题区域和预制报表，请考虑创建包含相关数据的定制报表，然后可以将定制报表保存在共享报表文件夹中，并仅授予用户访问共享文件夹的权限。

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以查看关于服务配额使用量的数据，请参阅查看贵公司的服务配额使用量 (第 页 928) 和查看历史服务配额使用量 (第 页 929)，也可以查看有关文件和记录使用量的数据，请参阅查看文件和记录使用情况信息 (第 页 930)。

相关主题

有关"使用情况跟踪分析"主题区域和报表的更多信息，请参阅以下主题：

- 关于预制报表 (第 页 614)
- 用法跟踪分析主题区域 (请参阅 "使用情况跟踪分析分析主题区域" 第 页 692)
- Answers 入门（定制报表） (第 页 629)

公司管理

开始之前。除非另有指明，否则您的角色必须包括"管理公司概要"权限才能执行"公司管理"一节中所述的过程。

单击主题以查看公司管理相关过程的详细步骤说明：

- 设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)
- 激活语言 (第 页 911)
- 验证许可证状态和有效用户 (第 页 912)
- 定义公司密码控制策略 (第 页 913)

- 定义定制会计日历 (第 页 917)
- 重置所有密码 (第 页 919)
- 查看所有用户的登录活动 (第 页 920)
- 用 IP 地址限制使用 (请参阅 "限制为仅供特定 IP 地址使用" 第 页 920)
- 查看公司的资源使用情况 (第 页 921)
- 在整个公司内发布警告 (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 922)
- 管理货币 (第 页 923)
- 利用主审计追踪查看审计追踪更改 (第 页 926)
- 查看贵公司的服务配额使用量 (第 页 928)
- 查看历史服务配额使用量 (第 页 929)
- 为服务配额设置警报 (第 页 929)
- 查看文件和记录使用情况信息 (第 页 930)

设置公司概要和全局默认值

公司信息和全局默认值均通过"公司概要"页面设置。

公司信息。可输入或编辑公司名称、发运地址和开票地址、电话号码以及主要联系人。如果是为试用一段时间而注册，则会从注册数据中导入一些有关公司的信息。

全局默认值。可定义用在整个公司内的默认值，用户可覆盖这些默认值。

警告： 公司管理员可更改"国家/地区"设置。如果更改"国家/地区"设置，请通知客户关怀，以使其能够采取必要的步骤更新您的"时区"设置及报表和仪表盘。只有通过联系客户关怀，才能更改"语言"、"货币"和"时区"。

开始之前。要了解这些设置的作用，请参阅关于用户资料设置 (第 页 548)。

要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司概要"权限。

要编辑公司概要

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 在"公司概要"部分中单击"公司概要"链接。
4. 在"公司概要"页面上，单击"编辑"按钮（或使用内嵌编辑）并进行更改。
5. 保存记录。

   下表说明显示出来的一些字段。

字段	说明

字段	说明
公司关键信息	
公司登录 ID	公司的唯一标识符。在创建新用户时，此 ID 是用户的"用户登录 ID"（公司登录 ID/用户 ID）的第一部分。
主要联系人	默认为 ADMIN（管理员）或者公司第一个登录的用户的别名，但是可以更改为任何用户。产品更新和其他重要信息已发送给主要联系人。 考虑到有时可能联络不上主要联系人，您可以输入一个分发列表作为主要联系人的电子邮件地址，以便将系统故障和其他重要信息通知给多个人。可通过两种方式实现该操作： ■ 您可以输入一个分发列表作为主要联系人用户记录上的电子邮件地址。但务必记住，如果主要联系人在系统中做了一些事并向他或她的电子邮件地址发送了自动电子邮件，那么，整个分发列表中的人都会收到该通知。 ■ 您可以创建一个新的"虚拟"用户，将其命名为"DistributionList"，诸如此类，然后输入分发列表作为该虚拟用户记录上的电子邮件地址。此时，您需要为此任务专门提交一个许可证。 注意：您不能将指定为主要联系人的用户设置为"不活动"状态。而必须选择另一用户作为主要联系人，然后才能将原始主要联系人的状态更改为"不活动"。
公司设置	
默认语言	在默认情况下用户使用的语言。您可以激活其他语言，以便用户可以将其更改为自己使用的设置。有关如何添加语言的信息，请参阅激活语言 (第 页 911)。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
默认区域设置	在默认情况下用户使用的区域设置。用户随时可以在"用户概要"页面中更改该设置，以供自己使用。这些设置确定日期、时间、货币、数字和电话号码的格式。
默认货币	在默认情况下用户使用的货币。您可以激活其他货币，以便用户可以更改该设置以供自己使用（请参阅管理货币 (第 页 923)）。但是，在此设置的货币决定了在全公司的预测中使用的默认货币。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
默认时区	您公司的默认时区。 某些功能（比如预测生成）使用主机方的时区而不是此默认时区。有关此时区的信息，请与客户关怀联系。其他地区的用户可以选择使用他们的当地时区（在"用户概要"页面中设置）。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
记录预览模式	公司的默认记录预览模式。可以启用记录预览功能，并指定预览窗口的打开方式。视您在此字段中选择的设置而定，当用户将指针停留在记录链接上时，或者当用户单击预览图标（在他们将指针停留在记录链接上时出现）时，将打开一个预览窗口。 预览窗口显示记录的"详细信息"页面的第一部分。您也可以通过在此字段中选择"关"来禁用记录预览功能。在初次为新公司设置 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下

字段	说明
	此字段设置为“单击预览图标”。 用户可以在其“个人详细信息”页面中指定另一种记录预览模式，以覆盖公司的默认设置。
内嵌编辑已启用	启用或禁用内嵌编辑功能。 在启用内嵌编辑时，用户可以直接在“列表”页面和“详细信息”页面上编辑字段，也即无需打开记录的“编辑”页面。 在记录的“列表”页面和“详细信息”页面中，以及在主记录“详细信息”页面上的许多链接的记录中，都支持内嵌编辑。 请注意，无法通过主记录的“详细信息”页面编辑链接的记录中属于以下类型的字段： ■ 在链接的记录本身的“详细信息”页面中没有显示的字段 ■ 计算所得的字段，例如“全名” ■ 在链接的记录的“编辑”页面上为只读的字段 此外，如果多条主记录下可能出现相同的链接的记录，则可以编辑作为此关系一部分的字段。但是，无法编辑属于链接的记录本身的字段。例如，在针对客户记录的“客户团队”相关列表中，可以编辑“团队角色”字段，因为此字段是客户与团队成员之间关系的一部分。但是，无法编辑“姓氏”和“名字”字段，因为它们属于团队成员的用户记录。
消息中心已启用	用于控制： ■ “消息中心”是否会显示在操作栏中。 ■ 在“记录”详细信息页面中是否提供“附注图标以及附注列表。 ■ 用户可以使用“消息中心”小组件
记录类型可审计字段	您可以为每个对象审计的字段的最大数量，显示为只读字段。默认数量为 35，但是公司管理员可以更改此值。 **注意：**对于审计的每个附加字段，在更改该字段时必须在数据库中创建另一个记录。如果您一次跟踪太多字段，在保存审计的记录时可能会影响性能。
审计到期日（天数）	字段审计记录在清除之前的持续时间（按天数计）。公司管理员可以将这个值设置为 1 至 90 天之间的一个值。要为贵公司设置的值，请转至“公司概要”页面上的“公司安全设置”部分。请注意，如果值为零 (0)，则表示没有清除任何字段审计记录。仅 Oracle CRM On Demand 客户关怀可以将值设置为 0。公司管理员必须具有“管理字段审计”权限才能更改此设置。
直观显示栏	如果启用了直观显示栏功能，则会在浏览器窗口底部的直观显示栏中提供页面相关信息部分（如链接的记录部分）的链接。用户也可以通过在他们的个人概要中关闭直观显示栏功能，将其从“详细信息”页面中完全移除。有关直观显示栏的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand 逐页概述 (第 页 31)。 **注意：**可以在公司级别以及按个别用户启用或禁用直观显示栏功能。用户的个人设置将优先于公司设置。直观显示栏中的颜色由您使用的主题确定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题 (第 页 551)。
全局搜索方法	选择想要在操作栏的“搜索”框中为用户提供哪种搜索方法：

字段	说明
	■ **目标搜索。**搜索某些字段以查找匹配记录，系统将在“搜索”框中显示这些匹配记录。这是应用产品原有的默认设置。 如果用户在多个字段中输入了值，它将作为“与”条件运行。系统将显示那些与文本框中所有单词的开头值匹配的字段的记录。如果使用了通配符，应用产品将执行子字符串匹配。 ■ **关键字搜索。**按专用于各种记录类型的默认字段搜索记录。用户借此可在一个文本框中键入任何内容，各个单词均可包含通配符。这种搜索可能会影响性能。 如果用户在一个框中输入值，它将作为“或”条件运行。系统显示那些在任何默认搜索字段中存在匹配值的记录。 有关更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。
会计年度开始月份	此字段显示会计日历的开始月份。 该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。 此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
会计年度开始日期	此字段显示指定月份中会计年度开始的日期。 该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。 此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
会计日历类型	此字段显示您使用的会计年度日历的类型。您可以选择以下值：“日历季度”、“4-4-5”、“5-4-4”、“定制会计日历”。此设置影响基于时间的分析、业务计划和预测。公司管理员不能更改此字段。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
已启用产品机率平均数计算	确定当用户单击“更新机会总计”按钮时如何更新机会机率： ■ 如果选中该项，将根据每个链接的产品的加权平均机率计算机会机率。 机会机率 = 产品预期收入总和/产品收入总和 ■ 如果未选中该项，机率将不会作为操作的一部分更新。 **注意：**“更新机会总数”按钮位于“机会详细信息”页面上“产品相关信息”部分的标题栏中。
启用保存并添加产品	如果选中了此设置，当用户创建了新的机会记录时，“机会”页面标题中将显示“保存并添加产品”按钮而不是“保存”按钮。如果未选中此设置，当用户创建了新的机会记录时，“机会”页面标题中不会显示“保存并添加产品”按钮，仅“保存”按钮可用。
启用机会收入拆分	选择此选项以允许在团队成员中间拆分机会收入。 在选中此复选框时，“机会团队编辑用户”页面上将显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮，允许在团队成员中间拆分收入。“机会收入预测”和“我的机会”页面会显示用户是团队成

字段	说明
	员且拆分收入大于 0 的机会。 未选中此复选框时，“机会团队编辑用户”页面上不会显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮。“机会收入预测”和“我的机会”页面会显示用户是机会拥有者的机会。
公司主题设置	
主题名称	主题决定着 Oracle CRM On Demand 的外观和使用感受。在初次为新公司设置 Oracle CRM On Demand 时，默认的主题为 Oracle。要更改主题，请单击“主题名称”列表，然后为公司选择所要的主题。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。 主题对 Oracle CRM On Demand 的执行方式没有影响。公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中创建定制主题。如果要提交您自己的主题以在 Oracle CRM On Demand 中使用，请与公司管理员联系。
公司数据可见性设置	
经理可见性已启用	选择此选项，经理们就可以查看直接或间接向他们报告的用户的记录。用户的经理由“用户详细信息”页面上的“报告对象”字段确定。
启用父团队继承	选择此选项以允许机会和联系人团队继承客户团队成员。启用时，添加到客户团队的任何新团队成员也会添加到每个与客户相关的联系人和机会团队。
默认组分配	选择此选项以允许组成员共享客户、活动、联系人、家庭、商机和资产组合的所有权。有关更多信息，请参阅组管理 (第 页 1082)。
启用工作簿	控制工作簿选择器是否显示定制工作簿。如果未启用此复选框，工作簿选择器仅显示用户工作簿以及委派（如果存在）的工作簿。 **警告：**在您创建工作簿层次结构之前，不要选中“启用工作簿”选项。在选中此选项后，您不能取消选中该选项。但是，您可以在选中该选项之后对工作簿层次结构进行更改。
显示工作簿选择器	启用或禁用工作簿选择器，您可以用来调整特定用户、委派或定制工作簿的记录搜索。
集成设置	
集成事件已启用	如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过客户关怀以及公司的管理员来配置 Oracle CRM On Demand 集成事件功能。联系客户关怀，以请求对集成事件管理的支持，以及指定您需要的集成事件队列的最大总大小。
Web 服务 R16 兼容性模式	控制包含“用户名”和“密码”标记的 Web 服务请求是处理为无状态请求还是 Oracle CRM On Demand 第 16 版以及更早版本中的有状态请求。默认情况下，为所有新公司清除该复选框。
启用工作流	如果您的公司已设置为允许工作流，则会显示此设置。一旦创建了想要部署的工作流条件，就可以激活此设置。
Desktop Integration 设置	
备选 PIM 同步下载 URL	此设置很少使用。但是，已经为 Oracle PIM Sync On Demand 配置了 SSO 的客户会使用该设置。如果您的公司使用标准 Oracle PIM Sync On Demand 客户以外的“PIM 同步”客户端，请将此值设置为您要下载的定制客户端的 URL。URL 必须完全限定，也就是必须以 *http://* 开头。

字段	说明
禁用对 PIM 同步下载页的访问	使用“备选 PIM 同步下载 URL”选项时选择此选项可阻止用户从 Oracle CRM On Demand 中下载 Oracle PIM Sync On Demand。有关更多信息，请参阅“备选 PIM 同步下载 URL”的字段说明。
禁用 PIM 同步扩展客户关联	选择此选项时，Oracle PIM Sync On Demand 会在 Oracle CRM On Demand 中建立联系人与客户的确切链接。 **警告：**当选择了此选项时，Oracle PIM Sync On Demand 会复制在 PIM 同步期间不同的任何记录。
禁用 PIM 同步客户关联	选择此选项以在 PIM 同步过程中禁用客户匹配。设置此标志时，PIM 的“公司”字段映射到 Oracle CRM On Demand 联系人记录上的“PIM 公司名称”字段，而标准的客户匹配方法会被忽略。 **警告：**当选择了此选项时，Oracle PIM Sync On Demand 会复制在 PIM 同步期间不同的任何记录。 有关客户匹配的更多信息，请参阅关于同步引擎和字段映射 (第 页 576)。
Offline Client 编辑权限	此设置在上载或下载时验证记录编辑权限（在以前版本中，Oracle CRM On Demand 仅在下载时验证访问权限）。建议在上载数据时验证访问权限。有三个选项：“上载时验证”（这是用于新客户的默认值）、“下载时验证”、“无”。“上载时验证”是建议客户使用的选项。如果选择了空白选择列表选项，Oracle CRM On Demand 会按照与“下载时验证”选项相同的方式验证访问权限。
公司安全设置	
公司空闲超时时间（分钟）	这是用户会话因不活动而终止之前的允许时间（分钟）。如果此字段的值为空，则交互会话的超时设置由“系统默认闲置超时”值来决定。您可以在“公司概要”页面上“公司安全设置”部分的顶部查看当前的“系统默认闲置超时”设置。编辑“公司概要”时，此值可见。您可以联系客户关怀，将“公司闲置超时”值更新为 10 至 60 分钟之间的值。
身份验证类型	显示公司允许使用的身份验证类型。此值只能由客户关怀分配。可以使用下列值： ■ 仅用户 ID/密码 – 所有用户都必须使用其 Oracle CRM On Demand 用户 ID 和密码登录。 ■ 仅限单一登录 – 所有用户都必须使用公司的单一登录机制登录。不接受 Oracle CRM On Demand 用户 ID 和密码。 ■ 用户 ID/密码或单一登录 - 可以使用 Oracle CRM On Demand 的用户 ID 和密码或者单一登录机制登录到 Oracle CRM On Demand。 公司管理员可以在“用户概要”页面上为每个用户设置“身份验证类型”。如果用户的值为空，则将公司级别的设置用于该用户。

字段	说明
单一登录的外部标识符	为公司配置单一登录时，由客户关怀分配的唯一公司标识符。此值不能由公司管理员更改，但可以在"用户概要"页上为每个用户设置外部标识符。
用户 ID/密码身份验证的登录页面	指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将替代默认的 Oracle CRM On Demand 登录页面。通常，该页面由公司 Web 服务器承载。URL 必须是完全限定的（URL 必须以 http:// 或 https:// 开头）。 此页在用户注销或者用户会话由于停用而结束之后显示。公司须负责引导其用户使用此页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。
SSO 身份验证的登录页面	指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将在用户注销或用户的会话由于无活动而结束后显示（如果用户最初使用单一登录登录到 Oracle CRM On Demand）。通常，该页放在公司的 Web 服务器（如公司的单一登录门户）上。该 URL 必须是完全限定的（即以 http:// 或 https:// 开头）。 公司须负责引导用户使用其 SSO 登录页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。如果已经使用 SSO 登录的用户注销并且此设置为空白，则会显示一个一般页面，其中含有消息"您已经注销"。
用于 SSO 身份验证的 ITS URL	用于以单一登录方式登录到 Oracle CRM On Demand 的 SAML 站点间传输服务 URL，由客户关怀在为公司配置单一登录时分配。公司管理员不能更改此值。
IP 地址限制已启用	请参阅限制为仅供特定 IP 地址使用 (第 页 920)。
启用跨站点请求篡改防护	启用可防止跨站点请求篡改攻击的功能。在选中了此复选框时，创建与 Oracle CRM On Demand 交互的定制代码的用户可能需要一个作为隐藏参数包括在代码中的安全令牌。有关跨站点请求篡改防护的更多信息，请参阅关于跨站点请求篡改的防护 (第 页 911)。 将公司设置为使用 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下会选中此复选框，而且您无法更改此设置。
启用 IFRAME 嵌入	出于安全考虑，此复选框默认为取消选中，且仅在必要时才能选中。通过选中此复选框，可允许用户将 Oracle CRM On Demand 页面嵌入到其他网址的 Web 页面上的 iFRAME 中。如果用户尝试将 Oracle CRM On Demand 嵌入到其他网址的 Web 页面上的 iFRAME 中，且取消选中此复选框，则将显示 Oracle CRM On Demand 页面以便用作父页面。此设置不会影响您嵌入桌面应用产品的 Oracle CRM On Demand 小组件。
分析可见性设置	
报告主体区域	使用此选择列表为想在 Oracle CRM On Demand Answers 中查看实时报表记录的用户设置可见性。这些报表提供数据的实时分析。您可以选择以下值之一： 经理可见性 – 允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） 团队可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及客户和机会团队与他们共享的数据。 如果用户没有在自己的"个人详细信息"页面中设置"报告主题区域"设置的值，则应用这

字段	说明
	个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)，特别是"报表"部分中的"关于记录的可见性"。
历史主体区域	使用此选择列表可以为想在 Oracle CRM On Demand Answers 中查看分析报表记录的用户设置可见性。这些报表提供历史分析或趋势分析，或者包含比实时报表中的计算更为复杂的计算。您可以选择下列任一值： 经理可见性 – 允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） 团队可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及客户和机会团队与他们共享的数据。 完整可见性 – 通过此设置可查看经理和团队所能看到的视图。 如果用户没有在自己的"个人详细信息"页面中设置"历史主题区域"设置的值，则应用这个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)，特别是"报表"部分中的"关于记录的可见性"。
基于角色可读取所有记录	如果您希望 Oracle CRM On Demand Answers 报告按对象基准使用"可读取所有记录"设置（在角色管理向导中的"记录类型访问"页面中定义），则使用此选择列表。例如，如果管理员在指定对象上为您的用户角色选择了"可读取所有记录"设置（通过单击"管理"、"用户管理和访问控制"、"角色管理"，然后编辑角色并单击"记录类型访问"），您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 中查看该对象的所有记录，前提是通过"公司概要"或"用户概要"启用了"基于角色可读取所有记录"设置。 有关何时以及如何启用"基于角色可读取所有记录"的指导，请参阅关于"基于角色可读取所有记录"设置 (第 页 550)。 如果未选择"基于角色可读取所有记录"，则 Oracle CRM On Demand Answers 报告将使用"报告主题区域"和"历史主题区域"字段上设置的可见性。
通信设置	
自动总结	如果您选择此设置，当座席结束任何通话或电子邮件通信时，或者座席重新分配语音邮件时，Oracle CRM On Demand 会自动总结通信活动。座席不会看到"总结"表单。活动状态自动设置为"已完成"，决议代码设置为"自动总结"。 **注意：**如果座席手动单击"通信活动详细信息"页面上的"总结"按钮，此设置将不适用。例如，在收听语音邮件时，座席可以单击"语音邮件活动详细信息"页面上的"总结"按钮，以显示"总结"表单并总结活动。
附加信息	
授权的用户、有效用户、无效用户	这些数字是只读的，它们显示了授权用户数和用户的当前状态。

注意： 如果贵司已启用某些功能，则还可能会显示其他字段。

关于跨站点请求篡改的防护

为了防止跨站点请求篡改攻击，如果用户创建具有以下特点的定制代码，则必须在代码中包含一个作为隐藏参数的安全令牌：代码包含 HTTP POST 请求（包括异步 Java Script 和 XML (AJAX) 请求），这些请求试图更新、创建或删除 Oracle CRM On Demand 数据。如果定制代码未包含此安全令牌，或者如果错误使用此安全令牌，则请求将会失败。在请求失败时，用户将看到指出无法完成请求的错误消息，原因是密钥无效或已过期，此时用户必须刷新页面。

下表显示用户必须包含在代码中的安全令牌。

参数组成部分	令牌代码
名称	%%%ODReqName%%%
值	%%%ODReqValue%%%

注意：令牌代码区分大小写，而且必须与表中显示的完全一样。令牌代码中的任何错误都会导致请求失败。

这项跨站点请求篡改防护功能由公司概要上的"启用跨站点请求篡改防护"复选框控制。将贵公司设置为使用 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下会启用这项功能，而且无法禁用它。

激活语言

Oracle CRM On Demand 有多种语言版本。随产品提供的所有默认文本字段（如字段和选择列表值）以及联机帮助和教程都以可用语言显示。

但是，当您定制字段或选择列表值时，如果想要这些字段或选择列表值显示为翻译版本，您必须手动用其它语言输入对应项目。否则，这些字段或选择列表值将采用原始语言显示为括在括号中的蓝色文本，不管您选择了什么语言都是如此。

一开始，唯一有效的语言是贵公司注册 Oracle CRM On Demand 时选定的公司默认语言。

要将可供选择的语言提供给用户，您必须激活这些语言。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司概要"权限。

激活语言

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 在"公司概要"部分中，单击"语言"链接。
4. 在"活动"列中，选择想要提供给雇员使用的语言。

   注意： 用于显示日期、时间和货币的格式由其它设置确定，而不是由"语言"设置确定。
5. 保存记录。

验证许可证状态和有效用户

您可以验证许可证状态并将其与有效用户数量进行比较。每个有效用户都需要有一个许可证。（*有效用户*是指可访问应用程序的用户。）

许可证数量还确定了应用程序可为您的公司存储的数据量。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司"权限。

验证许可证状态及有效用户和无效用户

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 在"公司概要"部分中单击"公司概要"链接。
4. 在"公司概要"页面上的"附加信息"部分中，验证许可用户、有效用户和无效用户的数量。
   - 如果有不再需要访问应用程序的活动用户，则可以通过停用这些用户来空出许可证。有关停用许可证的更多信息，请参阅停用用户 (第 页 1014)。
   - 如果想要购买更多许可证，请与 Oracle CRM On Demand 销售代表联系。

关于登录和密码策略

Oracle CRM On Demand 为贵公司提供了最高级别的安全性。内置的安全约束可以确保只有授权用户才能访问您的数据。

此外，还可以实施某些登录、密码和身份验证策略来提升公司内的安全级别。例如，您可以将登录超时设置为 15 分钟以更好地遵守公司安全策略。而且，如果任何用户忘记了密码，他们只需回答一组确认问题即可收到新密码。作为一项附加的安全措施，您可以指定活动会话可以保持的小时数。例如，您可以将用户的活动登录会话设置为保持一个小时。当用户到达活动会话限制且尝试在 Oracle CRM On Demand 中执行操作时，用户将被强制输入其登录证书才能继续此会话。

安全注意事项

在设置登录和密码控制之前，您需要仔细考虑您的安全需求。您应回答如下一些问题：

- 您想要使用什么类型的用户 ID？
- 您想让用户的系统生成临时密码的有效时间保持多久？
- 在锁定用户使其不能访问应用程序之前，最多允许尝试多少次登录？
- 登录锁定将保持多久？您想让用户多久更改一次密码？
- 新密码是否必须与旧密码不同？
- 最小密码长度是多少？
- 如果忘记密码，用户必须正确回答多少个安全问题才能重置密码？
- 在应用程序自动重置用户的密码之前，必须正确回答多少安全问题？

- 是否要允许用户更改他们的用户 ID 或电子邮件地址？
- 您想让用户的活动会话保持多久？

定义了登录和密码策略后，可以在应用程序的"公司管理"页面中实施这些策略。

密码设置更改

如果您更改了密码设置，在当前密码过期之前，系统将不会实施这些更改。例如，如果将最小密码长度从 7 个字符更改为 10 个字符，而用户已经有 7 位字符的密码，则用户将能够使用该 7 位字符的密码，直至该密码过期为止。到那时，用户将必须创建由至少 10 个字符组成的新密码。

最好在将新用户添加到系统中之前设置内部策略并选择设置。但是，如果必须立即对安全策略进行更改，您将能重置所有用户密码。此操作将生成一封发送给公司中所有用户的电子邮件，向他们提供一个新的临时密码。您必须有"重置密码"权限才能执行此操作。

用户忘记密码时会发生什么情况？

如果忘记密码，其角色具有"重置个人密码"权限的用户可以提交重置密码请求。他们可以使用 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？" 链接。必须定义最低数量的安全问题及用户重置密码所必须提供的答案。设置该功能后，用户无需公司管理员干预即可重置自己的 Oracle CRM On Demand 密码。

定义公司密码控制策略

您可为 Oracle CRM On Demand 定义密码策略。例如，可设置密码策略，使其符合公司有关密码长度及密码过期时间间隔的规定。

定义公司密码控制策略

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 在"公司概要"部分中单击"登录和密码控制"链接。
4. 在"公司登录和密码控制"页上填写相关信息，然后保存设置。

   下表描述了这些设置。

   注意：要重置密码，用户角色必须具有"重置个人密码"权限。要从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？"链接重置密码，用户还必须在系统中设置安全问题和答案。

设置	可能的值	用法
登录策略信息		

公司登录 ID	文本框	为公司的唯一标识符。在创建新用户时，此标识符将成为用户的“用户登录 ID”的第一部分（公司登录 ID）。在创建新用户并且“默认用户 ID 类型”为“公司登录 ID”时，用户 ID 的“公司域”部分将填充有此值。还可以从“公司概要”页面中访问此设置。
最多登录尝试次数	3、5 或 10 次尝试	在锁定用户的帐户之前所允许的失败登录尝试最大次数。
登录锁定持续时间	15、30、60 分钟或永远	用户帐户处于锁定状态的时间长度。
会话最长持续时间（小时）	0-9999 小时	要求用户重新输入其登录证书之前，用户活动会话可以保持的时间长度。此字段接受从零 (0) 至 9999 之间的正整数。 要查看此设置的默认值，请转至“公司管理”中的“登录和密码策略”页面。 使用 Oracle CRM On Demand 时，如果活动会话超过其最长持续时间，则您必须重新输入您的登录证书。 使用 Web 服务且活动会话超时时，Web 服务客户端必须重新验证身份以继续使用 Web 服务。
密码控制信息		
用户密码到期期限	30 天、60 天、90 天、1 年或永不过期	用户密码的有效时间长度。这段时间过去后，将强制用户更改密码。
最短密码长度	位数介于 6 和 10 之间的数字	可以用于密码的最少字符个数。
最多密码更改次数	位数介于 1 和 20 之间的数字	可更改用户密码的最大次数，在“密码更改限制时段”设置中指定。如果用户尝试更改密码的次数超过指定的次数，则不允许进行更改。
密码更改限制时段	天数（从 1 到 7）	“最多密码更改次数”设置所适用的期间。
新密码必须不同于旧密码	复选框	在用户更改其密码时应用。
身份验证信息		
要完成的安全问题数	介于 1 和 8 之间的数字	此设置决定了用户必须设置的安全问题和答案的数量，这些问题和答案会存储起来以备日后使用。

		注意：用户是在首次登录 Oracle CRM On Demand 时设置安全问题，并可以随时更改。更多信息，请参阅设置您的安全问题 (第 页 555)。 当用户从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？"链接重置密码时，必须回答几个自己设置的安全问题。 您可以指定用户设置的问题数必须多于重置密码时需要回答的问题数。重置密码时，系统将随机显示用户设置的问题选项以验证用户身份。
要回答的安全问题数	介于 1 和 8 之间的数字	此设置决定了用户从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的"无法访问您的帐户？"链接重置密码时，必须回答的安全问题的数量。提交重置密码请求后不久，用户便会收到一封含有临时页面链接的电子邮件。 在临时页面上，用户必须回答该设置所指定数量的安全问题才能重置密码。 该字段值必须小于或等于"要完成的安全问题数"字段值，因为无法要求用户回答比所设置更多的问题。
临时登录的有效天数	天数（1 到 14）	此设置确定临时登录密码保持有效的天数。在添加新用户或者公司管理员或客户关怀重置用户的密码时，通常会发送包含临时登录信息的电子邮件。
临时密码登录尝试次数	尝试次数（1 到 14）	使用临时登录密码时所允许的登录尝试总次数。如果超过此值，用户的临时登录信息将失效，并且用户必须再次重置密码。
附加信息		
允许用户更改用户 ID	复选框	如果选中了该复选框，则编辑其"用户概要"的用户可以更改他们的用户 ID。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改用户 ID。
允许用户更改电子邮件地址	复选框	如果已选中此复选框，则编辑自己用户资料的用户可更改其电子邮件

		地址。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改电子邮件地址。
并发会话选项	“允许，带通知”、“允许，不带通知”以及“阻止和终止现有会话”	此设置允许您在使用登录证书时管理 Oracle CRM On Demand 处理并发会话的方式。 使用“允许，带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，Oracle CRM On Demand 会通知您其他会话正在使用相同的客户详细信息。Oracle CRM On Demand 还会为其他会话中的用户提供通知。 使用“允许，不带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，Oracle CRM On Demand 不会通知任何用户有其他会话正在进行。 使用“阻止和终止现有会话”选项将会关闭第一个现有会话，保留第二个新会话。两个会话的用户都能收到此操作的通知。

关于会计日历

Oracle CRM On Demand 提供两种会计日历：

- **标准会计日历。**如果会计年度遵循常见日历（例如，日历季度、5-4-4、4-4-5），则可以在公司概要中使用此日历类型。
- **定制会计日历。**如果公司遵循其它日历，例如 4-5-4，可以在 Oracle CRM On Demand 中定义定制会计日历。

如果使用标准会计日历或定制会计日历，则为公司定义会计年度一次。每种会计日历类型自动允许使用在 Oracle CRM On Demand 中定义的会计期间。

标准会计日历

标准会计日历是遵循通常定义的日历（例如公历）的期间，可以从年度的任何月份的任一天开始。如果在 Oracle CRM On Demand 中使用标准会计日历，则选择以下一种日历类型：

- 日历季度
- 4-4-5 日历模型
- 5-4-4 日历模型

使用标准会计日历时，Oracle CRM On Demand 会自动生成直到 2020 年的会计期间。可以查看标准会计日历的设置，但无法更改这些设置。如果要更改日历定义，请与客户关怀联系。客户关怀使用数据填充会计日历并在设置公司时指定日历类型。

注意：直到运行完整的 ETL（提取、转换和加载）之后，对会计年度定义所做的任何更改才会反映在 Oracle CRM On Demand 报表中。

查看标准会计日历定义

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"公司管理"部分中单击"公司概要"链接。

3 在"公司设置"部分中查看以下字段：

- 会计年度开始月份
- 会计年度开始日期
- 会计日历类型

注意：对标准会计日历定义做出更改时，Oracle CRM On Demand 将更新报表中的所有数据。但是，Oracle CRM On Demand 仅更新预测中的未来数据。

定制会计日历

Oracle CRM On Demand 提供了定制会计日历以满足不使用标准日历月份或常见会计日历的公司的要求。定制会计日历由公司管理员定义。对于要在 Oracle CRM On Demand 中创建业务计划、目标、预测或基于时间的分析的每个年度，都必须为其创建定制会计日历记录。有关定义定制会计日历的更多信息，请参阅定义定制会计日历 (第 页 917)。

定义定制会计日历

公司管理员按照公司的会计年度在 Oracle CRM On Demand 中定义会计日历。定制会计日历反映在所有报表、业务计划、目标和用户定额中。

注意：要配置定制会计日历的定义，您的角色必须包括"管理公司"权限。

要设置公司的定制会计日历，必须执行以下操作：

1 与客户关怀联系，以便能够为公司使用定制会计日历。

2 定义公司的会计日历。

3 验证定制会计日历在公司内是否处于活动状态。

警告：为公司启用定制会计日历选项后，无法禁用此选项。公司管理员如果不完全理解 Oracle CRM On Demand 中会计日历的功能，建议不要启用定制会计日历。

定制会计日历和预测

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义用于生成预测。激活预测之前，公司管理员必须定义定制会计日历记录。由于预测可以跨越多个季度，因此可能会包含多个会计年度的数据。为确保有足够的数据用于生成系列预测，必须为公司想要生成预测的每一年创建一个定制会计日历。此外，公司管理员必须更新预测定义，然后将新的定制会计日历定义用于预测。如果在下一个预测日期之前没有刷新预测定义，则不会生成预测。有关更新预测定义的更多信息，请参阅更新预测定义 (第 页 1144)。

定义新的定制会计日历

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。

4 在“会计日历列表”页面上，单击“新会计日历”。

5 从菜单中，选择需要的会计年度。

会计日历的名称会自动填充在“名称”字段中，例如“会计年度 2009”。此值为只读。

6 输入以下信息：

a **说明。**添加关于定制会计定义的任何附加信息。此字段限制为 250 个字符。

b **会计季度 1。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

c **会计季度 2。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

d **会计季度 3。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

e **会计季度 4。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

f **附加信息。**单击日历图标可指示下一个会计年度的开始时间。

注意：一个会计年度不能长于 99 周。如果输入了“下一个会计年度开始”值，从上一个会计年度的开始日期到该值之间的时间超过 99 周，将出现错误消息，提示输入正确值。

7 单击“保存”。

注意：必须按顺序创建会计日历，例如，必须先创建 2010 年的会计日历，才能创建 2011 年的会计日历。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，新的定制会计日历定义才会反映在分析中。

查看会计日历的详细信息

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。

4 在“会计日历列表”页面上，单击要查看会计期间的会计年度的名称。

“会计日历明细”页面显示选定年度的各个会计月份和下一个会计年度开始日期。

注意：如果从使用标准会计日历改为使用定制会计日历，以前的会计年度记录在“会计日历列表”页面中会显示为只读，Oracle CRM On Demand 生成的所有未来会计年度记录都将被删除。有关标准会计日历的更多信息，请参阅关于会计日历 (第 页 916)。

编辑公司的会计日历

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。

4 在“会计日历列表”页面上，找到要更新的会计日历，然后单击“编辑”。

5 输入会计日历的新详细信息，然后单击“保存”。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，对定制会计日历定义所做的任何更改才会反映在分析中。

注意：如果定义了定制会计日历，可以编辑现有日历定义以进行更改。但是，当前会计年度之前的会计日历为只读。不能删除定制会计日历。

重置所有密码

可以同时重置所有用户的密码（包括管理员的密码）。

用例 1。您在设置应用程序，创建用户并将他们的状态设置为“有效”，但未通过电子邮件向他们发送密码。在完成设置并且应用程序可供使用后，重置所有密码。此操作同时向所有有效用户发送电子邮件，将他们的临时密码通知他们，并使他们能够访问应用程序。

用例 2。您更改了密码控制策略，并希望所有用户都遵守新的策略。重置所有密码，以便用户在下次登录时必须更改其密码。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”或“重置密码”权限。

重置所有密码

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。

4 在“公司概要”标题栏中，单击“重置所有密码”按钮。

系统向所有用户发送电子邮件，将他们新的临时密码通知他们。已登录的用户能够继续工作，但在下次登录时需要输入新的临时密码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 重置用户的密码 (第 页 1011)
- 设置用户 (第 页 1001)
- 定义公司密码控制策略 (第 页 913)

查看所有用户的登录活动

可以查看公司中所有用户的登录历史记录。登录历史记录页面显示哪些用户在使用应用程序以及他们何时使用应用程序。登录历史记录页面还记录 Oracle CRM On Demand 客户关怀的登录活动。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司概要"权限。

查看所有用户的登录活动

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 在"资源审核"部分中，单击"登录审核"链接。
4. 查看应用程序的登录历史记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 查看用户的登录活动 (第 页 1011)

限制为仅供特定 IP 地址使用

此功能允许公司限制对系统特定 IP 地址范围的访问。通过此功能，可以确保用户仅从特定网络位置（例如办公室）访问系统。启用此功能后，用户只能从 IP 地址处于设定范围之内的计算机登录应用程序。

开始之前。联络客户关怀部门，以便他们为贵公司启用 IP 过滤。此后要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司概要"权限。

要限制为仅供特定 IP 地址使用

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。
3. 单击"安全设置"链接。
4. 在"安全设置"页面上，输入登录时可接受的 IP 地址。

   提示： 查看屏幕上的信息，了解如何正确地输入 IP 地址。
5. 保存记录。

查看公司的资源使用情况

可以查看整个公司的资源使用情况，包括对以下区域所做的更改：

- 重置密码
- 忘记密码
- 回答安全问题
- 更改 SSO 标识符
- 对用户 ID 所做的更改
- 对电子邮件地址所做的更改
- 设置密码
- 初始密码
- PIM 同步
- 脱机

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

查看公司的资源使用情况

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“资源审核”部分中，单击“审核”链接。
4. 查看公司的资源使用情况历史记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 与 PIM 同步 (第 页 574)

警报

单击您感兴趣的主题：

- 查看警报 (第 页 35)
- 在整个公司内发布警告 (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 922)（仅适用于管理员）
- 使用列表 (第 页 66)
- 警报字段 (第 页 922)

在公司范围内发布警告

公司范围内的警报出现在每个雇员的"我的主页"上。 您可以使用警报在公司范围内广播信息，比如会议通知和策略更改。

注意： 用于通知预测已生成的警报将在雇员的"我的主页"上保留两天。要延长警报显示的时间，请在警报第一次显示后在"编辑警报"页面上进行更改。有关说明，请按本节中的过程进行操作。

您可以将文件或 URL 链接到警报。 例如，在创建会议通知警报时，您可以添加包含会议地点方位指示的 Web 页的链接。

开始之前。（可选）创建或找到包含想要共享的信息的 Web 页或文件。确保您的用户可以访问该 Web 页或文件的路径。要执行此过程，您的角色必须包括"管理公司概要"权限。

创建或更新公司范围内的警报

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。

3 在"警报管理"部分中，单击"公司警报"链接。

将出现"警报"页面，其中包含公司警报的列表。

4 在"警报"页面上，执行以下操作之一：

- 单击"新建"按钮。
- 单击想要编辑的警报的标题，然后单击"编辑"按钮。

5 在"新建警报"或"编辑警报"页面上，填写所需的信息。

6 保存警报。

7 要向警报中添加附件，请单击"警报列表"页面上的警报标题打开警报详细信息。

8 单击"添加附件"按钮并输入信息。

9 在"编辑附件"页面上，单击"保存"。

10 要向警报中添加 URL，请单击"警报列表"页面上的警报标题打开警报详细信息。

11 单击"添加 URL"按钮并输入信息。

12 在"编辑附件"页面上，单击"保存"。

警报字段

下表描述可能会在警报记录中看到的字段信息。如果您是管理员，则可以看到和更新所有警报字段。否则，只能查看数量有限的警报字段。

字段	说明

字段	说明
标题	将出现在“我的主页”上的警报的标题。
优先级	用“我的主页”上警报旁边的图标来表示的警报优先级。
创建者	创建警报的人员。由系统生成。
超级链接	与警报关联的 URL 或文件名和目录路径。
警报说明	将显示在警报中的文本。
公布日期	想在“我的主页”中开始广播警报的日期。
截止日期	想在“我的主页”中结束广播警报的日期。
显示的超级链接	将针对警报中的超级链接显示的文本。如果输入了超级链接，则此字段为必填字段。 例如，对于链接 (URL)“http://company.site/doc_2389.html”，您或许会键入“会议地点方位指示”作为警报中的超级链接文本。

提示： 可以创建筛选列表来限制同时显示的警报记录的类型。有关说明，请参阅使用列表 (第 页 66)。

相关主题

请参阅以下主题了解有关公司范围内警报的相关信息：

- 在整个公司内发布警告 (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 922)

管理货币

为了允许用户以任何货币为单位执行和跟踪业务，您需要激活这些货币。否则将只能选择为公司设置的默认货币。

如果雇员以其他货币为单位记录交易，您还需要设置这些货币和公司默认货币之间的汇率。应用产品将在累计报表收入和进行预测时使用汇率。

警告： 对于激活的所有货币，一定要在用户输入交易之前设置汇率。

可为任何现行货币输入多项汇率。每项汇率都由“兑换日期”和当天的“汇率”组成。确定要用于特定交易的汇率时，此应用产品遵循以下规则：

Oracle CRM On Demand 如何在公司默认货币与用户默认货币之间转换汇率

在此例中，公司具有以下货币：

- 公司的默认货币为美元 (USD)。
- 公司还激活了其他货币：欧元 (EUR) 和英镑 (GBP)。
- 公司还定义了 USD 与 EUR 之间以及 USD 与 GBP 之间的汇率。
- 用户以 EUR 为单位输入机会收入。但是，用户默认货币为 GBP。

- Oracle CRM On Demand 按如下方式执行 EUR 到 GBP 的转换：
  - 它先将机会收入转换为公司默认货币，也就是从 EUR 到 USD。
  - 然后将机会收入转换为用户货币，也就是从 USD 到 GBP。

汇率如何应用到预测累计

在此例中，应用以下规则：

- 如果有为交易当天日期定义的汇率，则应用产品使用"汇率"值。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，但有为交易日期之前日期定义的汇率，则应用产品使用日期最靠近交易日期的汇率。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，并且没有为交易日期之前的日期定义的汇率，应用产品将使用日期在交易日期之后的下一个可用汇率。

例如，如果只为 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 15 日输入了汇率，则会发生以下情况：

- 对于 2004 年 5 月 15 日之前的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 14 日之间的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 8 月 15 日当天或之后的交易，将使用 2004 年 8 月 15 日的汇率。

汇率如何应用到报表

对于报表，采用比预测更一般的方式应用汇率。为每月确定一个汇率，该月内的所有交易将使用该汇率。例如，对于机会，Oracle CRM On Demand 将使用与"汇率有效日期"最接近的"机会结束日期"。对于资产货币转换，Oracle CRM On Demand 将使用"采购日期"字段作为日期。对于机会产品，Oracle CRM On Demand 使用与产品收入的开始日期最接近的汇率。对于其他对象，包括定制对象 01-03，Oracle CRM On Demand 将使用创建日期来确定汇率日期。对于定制对象 04-15，Oracle CRM On Demand 将使用"兑换日期"字段。

为某个月分配的汇率按如下方式确定：

- 如果某个月存在多个汇率，则使用日期在该月中最靠后的汇率。
- 如果某个月没有汇率，则会将该月的汇率设置为与最接近的将来月份（定义有汇率）的汇率相同。
- 如果将来的月份没有汇率，则使用第一个之前月份的汇率。

例如，如果为 2004 年 5 月 10 日、2004 年 5 月 20 日和 2004 年 8 月 14 日定义了汇率，则：

- 2004 年 5 月的汇率将是为 2004 年 5 月 20 日设置的值（为 5 月设置的最新汇率）。
- 2004 年 8 月的汇率将是为 2004 年 8 月 14 日设置的值（为 8 月设置的唯一汇率）。
- 2004 年 4 月及之前的月份将分配 2004 年 5 月 20 日的汇率。在 5 月有两个日期。
- 将为 2004 年 6 月和 7 月分配 2004 年 8 月（最接近的将来月份）的汇率。
- 将为 2004 年 9 月及以后的月份分配 2004 年 8 月（没有将来月份，因此使用第一个之前的月份）的汇率。

在报表中，需要货币转换的任何值将使用为交易所属月份定义的汇率，计算方式如上所述。

注意： 在预测过程中，所有机会都会转换为公司默认货币，以便进行预测累计。但在报表中，收入字段将转换为最终用户的货币金额。

如果发生以下任一情形，在每日分析刷新运行之前，您需要等待：

- 为公司激活了一种新货币并设置了汇率
- 用户（在“个人详细信息”页面上）选择了公司其他用户尚未选择的新货币

刷新操作将自动生成任何所需的交叉汇率。之后，您可以运行历史报表或实时报表。

用户每次更改了其默认用户货币后，都必须注销 Oracle CRM On Demand 然后再次登录，报表才会以新选择的货币显示数据。

开始之前。要执行管理货币的过程，您的角色必须具有“定义货币”权限。此外，要了解货币设置的效果，请阅读关于用户资料设置 (第 页 548)。

激活货币

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“货币定义”部分中，单击“货币定义”链接。
4. 在“货币设置”页面上，从下拉列表中选择“所有货币”。
5. 单击想要激活的货币的“编辑”链接。
6. 在“编辑货币”页面上，选中“活动”复选框。
7. （可选）在“编辑货币”页面上，您可以更改对应于货币的符号。

   例如，您可能需要按货币的货币代码区分货币，而不是按货币符号区分货币。因此，可将 $ 更改为 USD，将 ¥ 更改为 JPY，并将 € 更改为 EUR。
8. 保存记录。

要定义汇率

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“货币定义”部分，请单击“兑换率”链接。

   将出现“编辑汇率”页面，其中包含已激活货币的最新汇率。如果未定义汇率，该页面显示为空白。

   注意： *目标货币* 始终都是为贵司设置的货币。必须输入汇率，向此应用程序表明如何将各现行货币转换为该货币。
4. 要为现行货币添加新汇率：
   a. 单击要为其添加汇率的“货币”行的“兑换历史记录”链接。

      在“汇率”页面上，单击“新建”。
   b. 在“编辑汇率”页面上填写信息。

对于“汇率”，请输入需要用多少单位的*目标货币*才能购买一单位*自货币*。

例如：1 欧元 = 1.3 美元。

假设您的公司的货币设置为美元 (USD)，您将输入以下值：

- 自货币：EUR
- 目标货币：USD
- 兑换率：1.3

5 单击“保存”。

要查看汇率历史记录

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“货币定义”部分，请单击“兑换率”链接。

在“编辑汇率”页面上，将出现不同货币的最新汇率。

4 要查看单一货币的汇率历史记录，请单击“汇率历史记录”链接。

将出现汇率的历史记录。

利用主审计追踪查看审计追踪更改

您可以复审用户针对所有可审计记录类型对可审计字段所做的审计追踪更改。审计追踪还指示是否已创建、删除或恢复可审计记录类型。

对于新客户以及将 Oracle CRM On Demand 升级到此版本的客户，如果您要审计特定字段的记录类型，则默认情况下会启用记录创建、删除和恢复的审计。如果您不审计特定字段的记录类型，则禁用记录创建、删除和恢复的所有审计。客户可以更改记录级别审计设置。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”权限。

利用主审计追踪查看审计追踪更改

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“公司审计”部分中单击“主审计追踪”链接。

“主审计追踪”显示以下值：

- **ID 编号。**表格行 ID。
- **标题。**对象的名称字段。

- **记录类型。**正在审计的记录类型。
- **日期。**上次审计对象的日期。
- **姓氏。**用户的姓氏。
- **名字。**用户的名字。
- **修改的字段。**在对象中修改的字段。
- **旧值。**记录的以前的值。
- **新值。**字段的新值。如果您将服务请求优先级字段从"低"更改为"高"，则"旧值"字段保持为"低"，"新值"字段为"高"。如果您删除了记录，"旧值"字段保留为空白，而"新值"字段更改为"已删除的记录"。
- **更新的日期和时间。**更新记录的时间和日期。
- **附加信息。**关于记录修改的任何补充信息。

有关审计追踪的更多信息，请参阅定制审计追踪 (第 页 966)。

关于服务配额

您可以查看贵公司的所有服务配额，以了解当前和历史使用量，并在配额数达到定义的阀值时启动警报。客户关怀将设置贵公司的服务配额值。服务配额如下所示：

- **Web 服务操作配额。**确定一个公司在 24 小时内可以执行的 Web 服务操作数量。
- **Web 服务带宽配额。**确定一个公司在 24 小时内可以使用传入和传出消息的总大小（以 MB 为单位）。
- **Web 服务并发请求配额。**确定一个公司可以处理的并发 Web 服务请求的最大数量。
- **CRM Desktop 许可证。**指明公司许可的 CRM Desktop 用户的数量。
- **文件配额。**确定公司的文件配额量，即记录附加的文件可用的存储量。
- **记录配额。**确定公司的记录配额，即所有类型的记录的数量。

注意：服务配额的名称和说明将以您的活动语言显示。

在"服务配额列表"页面中，您可以查看定义的配额值、当前使用量和剩余使用量的值。您可以向下钻取服务配额以便为服务配额设置警报。当您启用警报时，您要在服务配额中定义一个阀值，如果达到阀值，则会向指定收件人发送一个电子邮件警告。

在"配额使用量列表"页面中，您可以跟踪贵公司的随着时间变化的服务配额使用量。您可以每天、每周或每个月查看一次使用量，尽管此视图因配额类型而异。您可以使用导出助手导出配额数据和配额使用量数据。有关使用导出助手的信息，请参阅导出您的数据 (请参阅 "导出数据" 第 页 1305)。

配额完全使用时会发生什么情况？

当使用量达到公司 Web 服务配额的总限额时，无法处理对于 Oracle CRM On Demand Web 服务的更多请求。配额容量每小时发布一次，发布的容量额度将根据过去的使用量而变化。在前 24 小时内的当前使用量降至贵公司的配额值以下时，我们会处理新请求。

要避免达到公司的总配额数，请：

- 优化 Web 服务客户端，避免不必要的请求。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。
- 对于 Web 服务带宽配额，避免作出包含附件的不必要请求。

当使用量达到公司记录配额的总限额时，以下各项将不能再与 Oracle CRM On Demand 应用产品交互：

- 尝试对记录进行插入、更新或 InsertOrUpdate 操作的 Web 服务
- 使用导入助手或 Oracle Data Loader On Demand 进行的导入
- 桌面客户端，如 Oracle PIM Sync On Demand、Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand

要避免达到公司的总配额数，用户可以从不再需要的应用产品中删除任何记录。但使用量达到公司文件配额的总限额时，用户将不能再使用以下各项上载附件：

- Oracle CRM On Demand 应用产品
- Web 服务
- 任何桌面客户端

要避免达到公司的总配额数，用户可以删除不再需要的任何附件。对于所有配额，用户可以联系其销售代表购买更多容量、许可证或同时购买两者。如需进一步帮助，请联系客户关怀。

查看贵公司的服务配额使用量

您可以查看贵公司各服务配额的以下数据：

- 配额名称
- 配额类型
- 配额单位
- 客户关怀设置的配额值
- 当前已使用的配额数
- 剩余的配额数
- 是否为配额启用警报。如果当前使用量超过阀值，则会向定义的收件人发送电子邮件警报。
- 上次修改配额数据的用户

从“服务配额列表”页面中，您可以向下钻取服务配额，以查看有关配额的更多信息，例如，该配额的说明以及“配额使用量”子视图中的当前使用量数据。

在“配额使用量列表”页面，您可以看到关于配额的历史使用量数据。有关更多信息，请参阅查看历史服务配额使用量 (第 页 929)。

您可以在“服务配额列表”页面中单击“编辑”，然后为配额设置警报。有关更多信息，请参阅为服务配额设置警报 (第 页 929)。

要查看贵公司的服务配额使用量

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。

4 在“服务配额列表”页面，查看贵公司的服务配额数据。

查看历史服务配额使用量

从“配额使用量列表”页面中，您可以回顾贵公司关于配额的历史使用量数据。默认情况下，配额使用量按日期列出，并显示期间、配额类型、配额名称、配额单位、已用配额和创建日期。您可以每天、每周或每个月查看一次配额用量，尽管此视图因配额类型而异。

下表描述了可以从“配额使用量列表”页面中执行的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
新建配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的相关步骤。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。 完成导出列表中的记录 (第 页 76)中描述的步骤。
管理配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。 完成管理列表页面 (请参阅 ""管理列表”页面" 第 页 75)中描述的必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。 完成查看列表页面 (请参阅 ""查看列表”页面" 第 页 75)中描述的步骤。
对列表中的配额使用量进行排序	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择想要一次查看的记录数。

为服务配额设置警报

您可以为服务配额设置警报，以便在配额使用量达到某一阀值时发送电子邮件通知指定用户。如果服务配额启用了警报，将应用以下默认值：

- **警报接收者。**公司主要联系人的电子邮件地址
- **警报阀值。**配额值的百分之七十

对于现有客户，默认禁用警报。对于新客户，默认启用警报。

除了阀值警报外，在当前使用量达到公司的配额值时，还会自动向主要联系人或指定电子邮件接收者发送一封警报电子邮件。如果已启用警报，则会向指定接收者发送指示已达到配额数的电子邮件。

为服务配额设置警报

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。
4. 在“服务配额列表”页面中，单击“编辑”。
5. 在“编辑服务配额”页面中，完成以下字段：
   - **警报接收者**。输入将接收警告电子邮件的用户的电子邮件地址。
   - **警报阀值**。输入发送警报电子邮件时达到的配额值百分比。
   - **启用警报**。选择此复选框以启用警报电子邮件的发送。

查看文件和记录使用情况信息

每隔一段时间，Oracle CRM On Demand 会对公司正在使用的文件和记录存储量拍摄快照。从数据库中清除信息后，此信息将保留 90 天。为帮助您跟踪贵公司使用的文件和记录存储量，您可以查看关于以下项的详细信息：

- 拍摄快照时存储的文件附件数
- 拍摄快照时贵公司已使用的文件存储量
- 拍摄快照时贵公司存在的记录数

注意：已删除但未从 Oracle CRM On Demand 中清除的文件和记录不包含在文件和记录使用情况计算中。

以下过程说明如何查看文件使用情况信息。

查看文件使用情况信息

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“服务配额管理”部分，单击“文件和记录使用情况”。
4. 在“文件和记录使用情况”页面中，单击“文件使用情况摘要”以打开“文件使用情况列表”页面。

   默认情况下，“文件使用情况列表”页面会显示“当前文件使用量”列表。“当前文件使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有文件使用量”。

下表描述了在“文件使用情况列表”页面中显示的信息。

列名称	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。 **注意：**如果拍摄快照时没有文件附加到贵公司给定记录类型的记录中，则此记录类型不列出。
文件数	拍摄快照时在 Oracle CRM On Demand 中附加到贵公司所列记录类型的记录中的文件数。
已用的文件配额 (MB)	拍摄快照时，贵公司在 Oracle CRM On Demand 中用于为所列记录类型的记录存储文件附件的文件存储量（以兆字节为单位）。
日期	快照的日期和时间。

以下过程说明如何查看记录使用情况信息。

查看记录使用情况信息

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
3. 在“服务配额管理”部分，单击“文件和记录使用情况”。
4. 在“文件和记录使用情况”页面中，单击“记录使用情况摘要”以打开“记录使用情况列表”页面。

   默认情况下，“记录使用情况列表”页面会显示“当前记录使用量”列表。“当前记录使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有记录使用量”。

   下表描述了在“记录使用情况列表”页面中显示的信息。

列名称	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。 **注意：**如果拍摄快照时贵公司的给定记录类型不存在记录，则此记录类型不列出。
已用的记录配额	拍摄快照时在 Oracle CRM On Demand 中贵公司存在的所列记录类型的记录数。
日期	快照的日期和时间。

提示：有关使用“文件使用情况列表”页面和“记录使用情况列表”页面中的菜单选项的信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

应用产品定制

对于数据的收集和记录方式、使用的术语以及需要如何呈现信息以使雇员能够得到提高生产效率所需的信息，公司可能有具体要求。通过定制应用产品，将能定制 Oracle CRM On Demand 来满足公司的要求，其中包括页面布局、字段管理和列表访问要求。

以下示例阐述了可用于定制应用产品的一些方法：

示例 1：可能要让所有销售代表都在其所有其联系人记录中添加电子邮件地址。确保此要求得到满足的最佳方式是将"电子邮件"字段设置为必填字段。然后，除非创建的新联系人记录中有电子邮件地址，否则任何创建新联系人记录的人都无法保存记录。

示例 2：有两组雇员，各组雇员都需要跟踪客户页面上的不同信息。通过为各组创建不同的客户页面，以及通过角色分配提供相应的访问权限，可满足这种要求。

"应用产品定制"页面中有两部分：

- **记录类型设置**。包含每种顶层记录类型的链接。如果单击链接，则会转到特定于记录类型的定制页面。根据公司的设置，在 Oracle CRM On Demand 中可能看不到专用于行的记录类型。此外，专用于行业的记录可能需要根据公司的特定需求进行定制。有关您可以从各个应用产品定制页面中执行的任务的更多信息，请参阅记录类型的"应用产品定制"页面 (第 933)。
- **应用产品设置**。其中含有不专用于记录类型的各种定制功能的链接。单击某个主题可查看可在"应用产品设置"部分中执行的过程的详细步骤说明：
  - 在选项卡中显示外部 Web 页 (第 972)
  - 创建和管理操作栏布局 (第 979)
  - 创建定制 Web 小程序 (第 975)
  - 创建全局 Web 小程序 (第 980)
  - 上载客户端扩展 (第 983)
  - 为公司定制"我的主页" (第 985)
  - 在"我的主页"中启用定制报表 (第 989)
  - 重命名记录类型和 (请参阅 "重命名记录类型" 第 990)和添加记录类型 (第 992)
  - 更换记录类型的图标 (第 991)

  注意：对于"我的主页布局"和"我的主页定制报表"功能，您的角色必须包括"管理主页定制"权限。

开始之前：

- 要执行应用产品定制程序，您的角色必须包括"定制应用产品"权限。
- 确保您了解自己的企业需求：
  - 与您的企业拥有者交谈，以了解他们的业务流程和对应用产品的需求。
  - 确定支持他们的需求所需的字段、显示名称、选择列表的值和其他定制字段。
  - 确定应如何将字段布置在界面上，以及必须将哪些字段标记为必填字段。
  - 使用"培训和支持中心"的"工具和模板"区域中提供的"字段设置"和"页面布局"模板来帮助您记录应用产品定制要求。

记录类型的"应用产品定制"页面

每种记录类型都有一个"应用产品定制"页面，其中包含可为该记录类型执行的定制任务的链接。

下表描述了"应用产品定制"页面上可能显示的每个部分，并列出了当您单击该部分中的链接时可执行的任务。显示的部分取决于记录类型，并且某些部分只有当您的角色包括特定权限时才会显示。要执行所有定制过程，必须有"定制应用产品"权限。

注意：在下表所引用的主题中，记录类型名称的占位符由斜体形式的单词 *记录类型* 表示。例如，如果要对客户进行处理，则在下面的文本中将 *记录类型* 替换为 *客户*：单击"*记录类型* 字段跟踪设置"链接。

部分	任务	需要额外权限
字段管理	重命名字段、创建定制字段、管理选择列表值、为字段指定默认值、设置字段验证，以及选择是否可以复制字段。有关这些任务的更多信息，请参阅： 关于字段管理 (第 页 934) 关于定制字段 (第 页 939) 创建和编辑字段 (第 页 942) 管理"已启用复制"设置 (请参阅 "管理已启用复制设置" 第 页 945) 重命名字段 (第 页 949) 使用索引定制字段 (第 页 950) 更改选择列表值 (第 页 953) 还原默认设置 (请参阅 "将设置还原为默认值" 第 页 952)	无
	默认字段的高级定义和字段验证	高级字段管理
页面布局管理	创建和管理静态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定制静态页面布局 (第 页 955) 定制相关项目的布局 (第 页 954) 重命名字段部分标题 (第 页 958) 创建和管理可在"详细信息"页面布局上使用的 Web 小程序，请参阅： 创建 Web 小程序 (第 页 958) 有关高级页面布局管理的信息，请参阅指定动态页面布局 (第 页 968)。	无
层叠选择列表	定义和管理层叠选择列表。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定义级联选择列表 (第 页 960)	无

部分	任务	需要额外权限
搜索布局管理	指定目标搜索字段和管理搜索结果的布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： 管理搜索布局 (第 页 961)	无
列表访问和顺序	管理每个角色的默认列表访问权和显示顺序。有关这些任务的更多信息，请参阅： 管理列表访问和列表顺序 (第 页 963)	无
主页布局管理	创建和管理主页布局，并指定要在主页上显示的定制报表。有关这些任务的更多信息，请参阅： 创建记录主页布局 (第 页 965) 创建主页定制报表 (第 页 963)	定制应用产品 - 管理主页定制
定制审计追踪	为公司定制字段审计追踪。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定制审计追踪 (第 页 966)	管理字段审计 该功能仅适用于某些记录类型。
动态布局管理	创建和管理动态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： 指定动态页面布局 (第 页 968)	定制应用产品 - 管理动态布局
查找窗口设置	管理用于智能关联的查找窗口的行为。有关这些任务的更多信息，请参阅： 管理"查找"窗口的行为 (第 页 971)	无

对于某些记录类型，"字段管理"和"页面布局"部分包含适用于该记录类型的链接，还包括适用于相关记录类型的链接。例如，"客户应用产品定制"页面包含以下各项的链接：

- 客户字段设置
- 客户联系人字段设置
- 客户合作伙伴字段设置
- 客户关系字段设置
- 客户团队字段设置

关于字段管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可对各种记录类型执行以下字段管理任务：

- 创建和编辑字段 (第 页 942)
- 重命名字段 (第 页 949)

- 更改选择列表值 (第 页 953)

在创建定制字段或编辑字段定义时，您可以指定在新记录创建后生效的字段默认值。您还可以指定为字段执行字段验证以确保字段包含特定值。

关于复制字段

Oracle CRM On Demand 中的大多数记录类型都有一个复制功能，也就是用户可以复制他们使用的当前记录。当用户单击"记录详细信息"页面上的"复制"按钮时，它会打开一个新的记录页面。此新记录页面包含可以复制的所有字段。用户可以更改并保存这些字段。

注意：当您使用"复制"按钮时，仅复制基本记录，不复制子记录的相关项目。

使用复制功能时，适用以下限制：

- Web 链接、系统字段、地址字段、已计算和参考字段不能复制。"已启用复制"复选框对于这些项目不可用。
- 不能复制只读字段。只读字段是字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。
- 以下附件字段无法复制：
  - 附件
  - 附件：文件名
  - 附件：大小（以字节为单位）

您可以使用 Oracle CRM On Demand 记录详细信息页面中的"复制"按钮复制字段。您可以使用 Oracle CRM On Demand"应用产品定制"部分的"字段管理"页面中的"已启用复制"复选框启用此设置。有关指定在 Oracle CRM On Demand 中可以复制哪些字段的更多信息，请参阅管理"已启用复制"设置 (请参阅 "管理已启用复制设置" 第 页 945)。

关于字段验证

当您创建定制字段或编辑字段定义时，您可以在"编辑字段"页面中指定字段是必填还是只读。您也可以在新记录上指定预置默认值或后置默认值。

必填字段

在多种情况下，您需要将字段定义为必填字段。例如，您的公司可能要求每个服务请求必须跟踪有关服务请求原因的信息。在这种情况下，您指定服务请求的"原因"字段为必填字段。随后，当创建或更新并保存记录时，应用产品将验证"原因"字段是否非空。

另一个示例，您的公司可能有这样的业务策略，如果失去的机会的预期收入为 $100,000 或更高，则必须记录失去该机会的原因。在这种情况下，您定义仅当"收入"字段的值大于 100,000 时，"机会"上的"原因"字段为必填字段。当保存"机会"记录时，应用产品将验证"收入"字段的值是否大于 100,000。

如果验证失败，将显示错误消息，警告用户在保存记录前为必填字段输入值。您还可以（在"字段验证错误消息"字段中）指定一个在验证失败时显示的定制错误消息。

当将字段指定为"必填"字段后，将在所有界面强制执行验证，包括用户界面、Web 服务和数据导入。

在"字段编辑"页面指定为必填字段的字段对所有用户都是必填字段，而不管他们的角色。如果需要使某个字段仅对特定角色是必填字段，您可以编辑尚不是必填字段的字段的适当页面布局。有关编辑页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

只读字段

以下是需要将字段定义为只读字段的情况：

- **外来字段。**例如，如果公司跟踪外部系统中客户的信用等级，则很可能需要通过每晚执行的导入定期更新其信用等级，但只想让该字段在用户界面中为只读字段。
- **将现有字段移到带索引的定制字段中**。如果要将某个索引定制字段用于现有定制字段，则可指定将数据移到新索引字段时，用户仅对以前的字段有只读权限。这种字段定义可避免出现数据不同步的情况。

定制字段验证规则

您可以使用 Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 为定制字段验证规则创建表达式。您可以单击“字段验证”字段旁边的 *fx* 图标以打开 Expression Builder 窗口，您可以在其中输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

以下是需要定义定制字段验证规则的情况：

- **强制实施业务策略**。例如，如果公司有一项业务策略，规定 MDF 的有效期不能超过一年，则可在“结束日期”字段中定义验证规则，以确保该字段的值与“开始日期”的值相差不到一年。
- **强制执行数据格式**。例如，如果公司对欧洲客户使用增值税 (VAT) 号，则可以根据客户的开票地址指定正确 VAT 格式的验证。另一个示例是，可以指定特定定制字段的值正好是四位数。

在以下情况中无法计算字段验证表达式：

- 创建记录时未填写某个字段。执行字段验证不强求某个值。
- 某个字段中有预先存在的无效值，更新时也未更改该值。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

字段验证表达式假定第一个参数为字段名称本身。例如，如果要在“金额”字段中输入一个简单的字段验证表达式，指定该值必须大于 1000，则输入 >1000 就已足够。无须输入 [<Amount>]>1000。有关更为复杂的表达式的更多信息，请参阅关于表达式 (第 页 1336)。

有关指定字段验证规则的限制

您不能对以下类型的字段指定字段验证规则：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

  注意：请记住 Row_ID 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 ExternalSystemID 或 IntegrationID。
- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 通过设置用户属性排除的字段。这些字段在例外的基础上设置，以防止违反应用产品代码中的现有业务逻辑。
- Web 链接
- 以下附件字段：

- 附件
- 附件：文件名
- 附件：大小（以字节为单位）

关于定义默认字段值

当创建定制字段或编辑字段定义时，您可以在"字段编辑"页面的"默认值"字段中指定字段的默认值。

当您需要以下内容时，指定字段的默认值是非常有用的：

- 字段的常数值。例如，您可能需要在创建新记录时"客户类型"字段具有默认值"客户"。
- 基于公式的值作为默认值。例如，您可能要"资金请求"的"到期日"字段的默认值取"创建日期"字段的值之后 6 个月的默认值。
- 字段唯一值的生成。例如，您可能要指定一个表达式以生成唯一数字作为"费用报表"字段的 ID。（此字段也是只读的。）
- 角色特定的默认值。例如，在公司中，大多数服务请求 (SR) 是由客户服务代表 (CSR) 创建的，默认情况下可能会检查"重新分配标志"字段，这样如果某个销售代表打开了 SR，则会根据预定义分配规则将其路由到正确的 CSR。

注意：仅当您的角色具有"高级字段管理"权限时，才能执行上述的大多数定义。

字段的默认值有两种类型：

- **预置默认值**。用户创建新记录时，会在字段中填充指定的值。用户既可覆盖默认值也可接受默认值。
- **后置默认值**。用户创建新记录时，不会在字段中填充指定的值，但在以下情况中，字段会在保存记录时接受指定的默认值：
  - 用户将字段留空
  - 字段在布局中隐藏
  - 集成工具未提供值

预置默认值是字段值的默认类型。您可以通过在"字段编辑"页面中选择带后置默认值名称的复选框指定后置默认值。

注意："后置默认值"字段值在 Offline client 中不受支持，显示为空白字段。

默认字段值仅适用于新记录，而不适用于记录的更新。

如果为已具有系统指定默认值的字段指定默认值，则您指定的值对于公司是优先使用的值。此规则的例外是"机会"记录上的"收入"字段。您为此字段指定的任何默认值或发布默认值均被忽略，因为此字段用来根据机会的收入生成预测。

无法为以下类型的字段设置默认值：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

  注意：请记住 Row_ID 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 ExternalSystemID 或 IntegrationID。
- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 已通过设置用户属性排除的字段。这些字段是为处理异常设置的，以防违反应用产品代码中的现有业务逻辑

- Web 链接
- 复选框（发布默认值）
- 以下附件字段：
  - 附件
  - 附件：文件名
  - 附件：大小（以字节为单位）

下表显示您可以为 Oracle CRM On Demand 中的不同字段类型指定的默认值。

字段类型	有效默认值
复选框	Y 如果须选中此复选框，则此布尔值为真。 N 如果须取消选中此复选框，则此布尔值为假。 空白表示复选框的未定义的值，即使该复选框显示为取消选中 **注意：**不能为复选框字段选择"发布默认值"。
货币	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
日期	Today + *数字*，其中*数字* 表示特定的天数。默认日期计算为今天的日期加输入的数字。例如，如果今天是 2008 年 1 月 1 日，并且您输入"Today + 7"，则将默认值设置为 2008 年 1 月 8 日。
日期/时间	对于"日期"字段类型，还会显示打开新记录的时间。
整数	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
多选选择列表	您不能为多选选择列表定义默认值。
附注	文本值，最多 16350 个字符。
数字	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
百分比	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
电话	有效电话号码。
选择列表	所选的选择列表值将是字段的默认值。
文本（长）	文本值，最多 255 个字符。
文本（短）	文本值，最多 40 个字符。
Web 链接	有效 URL。不允许表达式和验证。可以通过 Web 链接编辑页面设置默认值。 "显示文本"字段最多可以包含 250 个字符。"URL"字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预计方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。

注意：如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 Expression Builder 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。有关使用"表达式生成器"的更多信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

此外：

- 对于所有字段类型（包括选择列表），您可以输入常数值。例如：

  状态（任务）= ‘未开始’

- 对于“日期”字段，您可以指定从今天的日期之后的天数。例如：

  到期日（资金请求）= Today() + 180

- 对于“拥有者”字段，您可以指定<记录创建者>（变量）或特定用户。

  不支持任何查找，您必须在字段中直接输入。

您也可以为默认字段值创建复杂的表达式。可以直接在“默认值”字段中输入表达式，或者单击 *fx* 图标打开 Expression Builder 窗口，在此窗口中您可以输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

要在字段管理中使用 Expression Builder，您的用户角色必须具有“高级字段管理”权限。具有“管理员”角色的用户可以为自身角色和其他角色启用此权限。

关于定制字段

Oracle CRM On Demand 提供了大多数组织所需的默认字段。但是，您可能会发现现有记录中的某些字段在 Oracle CRM On Demand 的记录中没有对应的字段。在这种情况下，可以创建新字段（称为 *定制字段*），以便支持公司的独特需求。当有现有记录要导入 Oracle CRM On Demand 时，可能会产生这种需求。

定制字段：

- 可用于分配规则、报表、筛选列表和目标搜索中

  注意：出于性能原因，某些定制字段不可用来对列表排序。

- 无法被删除
- 在明确地添加到定制页面布局中之前不能被查看
- 不会在各种记录类型之间继承

  例如，对于您为潜在商机添加的某个定制字段，不会在将该潜在商机转换为机会时将此定制字段自动转给这些机会。

  如果当将潜在商机转换为机会、客户或联系人时要进行转移，则必须映射潜在商机记录的定制字段。

- 不能由其他用户查看（直到他们重新登录后）
- 可以由 Web 链接、Web 服务和其它集成技术引用

下表显示了可以向 Oracle CRM On Demand 添加的新字段的数量。数据与大多数记录类型的可用字段相关，也就是说，可以为客户、联系人、机会等各添加 100 个新的选择列表字段。选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
客户	35	80	25	25	35	10
联系人	35	25	25	25	35	10

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
潜在商机	35	25	25	25	35	10
机会	35	25	25	25	35	10
活动	35	25	25	25	35	10
商业活动	35	25	25	25	35	0
解决方案	35	25	25	25	35	0
医学教育	35	25	25	25	35	0
家庭	35	25	25	25	35	0
资金	35	25	25	25	35	0
证券资产	35	25	25	25	35	0
车辆	70	50	60	50	70	0
服务请求	35	25	25	25	35	10
计划	35	35	25	25	35	0
定制对象 01	35	25	35	25	35	10
定制对象 02	35	25	35	25	35	10
定制对象 03	35	25	35	25	35	0
经销商	70	105	60	50	70	0
产品	35	25	25	25	35	0
资产	35	25	25	25	35	0
资金请求	35	25	25	25	35	0
MDF 请求	35	25	35	25	35	0
计划合作伙伴	70	50	60	50	70	10
收入	35	25	25	25	35	0
特殊定价请求	35	25	35	25	35	0
用户	35	25	35	25	35	0
交易注册	35	25	35	25	35	0
交易注册收入产品	35	25	35	25	35	0
课程	35	25	35	25	35	0

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
考试	35	25	35	25	35	0
证明	35	25	35	25	35	0
鉴定	35	25	35	25	35	0
定制对象 04 及以上	35	25	25	35	35	0
不同于此表所列出的行业特定的记录类型	35	25	25	35	35	0

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接
客户	33	30	10	100	30	45	100
联系人	33	30	10	100	30	70	100
潜在商机	33	30	10	100	30	45	100
机会	33	30	10	100	30	70	100
活动	33	30	10	100	30	45	100
商业活动	33	30	10	100	30	45	100
解决方案	33	30	10	100	30	45	100
医学教育	33	30	10	100	30	45	100
家庭	33	30	10	100	30	45	100
资金	33	30	10	100	30	45	100
MDF 请求	35	30	20	100	30	60	100
证券资产	33	30	10	100	30	45	100
车辆	68	60	30	200	60	105	100
服务请求	33	30	10	100	30	45	100
特殊定价请求	35	30	20	100	30	60	100
计划	35	30	10	100	30	45	100
定制对象 01	35	30	20	100	30	60	100

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接
定制对象 02	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 03	35	30	20	100	30	60	100
经销商	68	60	30	200	60	105	100
产品	33	30	10	100	30	45	100
资产	33	30	10	100	30	45	100
资金请求	33	30	10	100	30	45	100
计划合作伙伴	68	60	30	200	60	105	100
收入	33	30	10	100	30	45	100
用户	35	30	20	100	30	60	100
交易注册	35	30	20	100	30	60	100
交易注册收入产品	35	30	20	100	30	60	100
课程	35	30	20	100	30	60	100
考试	35	30	20	100	30	60	100
证明	35	30	20	100	30	60	100
鉴定	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 04 及以上	35	30	20	100	30	90	100
不同于此表所列出的行业特定的记录类型	35	30	20	100	30	90	100

创建和编辑字段

您可以在记录类型的“字段编辑”页面中创建定制字段及编辑现有字段定义。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

要创建定制字段和编辑字段

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“字段管理”部分中，单击“*记录类型*”字段设置”。

5 在“字段”页面上：

- 如果要创建定制字段，则单击“新建字段”。
- 单击字段的“编辑”链接以编辑字段的定义。

注意：如果已经编辑了标准字段并想要将所有编辑后的字段重置为默认值，请单击“保存”和“取消”按钮旁边的“默认值”按钮。

6 在“字段编辑”页面上，输入“显示名称”。

该显示名称是字段的标签。

7 在“字段编辑”页面上，如果要创建字段，则选择“字段类型”。

警告： 在保存了定制字段后，无法更改“字段类型”。

以下规则适用于定制字段，它们可能与适用于同一字段类型的默认字段的规则不同：

字段类型	最大长度	附注
日期	25	
日期/时间	25	
整数	10	值范围在 -2147483647 到 2147483647 之间的整数。
多选选择列表		您不能为多选选择列表定义默认值。
附注	1024	
数字	10	值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的数字。
电话	35	
选择列表	30	
文本（长）	255	文本字段使用单行文本字段。
文本（短）	100	文本字段使用单行文本字段。但是，不同字段使用的长度不同。
Web 链接	不适用	“Web 链接”定制字段允许您在布局中创建上下文相关的超级链接。 “显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。“URL”字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预计方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。

8 在“其他属性”部分中，根据需要完成以下字段：

字段	注释
必填	选择此复选框使该字段成为创建或更新记录时的必填字段。例如，您可以要求所有用户在添加新联系人时填写“客户”字段。
默认值	直接输入值或表达式，或单击 *fx* 图标打开 Expression Builder 窗口。 仅当您的角色包括“高级字段管理”权限时，才可以添加复杂表达式。此字段可以包含最多具有 1024 个字符的表达式。如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 Expression Builder 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。 如果您直接在此字段中输入默认值，则默认值中的字符数不得超过字段类型允许的最大字符数。对于数字类型字段，值必须在此字段的值的范围内。 有关设置默认值的更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)。有关可用于表达式的语法的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。
只读	选择此复选框使字段成为只读字段。
已启用复制	选中此复选框，以允许在使用记录详细信息页面上的“复制记录”按钮复制记录类型时可以复制此字段。
后置默认值	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 如果需要在创建新记录时不自动在此字段中填写默认值，则选择此复选框。仅在用户或集成工具未提供值的情况下，保存字段时才设置指定的默认值。 注意：不能为复选框字段选择“发布默认值”。
字段验证	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 直接输入表达式，或单击 *fx* 图标打开 Expression Builder 窗口。 此字段最多可以包含 1024 个字符。 有关字段验证的更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)，有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。
字段验证错误消息	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 除标准消息之外，输入要在字段验证失败时显示的定制错误消息。该消息只能包含字母、数字、空格、逗号、句号和破折号。 以下显示如何显示错误消息，具体取决于是否指定了定制错误消息： ■ 如果设置了字段验证，但未指定任何定制消息：为“[*Field*]”输入的值不符合公司管理员设置的验证规则。验证条件是“[*Rule*]”（*错误代码*）。 ■ 如果设置了字段验证，并且指定了定制消息：[*Custom Error Message*]（*错误代码*）。

1 单击“保存”。

在其他激活的语言中，您添加的新字段自动以蓝色文本在括号中显示（与“转换标记”复选框的设置无关）。

2 要手动输入新名称或“字段验证错误消息”的等效转换内容：

a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。

b 在适当的“显示名称”或“字段验证错误消息”字段中输入等效转换内容，然后单击“保存”。

c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页面并再次选择语言。

转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

注意：如果 Oracle CRM On Demand 的用户语言不同于创建定制字段时所用的语言，则对于在 Oracle CRM On Demand Answers 中显示的定制字段而言，必须将其转换为相应的语言。例如，如果用英语创建某定制字段，则只有在将此字段转换为德语时，德语用户才会在 Oracle CRM On Demand Answers 中看到此字段。

选择“转换标记”将覆盖所有其他语言的“显示名称”和“字段验证错误消息”。

3 如果创建选择列表或多选选择列表：

a 单击定制字段的“编辑选择列表”链接。

b 在“选择列表值”框中，每行输入一个值。

c 保存记录。

注意： 现在您必须显现新创建的定制字段，以便它们显示在表单上（“编辑”、“详细信息”和“创建”表单）。默认情况下，它们不会显示。要显示定制字段，请根据需要创建新页面布局，并确保将这些页面布局分配给需要查看该字段的每个角色。

管理已启用复制设置

Oracle CRM On Demand 中的多数记录类型都有复制功能；换言之，用户可以复制正使用的当前记录。

注意：使用“复制记录”按钮时，仅复制基本记录，而不复制相关的项目子记录。

使用复制功能时，适用以下限制：

- Web 链接、系统字段、地址字段、已计算和参考字段不能复制。“已启用复制”复选框对于这些项目不可用。
- 只读字段不能复制。只读字段是在字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。

此主题说明如何指定哪些字段可以通过使用 Oracle CRM On Demand 中记录详细信息页面中的“复制”按钮复制。

指定哪些字段可以使用“复制”按钮复制

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击要为其启用复制功能的记录类型。

4 在“字段管理”部分中，单击记录类型字段的设置链接。

将显示指定记录类型字段的字段列表。

5 找到要编辑的字段，然后单击“编辑”链接。

注意：如果要复制关联，必须选择关联选择列表，而不是关联 ID。关联选择列表设置为“已启用复制”时，将自动复制与此关联相关的所有字段。

6 选中“已启用复制”复选框。

7 单击“保存”。

这些更改将在用户下次登录 Oracle CRM On Demand 时生效。

设置定制字段集成标记

定制字段的集成标记是分配给每个定制字段的独立于语言的符号标识符。 这些标记由“Web 服务”（当生成 WSDL 文件时使用）和“Web 链接”定制字段参数使用。 这些标记允许管理员为每个定制字段设置有意义的集成名称。 此名称由集成组件使用，以便在不影响现有集成的情况下更改标签名称。 集成标记对最终用户不可见。

Expression Builder 使用集成标记。因此，在创建工作流程规则和字段时，也使用这些标记。有关工作流程规则的更多信息，请参阅创建工作流程规则 (请参阅 "创建工作流规则" 第 页 1097)。有关创建和编辑字段的更多信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

警告： 不要在设置集成标记后更改它们。如果更改，则将有可能丢失引用这些集成标记的任何技术。

设置定制字段的集成标记

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“字段管理”部分中，单击 *记录类型* “字段设置”。

5 在“*记录类型* 字段”页面上，单击“重命名字段”。

6 在“重命名字段”页面上，单击“高级”按钮。

7 更新集成标记。

提示： 对于集成标记，请使用简短描述性名称以方便标识此定制字段。此标记由 Web 服务、Web 链接和其它集成技术（对 Web 服务为 WSDL 文件，对 Web 链接为 URL 参数）引用。

设置 Web 链接

Web 链接 是一个定制字段，通过该字段，可以在 Oracle CRM On Demand 内的记录中放置一个指向外部网站或基于 Web 的应用产品的超级链接。通过 Web 链接定制字段可以方便用户导航到其它 Web 页，包括 Oracle CRM On Demand 中的其它页面。可以为任何记录类型创建 Web 链接定制字段。例如，可以为客户记录类型定义一个 Web 链接字段，从而用其它应用产品中的值更新客户详细信息。与其它定制字段相同，必须将 Web 链接字段添加到记录页面布局中，这样用户才能看见这些字段。

您可以将 Web 链接配置为只打开另一个网站。还可以将 Web 链接配置为以 URL 中参数的形式传递 Oracle CRM On Demand 记录中的特定信息。例如，您可以创建 Web 链接字段将客户记录中的地址信息传递到提供地址特定地图的网站。随后，当用户单击该客户记录上的 Web 链接时，将打开客户位置的地图。

您可以将 Web 链接配置为只在某些情况下出现。例如，可以指定显示 Web 链接所必须满足的条件，并且可以将该链接配置为只显示在"详细信息"页面上，以便防止用户从"编辑"页面中单击此链接。

注意：在转换潜在商机时，Web 链接字段的内容不能转入到新记录。

开始之前。要配置 Web 链接字段，您必须熟悉目标 URL 的语法。

要设置 Web 链接

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。

3 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在"字段管理"部分中，单击"*记录类型*"字段设置"。

5 如果还不存在 Web 链接字段，请按照创建和编辑字段 (第 页 942)中的说明创建定制的 Web 链接字段。

6 在"字段"页面上，单击定制字段的"编辑 Web 链接"链接。

7 在"编辑 Web 链接"页面上，填写窗口属性：

a 对于"显示文本"，输入超级链接的标签（显示名称），这是用户在布局中看到的内容。

例如：单击此处访问证券报价机（带下划线）。

您还可以在"显示文本"字段中包括上下文相关的参数，方法是将光标放在"显示文本"字段中，然后选择"用户字段"或"(记录类型)字段"列表。这会将字段参数放入"显示文本"字段（由 %%%fieldname%%% 指定）中，将采用基于当前记录的字段值替换这个字段参数。

注意： 如果您的显示文本太长而不适合布局，则将被分为若干连续的部分。另外，任何变量的信息都是在运行时添加的。

b 选择当用户单击超级链接时想让 Oracle CRM On Demand 表现出的行为方式：

- **在当前窗口中打开。**在当前窗口中打开超级链接页面，替换当前的 Oracle CRM On Demand 会话。
- **在定制 Web 选项卡中打开。**在定制 Web 选项卡中打开超级链接页面。从"目标定制 Web 选项卡"列表中选择所需的 Web 选项卡。
- **在新窗口中打开。**在新窗口中打开超级链接页面，并保留当前的 Oracle CRM On Demand 窗口不变。如果想在用户关闭新窗口之后刷新父窗口，请选中"刷新父窗口"复选框。

c 对于"显示"选项，请选择"详细信息"页面、"编辑"页面或"两者"，具体取决于想让 Web 链接仅出现在"详细信息"页面上、仅出现在"编辑"页面上，还是同时出现在"详细信息"和"编辑"页面上。

8 填写链接属性：

a 对于“有效链接条件”，请为控制 Web 链接在“详细信息”和“编辑”页面上是否处于有效状态的条件输入表达式。可以单击“有效链接条件”字段旁边的 fx 图标来打开表达式生成器窗口，在其中输入表达式。有关可用于表达式的语法的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

例如，如果输入像 [Revenue] > 10000 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，Web 链接才为活动状态。

如果未输入表达式，则 Web 链接始终处于活动状态。如果输入表达式，但未满足条件，则仍将显示 Web 链接，但该链接不是活动状态。

b 对于“显示链接条件”，请为控制 Web 链接是否在“详细信息”和“编辑”页面上可见的条件输入表达式。

例如，如果输入像 [Revenue] > 10000 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，才会显示 Web 链接。

如果未输入表达式，则始终显示 Web 链接。

以下情况适用于“显示链接条件”和“有效链接条件”字段中的表达式。

- **新页面。**不会为新页面计算可见和活动的表达式。默认情况下，这些表达式被设置为“真”。禁用链接的唯一方法是明确地将表达式设置为“假”。
- **“编辑”页面。**默认情况下，可见和活动的表达式被设置为“真”。但是，可以使用表达式生成器添加新的表达式。

c 对于“URL”，输入当用户单击超级链接时调用的 URL，比如 www.oracle.com。

注意：您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”或“（记录类型）字段”列表。这会将字段参数放入 URL（由 %%%fieldname%%% 指定）中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。

如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。

注意： 每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果您指定超出此长度的 URL，用户在单击 Web 链接时可能会在浏览器上看到不确定的行为。

9 对于“用户”字段，请从“用户字段”列表中选择选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段或“显示文本”字段。

例如，如果从列表中选择“用户 ID”，则将 %%%User id%%% 插入到“URL”或“显示文本”中，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被登录用户的用户 ID 替换。

10 对于 *记录类型* 字段，将光标放在要添加参数的“URL”或“显示文本”字段中，然后从列表中选择要包括的字段。

例如，如果选择字段“行 ID”，则将 %%%Row id%%% 插入到“URL”或“显示文本”中，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被当前记录的行 ID 替换。

注意： 记录类型名称的占位符由斜体的单词 *记录类型* 来表示。例如单词 *记录类型* 是指在其中添加 Web 链接定制字段的记录类型。再如，如果编辑的是联系人记录的 Web 链接，则此字段将显示为“联系人字段”列表。

11 单击“保存”。

12 按定制静态页面布局 (第 页 955)中所述，将“Web 链接”字段添加到 *记录类型*页面布局。

关于使用 Web 链接创建新集成方案

如果向 Oracle CRM On Demand 添加 Web 链接定制字段，则有许多机会进行新的集成。您可以创建与内外部系统的基于用户界面的集成，从而使用户可以从 Oracle CRM On Demand 中直接导航到内容。

一些示例包括：

- 根据客户报价器符号（它调出该客户的股票图表）创建指向财务网站的链接。
- 创建指向使用 Web 服务的内部系统的链接，并创建来自与当前客户有关的多个内部部署和托管解决方案的数据的复合视图。

有关如何创建 Web 链接的逐步说明，请参阅设置 Web 链接 (第 页 946)。

重命名字段

要使用您的雇员熟悉的术语，您可以更改字段名称。 例如，可以将“客户名称”字段标签更改为“公司名称”。

注意：新字段显示名称出现在报表和分析中大约需要 30-60 分钟。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

重命名字段

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
5. 在“*记录类型*字段”页面中，单击“重命名字段”。
6. 在“显示名称”列中，编辑字段的名称。
7. （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。

   注意： 如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“翻译标记”复选框。 在其他语言中（或当您从此页上的“翻译”下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。 这有助于您跟踪需要翻译的内容。
   如果未选择“翻译标记”，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。

   如果“字段编辑”页面的“字段验证错误消息”中有错误消息，则选择“翻译标记”复选框还会将该错误消息标记为要进行翻译。 只有角色包括“高级字段管理”特权的用户才能看到“字段验证错误消息”字段。
8. 要手动输入新名称的等效转换名称：
   a. 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
   b. 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页并再次选择语言。

转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

9 单击“保存”。

使用索引定制字段

要优化 Oracle CRM On Demand 的性能，您可以使用已针对特定记录类型进行了优化的定制字段。这些优化后的字段称为*索引定制字段*，它们是搜索过程中或对特定列表排序时可以缩短响应时间的特殊字段。索引定制字段在 Oracle CRM On Demand 数据库中进行预先配置。您可以更改已索引的定制字段的标签，但不能更改集成标记。

注意：您可以选择将数据从定制字段迁移到索引定制字段，以提高用户列表的性能。要将现有数据迁移到可用的记录类型，请使用 Oracle CRM On Demand 或 Web 服务的导出或导入功能。有关导出或导入数据的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。有关 Web 服务的更多信息，请参阅 Web 服务集成 (第 页 1308)。

默认情况下，索引定制字段以*索引*为前缀。下表列出了不支持索引定制字段的记录类型：

- 评估
- 工作簿
- 用户

下表列出了支持索引定制字段的记录类型：

支持定制字段的记录类型	
活动	产品
家庭	合作伙伴计划
资金请求	资金
用户	车辆服务历史记录
车辆联系人	车辆销售历史记录
车辆	定制对象 1-3
商业活动收件人	车辆
经销商	产品类别
资产	附注
预约用户	预约联系人
任务用户	任务联系人
预约、任务和通话	解决方案
服务请求	潜在商机
商业活动	医学教育事件

支持定制字段的记录类型	
机会联系人角色	商机产品收入
机会	产品
定制对象 1-3	联系人团队
联系人	商业活动
访问发放的促销项目	访问产品详细信息
客户团队	客户
联系人最佳时间	

该表中的每个记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引复选框
- 索引货币
- 索引日期
- 索引号
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2
- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4
- 索引选择列表 5
- 索引选择列表 6
- 索引长文本
- 索引短文本 1
- 索引短文本 2

Oracle CRM On Demand 中的其他所有记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引号
- 索引日期
- 索引复选框
- 索引货币
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2
- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4

- 索引选择列表 5

例外：对于所有定制对象，某些字段可能使用与前面表中所列命名惯例不同的命名惯例：

- 索引选择列表 6 = 类型
- 索引短文本 1 = 快速搜索 1
- 索引短文本 2 = 快速搜索 2
- 索引长文字 = 名称

要使用索引定制字段

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“字段管理”部分中，单击“*记录类型*字段设置”。
5. 在“*记录类型*字段”页面中，单击“重命名字段”，然后根据公司需要重命名索引定制字段，请参阅重命名字段 (第 页 949)。

将设置还原为默认值

您可以将所有重新标记的字段名称还原为它们的原始名称。（默认选项不影响您添加的定制字段或选择列表值，它们不还原为其默认值。）

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

将设置还原为默认值

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
5. 在“*记录类型*字段”页面中，单击“重命名字段”按钮。
6. 单击“默认值”按钮。

更改选择列表值

某些字段为用户提供预定义值的下拉列表，用户必须从这些预定义值中进行选择。这个值列表称为*选择列表*。例如，服务请求的“区域”字段选择列表中的值可能包括“生产”、“安装”、“维护”和“培训”。

您可以向字段的选择列表添加值、编辑其中的值以及对值重新排序。选择列表必须包含至少一个值，选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。

系统不允许更改用于预测和报表度量的选择列表值。但是，它允许更改其他选择列表值，这些值用作在应用产品其他区域中显示的标准列表的基础。对于这些标准列表，应用产品仍包括满足标准的记录，而与重命名的选择列表值无关。有关更多信息，请参阅关于字段、选择列表和度量 (第 页 994)。

创建新的选择列表后，该选择列表将自动显示名为<*无值*>初始值。如果在向列表添加实际值之前将字段添加到页面布局，此值则用于告知用户，选择列表中尚没有任何值。将定制值添加到选择列表后，默认的<*无值*>选项立即从选择列表中消失。

警告：切勿将默认值<*无值*> 用作任何新选择列表或层叠选择列表的一部分。这样使用该值会导致 Oracle CRM On Demand 内出错。如果想要选择列表中继续显示<*无值*>选项，必须将其添加为定制值。

作为最佳做法，不要重命名或重复使用现有选择列表值。而是禁用旧选择列表值，创建新选择列表值，然后执行导入或成批更新（或者使用 Web 服务）来将所有记录值更改为新的选择列表值。如果更改选择列表中的值，必须验证为各个记录更新并更改了该值，因为 Oracle CRM On Demand 不会自动实施此更改。

注意： 在 Oracle CRM On Demand（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示：向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。

如果您更改针对活动记录的“优先级”字段的默认选择列表值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

更改选择列表

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
5. 在“*记录类型*字段”页面中，单击想要定制其值的字段的“编辑选择列表”链接。

   注意：由于进行了专门的编码，因此不支持对 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition“样品事务处理类型”选择列表、“客户访问类型”选择列表和“联系人访问类型”选择列表进行定制。

6. 在“编辑选择列表”窗口中：
   - 要更改现有值，请在“选择列表值”字段中输入新值，或禁用旧值并创建新值。

     注意： 如果想在选择列表中以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“转换标记”复选框。在其他语言中，此更新名称显示为括在括号中的蓝色文本，直到您手动输入转换的名称为止。这有助于您跟踪需要转换的词。如果没有选中“转换标记”，则您在此处所做的更改不会影响其他选择列表值。

   - 要添加新值，请在列表底部的行中输入信息。

     要添加其他新值，单击“保存并新建”。

在其他激活的语言中，您添加的新选择列表值自动以蓝色文本在括号中显示（与“转换标记”复选框的设置无关）。

- 要删除值，选择“禁用”复选框。要隐藏或显示禁用的值，请分别单击“隐藏已禁用”和“显示已禁用”。

  警告： 在禁用值时，您同时隐藏了其他语言的转换值。

- 要安排选择列表值出现的顺序，请在“顺序”列中更改数字。

  提示： 考虑输入不连续的值，例如 10、20、30 等。这使您可以更容易地在选择列表的中间添加新值，而无需对整个列表重新排序。

- 要按字母顺序对选择列表值排序，单击“保存并按字母顺序排序”按钮。

7 在“编辑选择列表”窗口中，单击“保存并关闭”。

8 要手动输入新选择列表值的等效转换值：

a 在“字段”页面上，从“转换语言”下拉列表中选择语言。

b 单击适当的“编辑选择列表”链接。

c 输入等效转换选择列表值，然后单击“保存”。

注意： 为了帮助您在编辑时识别选择列表值，应用产品显示了内部 ID 和专用于语言的默认值。如果编辑了错误的选择列表值，则不同语言之间的选择列表将不再同步。

定制相关项目的布局

可以定制页面布局以改进 Oracle CRM On Demand 的外观和使用感受。利用相关项目的布局功能，可以为大多数记录类型（团队除外）定制相关列表布局，以显示指定的字段。可以选择相关列表中的字段和一些父字段。可以选择要显示哪些字段，并可以按照业务需求指定字段的顺序。但是，无法选择显示的行数，也无法指定排序字段。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限。

以下过程说明如何定制相关项目的布局。

定制相关项目的布局

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 单击“应用程序定制”。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“页面布局管理”部分中，单击所选记录类型对应的“相关信息布局”链接。

“相关信息部分”页面即会出现。

5 在“相关信息设置”部分中，选择要定制的相关信息类型。

选定的相关信息类型的“相关信息布局”页面即会出现。

注意：“相关信息设置”部分中的项目会随所选的记录类型而变。

6 执行以下操作之一：

- 单击“编辑”以修改现有布局。
- 单击“新建布局”以新建布局。
- 单击“复制”以复制现有布局。

“相关信息布局向导”即会显示，并指导完成整个过程。

7 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选），然后单击“下一步”。

8 在第 2 步“字段设置”中，从“可用字段”列表中选择字段，然后单击“选定字段”列表旁边的向上和向下箭头，以按照所需的顺序组织字段。

9 单击“完成”。

定制静态页面布局

要想用户采用某个应用产品，它是否具有令人满意的外观很重要，而实现令人满意的外观的一种方法就是定制页面布局。作为定制过程的一部分，您可以：

- 向“编辑”、“详细信息”和“创建”表单添加定制字段。
- 使字段成为“编辑”和“创建”表单上的必填字段。
- 在“详细信息”页上添加或隐藏部分。

  您可以使这些部分对雇员不可用（隐藏），也可以使这些部分可用但最初隐藏它们。

定制页面布局有两种方法。您可以定义静态页面布局（静态页面布局按角色定义特定字段）或动态页面布局（动态页面布局根据所创建的记录类型进行更改）。动态页面布局也可以按角色分配。

注意：您可以在 Oracle Contact On Demand 中为电子邮件、语音邮件和电话创建页面布局。在 Oracle Contact On Demand 中不支持动态页面布局。

您可以为每个记录类型创建新布局，然后将每个记录类型的页面布局分配给用户角色。当具有该角色的用户登录时，该用户看到的是任何专用于每个记录类型的定制布局。例如，可以为机会创建两个页面布局：一个用于服务代表的简化布局，只显示最重要的字段，以及另一个用于现场销售代表的布局，显示更多字段，然后将不同的布局分配给不同的角色。未分配有服务代表或现场销售代表角色的用户看到的仍是“机会”页面的默认布局。另一个示例，您可以为联系人创建两个页面布局，当服务代表添加新联系人时“客户”字段是必填字段，但当服务经理添加新联系人时“客户”字段不是必填字段。

如果未为给定角色分配某个记录类型的定制页面布局，则使用该记录类型的默认页面。

当定制页面布局时，您可以确定：

- 哪些字段显示在页面上

  要显示定制字段，您必须将它们添加到页面布局。之后，具有分配了定制页面布局角色的用户将在“编辑”页面、“详细信息”页面和“创建”表单（在操作栏中）看到这些字段。
- 字段出现在页面上的位置
- 哪些字段是必填字段
- 哪些字段为只读

- 哪些链接记录类型显示在"详细信息"页面的"相关信息"部分中。

  例如，您可能希望在"客户详细信息"页面上显示链接的联系人。

- 显示多少页面部分以及带有哪些标题。

您可以复制标准布局，但不能编辑或删除它们。如果尚未将定制布局分配给角色或动态布局，则可以删除定制布局。

页面布局中字段的考虑

设计页面布局时，请考虑以下事项：

- 某些记录字段对报表和预测计算非常重要。要强制确保这些字段的使用一致，将这些字段标记为必填字段。当定制页面布局时，您不能更改这些字段上的必填标志。也不能从页面布局中删除这些字段。
- 从页面布局中删除字段对如何使用记录具有重要的牵连影响。例如，如果删除解决方案记录上的"状态"和"发布"字段，则具有该页面布局的雇员不能批准解决方案或使它们对其他人可用。
- 页面布局和角色权限可用于限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段，如下所示：
  - 如果用户角色上启用了"搜索和列表中的所有字段"权限，则该用户可以搜索所有字段和显示返回记录上的所有字段。

    注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用"搜索和列表中的所有字段"权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

  - 如果用户角色未启用"所有搜索字段和列表"权限，则用户只能搜索并显示那些出现在针对该记录类型被分配给用户角色的"详细信息"页面布局上的字段。

    注意：如果创建动态页面布局并分配给用户角色，则用户可以搜索并显示所有出现在各种被分配给用户角色的动态页面布局上的字段。

  当用户导出列表时，如果用户角色启用了"列表 - 导出已显示的字段"权限，但未启用"列表 - 导出所有字段"权限，则用户可以导出列表中显示的字段，但无法导出列表中记录的所有字段。
- 对地址进行分组，以便字段及其标签反映每个国家/地区的命名惯例。因此，对于某些记录类型，不能将各个地址行分开。而是必须选择包括地址行组的字段（单个地址选项）。此选项替换可能要在以前的版本中选择的各个字段，例如"街道"、"城市"和"邮政编码"。例如，对于潜在商机，字段"开票"出现在"页面布局"助手的"字段设置"和"字段布局"步骤。"开票"字段包括所有"开票地址"字段。

开始之前：

- 要执行此过程，您的角色必须包括"定制应用产品"权限。

要创建页面布局

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在"页面布局"部分中，单击所需的"页面布局"链接。
5. 在"页面布局"列表中执行以下操作之一：

- 单击现有布局的"编辑"链接对其进行修改。
- 单击"新建布局"按钮以新建布局。
- 单击"复制"链接以复制现有布局。

"页面布局向导"即会出现，引导您完成该过程。

注意："页面布局向导"中的步骤数可能因所单击的"页面布局"链接而异。

6 在第 1 步"布局名称"中，输入布局名称和说明（可选）。

7 在第 2 步"字段设置"中，选择字段特征。

对任何要设置为必填字段的字段选择"必填"复选框。

对任何要设置为只读字段的字段选择"只读"复选框。

警告：确保不要从页面布局中删除必填字段。如果删除了必填字段，则采用该布局的任何人都将无法创建或编辑该类型的记录。

8 在第 3 步"字段布局"中，您可以：

- 将字段从"*记录类型* 可用字段"列表移到"*记录类型* 安排页面布局"区域的不同部分中。

  确保将要添加的定制字段和行业特定的字段移到表单中。

- 重新安排信息。

注意： 当具有相应角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的所有表单。某些字段包含字段组或多行字段。由于该信息本身可能会覆盖最终布局中的其他字段，请避免移动这些字段。基于这个原因，应用产品不允许您移动多行文本字段，例如"说明"。
应用产品使用提供了每个国家/地区特定的字段的地址模板。有关更多信息，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。

9 在第 4 步"相关信息"中，您可以：

- 添加区域或去除在"详细信息"页上显示的部分。部分是指用户可以在其中将记录链接到当前记录的区域。

  例如，如果不希望雇员将产品链接到商机，请确保"产品"部分不出现在"显示的信息"或"可用信息"框中。

  注意： 用户可以通过其应用产品的"详细信息"页面上的"编辑布局"链接更改这些默认设置。在用户编辑了他们的个人布局之后，他们不会看到公司管理员对相关信息进行的新更改，直到他们再次编辑其布局为止。

- 更改"详细信息"页上的部分的顺序。

注意： 当具有相应定制角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的"详细信息"页面。

10 在步骤 5"相关信息布局"中，为该页面上的每个相关信息部分选择相应的相关信息布局。

注意：每个相关信息部分的默认布局为标准布局。如果已经创建了定制相关信息布局，则可以从列表中选择这些布局。有关创建相关信息布局的更多信息，请参阅定制相关项目的布局 (第 页 954)。

11 单击"完成"。

12 根据需要将此记录类型的页面布局分配给用户角色，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

重命名字段部分标题

在记录"编辑"和"详细信息"页面上，将字段分组到各部分中。 要使用您的用户熟悉的术语，您可以重命名"编辑"和"详细信息"页面上字段组上方的标题。 例如，在"客户主页"上，您可以将"关键客户信息"更改为"客户资料"。

您不能重命名标准布局上的部分。 必须创建新布局并重命名定制布局上的部分。

其中没有字段的部分不显示在"详细信息"页面上。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有"定制应用程序"权限。

重命名部分

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在"页面布局"部分中，单击所需的"页面布局"链接。
5. 在"*记录类型* 页面布局"页面中，单击"编辑各部分"。
6. 在"转换语言"下拉列表中，选择公司的主要语言。
7. 在"显示名称"中，输入要使用的名称。
8. （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中"转换标记"复选框。

   注意： 如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中"翻译标记"复选框。 在其他语言中（或当您从此页上的"翻译"下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。 这有助于您跟踪需要翻译的内容。
   如果未选择"翻译标记"，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。
9. 要手动输入新名称的等效转换名称：
   a. 从"转换语言"下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
   b. 在适当的"显示名称"字段中输入等效转换名称，然后单击"保存"。
   c. 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的"字段"页并再次选择语言。

      转换的名称将以黑色文本显示在"显示名称"列中。

创建 Web 小程序

通过创建定制 Web 小程序，将其显示在主页或记录"类型详细"信息页面上，可嵌入外部 Web 内容。

创建 Web 小程序时，必须将其添加到主页或"详细信息"页面布局中。要使用户看到这种页面布局，必须对其分配相应的用户角色。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有"定制应用产品"权限和"管理定制的 Web 小程序"权限。

要创建定制 Web 小程序

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在"页面布局管理"部分，单击所需的"页面布局"链接。
5. 在"页面布局"列表中执行以下操作之一：
   - 单击现有布局的"编辑"链接对其进行修改。
   - 单击"新建布局"按钮以新建布局。
   - 单击"复制"链接以复制现有布局。

   "页面布局向导"即会出现，引导您完成该过程。

   注意："页面布局向导"中的步骤数可能因所单击的"页面布局"链接而异。
6. 在"页面布局管理"部分，单击"记录类型 Web 小程序"链接。
7. 在"*记录类型* 小程序"列表中，单击"新建"。
8. 在"Web 小程序"页面上，填写以下字段。

字段	注释
名称	输入名称。名称字段中的值将出现在"相关信息"部分的标题栏中。
位置	可选择主页或"详细信息"页面，具体情况取决于外部内容是要显示在主页上，还是要显示在"详细信息"页面上。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如创建定制 Web 小程序 (第 页 975)中所述。

要使 Web 小程序可见

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在"页面布局"部分中，单击所需的"页面布局"链接。
5. 在"页面布局"列表中执行以下操作之一：

- 单击“编辑”以修改现有布局。
- 单击“新建布局”以新建布局。
- 单击“复制”以复制现有布局。

“页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。

注意：“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。在步骤 1“布局名称”中，确保布局具有名称，如果需要，为布局提供说明。

6 在步骤 4“相关信息”中：

a 将新的定制 Web 小程序从“可用信息”列表移到“显示的信息”列表。

b 单击向上和向下箭头，以根据需要放置新的定制 Web 小程序。

c 单击“完成”创建新布局。

7 根据需要将页面布局添加到用户角色，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

相关主题

下面的主题提供创建显示 Twitter RSS 馈送的 Web 小程序的示例：

- 设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例 (第 页 981)

定义级联选择列表

层叠选择列表根据在一个选择列表（*父级*选择列表）中选择的值限制另一个选择列表（*相关*选择列表）的值。例如，父级选择列表可能提供服务请求“类别”的列表并影响名为“子类别”的相关选择列表的值。例如，当用户对“类别”选择值“安装”时，将动态限制“子类别”选择列表只显示与安装类别关联的选择列表值。

您可以将多个选择列表（包括预定义和定制选择列表字段）链接起来作为级联选择列表。 您还可以嵌套级联选择列表，以便一个级联选择列表定义中的相关选择列表可以是另一个级联选择列表定义中的父级选择列表。

开始之前。在创建层叠选择列表定义之前，必须存在父级选择列表和相关选择列表。有关创建选择列表的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。要执行此过程，角色必须包括“定制应用产品”权限。

创建级联选择列表定义

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“级联选择列表”部分中，单击所需的“级联选择列表”链接。

列出的记录类型包括具有定制选择列表值的父级记录类型和相关记录类型。 例如，对于机会，具有“机会合作伙伴”和“机会竞争者”的链接。

5 在“级联选择列表”页面中，执行以下操作之一：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有级联选择列表定义。
- 单击“新建”按钮创建新级联选择列表定义。

“级联选择列表向导”指导您完成此过程。

6 在第 1 步“选择选择列表”中，选择父级选择列表和相关选择列表。

7 在第 2 步“选择值”中，您可以：

- 查看“父级选择列表”值和“相关选择列表”值之间的现有关联。 当您在“父级选择列表可用值”列表中选择值时，相关选择列表的可用值显示在“相关选择列表可用值”列表中，将显示的值显示在“相关选择列表显示值”列表中。 如果“相关选择列表显示值”列表中没有值，则当选择父级选择列表中对应的值时，将显示相关选择列表中的所有值。
- 创建新关联。 将所需值从“相关选择列表可用值”移到“相关选择列表显示值”。
- 删除现有关联。 将值从“相关选择列表显示值”移到“相关选择列表可用值”。

8 在第 3 步“确认”中，您可以确认为每个“父级选择列表”值选择的“相关选择列表”值，然后单击“完成”完成父级选择列表和相关选择列表之间级联关系的定义。

在向导中单击“完成”将使您返回当前记录类型的“级联选择列表”列表。

在单击“完成”并将级联选择列表定义添加到页面布局之后，将为包括该布局的所有角色自动激活该定义。

管理搜索布局

对于大多数记录类型，您都可以指定用户在搜索记录时可以使用的字段（标准字段和定制字段）。此外，您还可以指定在搜索结果页面中显示的字段。您可以指定搜索布局中的搜索字段，根据需要为用户角色分配每个记录类型的搜索布局，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

您可以复制现有搜索布局，然后进行修改使其符合您的需求，也可以编辑现有的搜索布局。默认搜索布局为只读。您可以复制默认搜索布局，但不能删除或编辑默认搜索布局。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

以下过程描述如何创建或修改搜索布局。

要创建或修改搜索布局

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击要为其创建或修改搜索布局的记录类型。

4 在“*记录类型* 应用产品定制”页面中，单击“*记录类型* 搜索布局”链接。

5 在“搜索布局”列表中，执行以下操作之一：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。

- 单击“新建布局”按钮以新建布局。
- 删除未分配给角色的现有布局。

“搜索布局向导”将引导您完成该过程。

6 在“步骤 1 定义布局名称”中，输入或修改布局的名称或说明。

7 单击“下一步”。

在“步骤 2 指定目标搜索字段”中，有两个列表：

- **可用字段。**将字段从“可用字段”列表移到“选定字段”列表。“可用字段”列表包含按字母顺序排列的所有索引字段和非索引字段。索引字段显示为绿色文本，不区分大小写的非索引字段显示为蓝色文本。

  注意：为了获得最佳性能，在定义目标搜索字段时应该使用索引字段。将字段从“可用字段”列表移到“选定字段”列表。

- **选定字段。**这些是您从“可用字段”菜单中选择的字段。通过单击向上和向下箭头可以排列这些字段。您可以从“可用字段”中选择最大字段数为 7。

8 在步骤 2 中，将字段移到“可用字段”列表，并在需要时对其进行排列。

警告：建议尽量少向列表添加列，因为列表中的列数可能直接影响性能。性能可能因为记录类型和列类型而发生显著变化。每个附加字段都会增加列表加载时间。

9 单击“下一步”。

在“步骤 3 定义搜索结果布局”中，有两个附加列表：

- **“查找”窗口和搜索结果字段。**指定希望仅显示在“搜索结果”页面上的字段。这些字段可用于在操作栏的“搜索”部分中执行目标搜索，也可用作“高级搜索”标准表单中的预填充默认字段。此外，在创建新列表时，这些字段还可显示为搜索标准中的预填充默认字段。

  “查找”窗口和“搜索布局”列表最多包含 9 个字段。允许的字段以及“附加搜索结果字段”列表中所列的字段的总数为 20，这意味着“搜索结果”页面不能显示 20 个以上的列。有关搜索记录的更多信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。如果正在复制布局，则该记录类型的默认字段会显示在“选定字段”列表中。如果要保留“查找”窗口的原始配置，请选中“使用默认字段配置‘查找’窗口”复选框。

- **附加搜索结果字段。**这些是可选择显示在“搜索结果”页面中的额外字段。可根据需要排列这些字段。允许的字段以及“查找”窗口中所列的字段的总数为 20，这意味着“搜索结果”页面不能显示 20 个以上的列。

10 在“步骤 3 定义搜索结果布局”中，将字段从“‘查找’窗口和搜索结果字段”列表移到“选定字段”列表，并在需要时重新排列这些字段。

11 单击“完成”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 定制相关项目的布局 (第 页 954)
- 定制静态页面布局 (第 页 955)
- 创建记录主页布局 (第 页 965)

管理列表访问和列表顺序

对于每个记录类型，您可以指定每个角色可用的列表，以及列表在记录类型的主页上的显示顺序。

您只能为尚未定制的那些角色创建新布局。您还可以编辑或删除现有布局。不能管理用户私人列表的列表访问和顺序。

开始之前：

由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括"定制应用产品"权限，以及"管理公共列表"和"角色管理"权限。

要创建或修改列表访问权限

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在"列表访问和顺序"部分中，单击 *记录类型*"列表访问和顺序"链接。
5. 在"列表顺序布局"页面中，执行以下操作之一：
   - 单击"编辑"或"复制"以修改现有布局。
   - 单击"新建布局"按钮以新建布局。
6. 如果在创建新布局，请从"角色名称"下拉列表中选择一个角色。

   下拉列表中只会提供尚未有关联布局的角色。
7. 根据需要在"所有列表"、"可用于此角色的列表"以及"在简短列表中显示"列表之间移动列表。
   - "所有列表"包含适用于该记录类型的所有列表（除私有列表外）。
   - "可用于此角色的列表"包含可用于所选角色的所有列表。
   - "在简短列表中显示"包含显示在以下各项中的列表：该记录类型主页中的"列表"部分中，以及该记录类型视图的下拉菜单中。
8. 根据需要使用上下方向箭头重新安排列表的顺序。
9. 单击"保存"。

创建主页定制报表

可以向记录类型主页添加多个报表，其中包括预制报表和定制报表。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息。例如，可以配置客户服务代表的"服务请求主页"，以便显示定制服务请求报表。

对于某些记录类型，标准报表将默认显示在记录类型主页上。可以用其它报表替换标准报表，也可以另外添加一些报表。如果在默认情况下，记录类型主页不显示任何报表，也可以为记录类型指定主页报表。

要使记录类型主页上显示预制或定制报表，首先为该报表创建主页定制报表记录。为记录类型创建或编辑主页布局时，"主页布局向导"的"可用部分"列表中将列出为该记录类型创建的任何主页定制报表记录。接着可以按以下方式在主页布局上显示报表：

- 可以将报表添加到主页布局中，以便在角色具有该主页布局的任何用户的记录类型主页上自动显示该报表。
- 可以将报表保留为记录类型主页布局上的可用部分，以便角色具有该主页布局和“个性化主页设置”权限的任何用户都可将该报表添加到其记录类型主页上。
- 如果不希望具有某种角色的用户能够将该报表添加到其记录类型主页上，则可以将该报表从“主页布局向导”的“可用部分”列表中移出来。

有关定制主页的更多信息，请参阅创建记录主页布局 (第 页 965)。

如果您的角色具有相应权限，则可以为所有记录类型创建定制报表，并将报表添加到定制主页布局中。使主页上显示定制报表涉及各种不同的任务，下表显示了执行这些任务所需的权限。

任务	所需权限	附注
（可选）创建定制报表并将其发布到公司范围内的文件夹	管理定制报表	有关更多信息，请参阅 Answers 入门（定制报表） (第 页 629)。
创建主页定制报表	定制应用产品 定制应用产品 - 管理主页定制	本主题提供有关此任务的说明。
向主页布局添加定制报表部分	定制应用产品 定制应用产品 - 管理主页定制	有关更多信息，请参阅创建记录主页布局 (第 页 965)。
向用户角色添加主页布局	管理用户和访问	有关更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
（可选）在主页上添加或删除定制报表部分（最终用户）	个性化主页设置	有关更多信息，请参阅更改主页布局 (第 页 558)。

开始之前。必须事先创建并保存要在主页中启用的定制报表，然后才能执行下面的过程。

要创建主页定制报表

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“主页布局管理”部分中，单击 *记录类型*“主页定制报表”。
5. 在“名称”字段中，输入定制报表的名称。
6. 在“高度”和“宽度”字段中，选择“单”或“双”。

   如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其它部分高度的两倍。

注意：HTML RowSpan 属性值大于 2 的报表有时会超过指定大小。

7 如有必要，请选中“立即执行报表”复选框。

如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。

8 在“报表路径”字段中，输入报表的路径。

可从“打开分析”窗口中粘贴报表路径。复制报表路径：

a 在“Answers 入门”页面中，单击“打开分析”按钮。

b 选择一个报表。

c 复制“项目”字段中的值。

例如：

公司范围内共享的文件夹：预制分析/销售阶段历史记录分析：上月销售报表

9 单击“保存”。

创建记录主页布局

可以为所有记录类型创建定制主页布局。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息，包括在记录类型主页上显示定制报表的能力。例如，可以配置客户服务代表的“服务请求主页”，以便显示与用户的当前服务请求相关的任务和定制的服务请求报表。

注意：如果要在定制主页布局中使用预制报表或定制报表，必须先按照创建主页定制报表 (第 页 963)中描述的过程为该报表创建主页定制报表记录。

可以复制现有主页布局，然后根据需要对其进行修改。也可以编辑现有主页布局，只读的默认主页布局除外。可以复制默认主页布局，但不能删除或编辑它。

创建定制主页布局之后，必须使用“角色管理向导”将布局分配给需要使用该布局的用户角色。角色包括“个性化主页设置”权限的用户可以针对某记录类型定制自己的主页布局。定制的布局可以显示在主页布局中向用户提供的任何部分（已将给该记录类型的主页布局分配给用户角色）。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理主页定制”权限。

创建或修改主页布局

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“主页布局管理”部分中，单击“*记录类型* 主页布局”链接。

5 在“主页布局”列表中，执行以下操作之一：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。

- 单击“新建布局”按钮以新建布局。

“主页布局向导”将出现以引导您完成该过程。

6 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。

7 在“步骤 2 主页布局”中，按以下方式指定可用部分和显示的部分：

- 将块从“所有块”列表移到“可用部分”列表。

  “可用部分”列表包括可添加到主页的区域。如果不希望用户能够向主页中添加区域，请将该部分保留在“所有部分”列表中。

- 将块从“左侧”列表移到“右侧”列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。

  将具有双倍宽度的块保留在“左侧”列表中。 它们在显示时将自动伸展横跨主页。

8 单击“完成”。

注意：将定制主页布局添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加和修改用户角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。角色具有“个性化主页设置”权限的用户可以用您在主页布局（已针对该记录类型分配给用户角色）中提供给他们的任何列表或报表编辑其主页布局。

定制审计追踪

您可以跟踪 Oracle CRM On Demand 中审计字段的创建、删除和恢复，并指定在审计追踪中跟踪哪些特定记录类型的字段（如果贵公司设置了这些记录类型）。下表列出了默认的审计字段。当用户对管理员标记为“可审计”的记录类型上的字段进行更新时，便会生成一条审计追踪记录，用于跟踪信息（如旧值和新值、以及时间戳和进行更改的用户）。

对于新客户和升级到此版本的 Oracle CRM On Demand，如果您要审计记录类型的特定字段，则默认情况下会启用此记录类型的特定字段的创建、删除和恢复的审计。如果您不审计记录类型的特定字段，则禁用记录类型的特定字段的记录创建、删除和恢复的所有审计。客户可以更改这些记录级别审计设置。

您可以查看对公司范围内可审计记录类型所做的所有更改，如使用“主审计追踪”创建、删除或恢复的记录类型。有关更多信息，请参阅利用主审计追踪查看审计追踪更改 (第 页 926)。

默认情况下启用机会、服务请求和用户的审计。但必须通过启用公司所用的记录类型，或选择想要审计的字段来配置其他记录类型。您还必须确保想要审计的记录类型的审计追踪相关信息设置为只读。有关访问权限配置文件的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件 (请参阅 "设置权限配置文件" 第 页 1047)。

对于每个记录类型，都可以指定审计其他字段，包括标准字段和定制字段。如果想要增大审计字段的最大数量，请编辑公司概要中的“记录类型可审计字段”。可用审计字段的总数也显示在“审计字段管理员设置”页面中。

审计花费更多的时间和资源

审计涉及到进行额外处理来评估业务规则以及将附加数据添加到存储。结果，当您启用编辑时，运算需要更长时间。要最大限度降低影响，请将每个记录类型的初始可审计字段数限制为 35。如果决定通过编辑公司概要中的“记录类型可审计字段数”来增加限制，处理可能需要更长时间。更改的以及在记录类型上标记为可跟踪的字段越多，保存记录所需的时间就越长。

有些记录类型具有一些默认审计的字段。但其他字段并非如此。

记录类型	默认审计的字段
机会	"收入"、"结束日期"、"预测"、"销售阶段"、"概率"、"拥有者"
服务请求	"主题"、"说明"、"区域"、"原因"、"类型"、"来源"、"优先级"、"状态"、"拥有者"
资金	状态、合作方、目标金额、拥有者
资金请求	已批准、请求索赔额、索赔决定日期、到期日期、资金、预审批日期、预审批请求、已授予、状态、拥有者
客户	默认情况下，不审计任何字段。
联系人	默认情况下，不审计任何字段。
定制对象 01 或更高	默认情况下，不审计任何字段。
MDF 请求	资金、请求的金额、预先审批的金额、请求的索赔总额、批准的索赔总额、提交日期、预先审批日期、索赔决定日期、提交状态、审批状态、索赔状态
特殊定价请求	请求总额、授权总额、请求的索赔总额、批准的索赔总额、提交日期、授权日期、索赔决定日期、提交状态、审批状态、索赔状态
交易注册	名称、类型、提交状态、高级合作伙伴、截止日期、合作方项目、关联的商机、关联的销售线索、关联的客户、关联的联系人、交易规模、货币、完成日期、产品兴趣、公司名称、名字、姓氏、电子邮件、电话号码、移动电话、传真、审批状态、当前批准人、拒绝原因、源合作伙伴客户
申请	名称、地点、合作方、合作方项目、合作方类型、年收入、申请编号、审批状态、批准日期、商业活动、货币、当前批准人、电子邮件地址、现有、合作关系、预期合作关系利益、名字、姓氏、行业、主要电话号码 (#)、主要传真号码 (#)、雇员数、计划级别、拒绝原因、来源、提交状态、提交日期、工作电话号码 (#)、办公传真号码 (#)
保险单	保险单状态，面额
用户	角色，用户登录 ID，单一登录的外部标识符，状态，电子邮件

在审计字段时，请注意以下事项：

- 对于客户、联系人和定制对象 01 或更高，确保正确设置访问权限配置，以便有权审计追踪子级小程序。管理员必须为需要访问审计追踪子级小程序的特定角色授予权限。
- 必填字段以红色显示。如果移除任何选定的必填字段，将无法保存"用户审计追踪"。
- 对于外键字段，名称（而不是 ID）存储并显示在审计追踪中。例如，如果审计机会上的客户关系，则审计追踪将显示客户名称，而不是行 ID。
- 所有可审计记录类型都没有地址字段。
- 选择列表字段显示取决于用户语言的值 (LDV)。
- 布局上未显示的 ID 列不可用于审计。

注意：出于安全考虑，不能禁用"用户"记录类型的默认审计字段。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"定制应用产品"权限和"管理字段审计"权限。

要为某种记录类型定制审计追踪

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“字段审计设置”部分中，单击 *记录类型*“字段审计设置”链接。
5. 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的创建，请选择“审计 *记录类型*记录创建”（可选）。
6. 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的删除或恢复，请选择“审计 *记录类型*记录删除/恢复”（可选）。
7. 在“审计字段设置”页面中，根据需要将字段从“可用字段”列表移到“审计字段”列表。

   如果超出公司限制，将显示一条错误消息。

   “可用字段”列表包含对于该记录类型尚未审计的所有标准字段和定制字段。
8. 单击“保存”。

   启用了字段审计功能后，将立即对字段进行审计。

关于记录中已修改字段的信息

Oracle CRM On Demand 使用以下系统字段存储关于最近记录更改的信息：

- 外部修改
- 已修改：日期
- 修改者
- 已修改：外部日期

在某些情况下，Oracle CRM On Demand 会将信息写入一个或多个这些字段，以反映不是由明确用户操作导致的记录更改。因此，建议不要依赖这些字段中的信息来跟踪用户对记录所做的更改。而是使用审计追踪功能来跟踪用户对记录中指定字段所做的更改。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅定制审计追踪 (第 页 966)。

以下是记录中“修改者”字段的系统更改示例。用户将删除链接到联系人记录作为此联系人主要客户的客户。如果已删除的客户从数据库中清除，已删除的客户与联系人之间的链接将从数据库中删除。从数据库中删除链接后，下次任何用户打开联系人记录时，Oracle CRM On Demand 将选择其他链接的客户作为此联系人的主要客户，并将此客户的 ID 写入“主要客户”字段。或者，如果没有客户链接到此联系人，则 Oracle CRM On Demand 会更新此记录反映此情况。之后，Oracle CRM On Demand 会使用打开联系人记录的用户的名称来更新“修改者”字段。

指定动态页面布局

通过动态布局，最终用户可仅管理与特定情况有关的那一部分信息，从而优化其应用。例如，公司可能跟踪若干不同类型的客户，如客户类客户，潜在客户类客户，或合作伙伴类客户。通过动态页面布局功能，可根据客户类型，配置各种布局，以显示几组各不相同的客户字段和相关项目。然后就可以将各种布局与一个或多个用户角色关联起来。用户向下钻取特定客户记录时，会根据用户的角色和客户类型将用户显示在相应的页面布局中。

在为记录类型定义动态页面布局时，将使用预定义的选择列表值来决定页面布局的动态渲染。您为选择列表的每个值指定要显示的页面布局。然后，取决于用户在记录中选择的选择列表值，对于相同记录类型的不同记录，用户可能会看到不同的页面布局。

您必须根据需要将动态页面布局与用户角色相关联。动态页面布局和用户角色之间存在多对多关系。

一个选择列表值只有一个与之相关联的布局，但一个页面布局可以有多个与之相关联的选择列表值。选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。无法删除已经与用户角色相关联的布局。

警告：建议与决定性选择列表关联的所有动态布局均包含该决定性选择列表。如果在分配的布局中，有一个布局没有包含决定性选择列表，但为某条记录选择并保存了与该布局关联的选择列表值，则在该布局上将看不到决定性选择列表，因此也无法编辑该字段。

下表显示了每种记录类型的预定义决定性选择列表值。

记录类型	决定性选择列表
客户	客户类型
预约	类型
业务计划	类型
商业活动	商业活动类型
联系人	联系人类型
潜在商机	潜在商机来源
机会	机会类型
目标	类型
服务请求	类型
解决方案	状态
任务	类型
资金	状态
资金请求	状态
家庭	细分
资产组合	客户类型
经销商	状态
车辆	产品类型
车辆财务信息	财务类型
医学教育	类型
合作伙伴	合作伙伴组织状态
合作伙伴计划	合作伙伴类型

记录类型	决定性选择列表
收入：客户收入	类型
收入：联系人收入	类型
活动：预约	类型
活动：任务	类型
资产	资产类型
收入	类型
商机产品收入	类型
定制对象 01-03	类型
定制对象 04 或更高	类型
医学教育事件	类型
访问活动	类型
保险单	业务范围
分配	类型
消息计划	类型
库存审计报表	类型
样品事务处理	类型

页面布局和角色权限可用于限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段，如下所示：

- 如果用户角色上启用了"搜索和列表中的所有字段"权限，则该用户可以搜索所有字段和显示返回记录上的所有字段。

  注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用"搜索和列表中的所有字段"权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果用户角色未启用"所有搜索字段和列表"权限，则用户只能搜索并显示那些出现在针对该记录类型被分配给用户角色的"详细信息"页面布局上的字段。如果创建动态页面布局并分配给用户角色，则用户可以搜索并显示所有出现在各种被分配给用户角色的动态页面布局上的字段。

当用户导出列表时，如果用户角色启用了"列表 - 导出已显示的字段"权限，但未启用"列表 - 导出所有字段"权限，则用户可以导出列表中显示的字段，但无法导出列表中记录的所有字段。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有"定制应用产品"权限和"定制应用产品 - 管理动态布局"权限。

要创建或修改动态页面布局

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“动态布局管理”部分中，单击“*记录类型* 动态布局”链接。

5 在“动态页面布局”列表中，执行下列任一操作：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
- 单击“新建布局”按钮以新建布局。

“动态布局向导”将引导您完成该过程。

6 在“步骤 1 布局名称”中：

a 输入动态布局的名称。

b 选择一个默认布局。此布局将呈现为下一步中的默认布局。

“决定性选择列表”字段显示其值确定用户所看到布局的选择列表。

7 在“步骤 2 分配布局”中，将每个选择列表值与一个布局名称关联。

注意：对于每个动态页面布局，决定性选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。

当记录有对应的选择列表值时，将显示所选的布局。

8 单击“完成”。

管理“查找”窗口的行为

可以管理“查找”窗口的行为，这些窗口与 Oracle CRM On Demand 的智能关联功能结合使用。利用智能关联，用户可以更轻松地将不同记录类型（如客户、联系人、机会、活动等）相互关联。

例如，在只有一个关联的情况下，用户可以键入关联记录的名称，应用程序将自动尝试解析关联。 举例来说，在创建任务时，用户可以在“客户”字段中键入客户名称。 用户保存了记录后，应用程序随后将自动搜索匹配的客户。 如果找到唯一的匹配项，则使用相应的客户。 如果未找到匹配项，或者找到了多个可能的匹配项，则会向用户呈现“查找”窗口，用户可以在该窗口中执行附加搜索并选择相应的客户。 用户还可以单击“查找”图标直接显示“查找”窗口，而不是使用此自动解析功能。

此外，应用程序的某些区域允许多个关联。 例如，用户可以在创建或编辑任务时将多个联系人与任务关联。 （默认页面布局中未提供这种多项关联控件，因此您必须将其添加到页面布局中。）在“编辑任务”屏幕上，当用户单击“查找”图标以关联联系人时，“查找”窗口中将预先填充与为任务指定的客户关联的联系人。 用户随后可以在此“查找”窗口中选择一个或多个联系人，以将这些联系人与任务关联。 此功能不能用于所有关联。 只有某些经过配置的关联控件才具有此功能。 例如，如果“任务”记录中的“客户”字段具有有效值，并且您单击了机会的“查找”图标，则窗口中不会预先填充记录，但用户可以从下拉列表中选择一系列机会。

可以使用两个选项来配置每种记录类型的“查找”窗口行为：

- **在“查找”窗口上执行默认列表**。如果选择此选项，在打开“查找”窗口时，其中会显示可用记录的列表。如果未选择此选项，则在打开“查找”窗口时不会显示任何记录。此选项默认处于选定状态。

  注意：如果为公司启用了经理可见性，则某些“查找”窗口中的记录列表可能缓慢填充，在某些情况下，“查找”窗口可能超时。要防止这种情况发生， 请针对与“查找”窗口相关联的记录类型清除“查找窗口”复选框上的“执行默认列表”。之后，“查找”窗口将不显示记录，用户可以指定搜索标准以查找想要的记录。

- **启用自动解析**。如果选择此选项，则会自动解析智能关联。如果未选择此选项，则不会自动解析智能关联，用户必须单击“查找”图标并使用“查找”窗口。此选项默认处于选定状态。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

管理“查找”窗口的行为

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
3. 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
4. 在“查找窗口设置”部分中，单击“*记录类型* 查找窗口设置”链接。
5. 在“查找窗口设置”页面中，选中或清除以下复选框：
   - 在“查找”窗口上执行默认列表
   - 启用自动解析
6. 单击“保存”。

   要使这些选项生效，您必须注销应用程序并再次登录。

在选项卡中显示外部 Web 页

可以在 Oracle CRM On Demand 内的选项卡中显示 Web 内容。Web 内容可以是外部 Web 页，也可以是通过 Web 提供的公司数据。例如，您可能在另一个 Web 应用程序中跟踪库存信息，当服务代表在 Oracle CRM On Demand 中工作时，您想要将该信息提供给服务代表。为了满足此需求，可以创建一个定制 Web 选项卡，以便在 Oracle CRM On Demand 的主内容区域内显示外部 Web 应用程序。

您也可以创建定制 Web 小程序来包含 Web 内容。有关定制 Web 小程序以及它们与定制 Web 选项卡相比较的情况的信息，请参阅关于定制 Web 小程序 (第 页 974)。

为了使定制 Web 页可见，您必须使用“角色管理向导”将选项卡添加到所需的用户角色。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

必须确保以下几点才能在 Oracle CRM On Demand 页面上显示外部信息：

- 外部应用程序具有 Web 界面
- 外部应用程序或 Web 页不需要完全控制浏览器窗口

注意：如果计划使用诸如“单一登录”之类的功能，或者计划将您的网站与 Oracle CRM On Demand 集成，则必须确保为公司启用 Web 服务。

在选项卡中显示外部 Web 页

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。

3 在“应用程序设置”部分中，单击“定制 Web 选项卡”链接。

4 在“定制选项卡列表”页面上，单击“新建”。

5 在“定制 Web 选项卡”页面上，使用下表填写所需的信息，然后保存记录。

6 （可选）要指明必须将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中 Web 选项卡的“转换标记”复选框（在“定制 Web 选项卡列表”页面上）。

字段	注释
名称	定制 Web 选项卡的名称
类型	选择 URL 或 HTML。
用户字段	从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”或“HTML”字段。例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则将 %%%用户 ID%%% 插入“URL”或“HTML”字段，具体取决于光标所在的位置。在运行时，此参数将替换为已登录用户的用户 ID。
URL	**注意：**仅当您从“类型”菜单中选择“URL”时，此设置才可用。 输入当用户单击超级链接时调用的 URL，比如 www.oracle.com。不必输入 URL 的 *http://* 部分。 您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表。此操作会将字段参数放入由 %%%fieldname%%% 指定的 URL 中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。如果不指定任何 URL，则用户在单击选项卡时会被定向到一个空 URL。 每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果指定超出此长度的 URL，则用户在单击 Web 选项卡时可能会在浏览器上看到不明行为。
HTML 头添加	**注意：**仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。 在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <head> 部分。 不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <head> 标记中。

字段	注释
Web 选项卡 HTML	**注意：**仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。 在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <body> 标记中。
说明	输入此 Web 选项卡的说明。
高度	输入此 Web 选项卡的像素值。
宽度	输入此 Web 选项卡的像素值。
图标	单击“图标”标签旁边的“查找”图标，然后从该窗口中选择一个图标。

注意： 如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“转换标记”复选框。在其他语言中（或者当您从此页面上的“转换语言”列表中选择另一种语言时），此更新名称将显示为括在括号中的蓝色文本，直至您手动输入转换的名称为止。更新的名称显示为蓝色本文，可帮助您跟踪必须转换的词。

将定制 Web 页添加到 Oracle CRM On Demand 之后，必须将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加角色的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

关于定制 Web 小程序

通过定制 Web 小程序，可将外部 Web 内容嵌入：

- 记录类型的“详细信息”页面
- 记录类型的主页
- 我的主页
- 操作栏

可创建三种 Web 小程序，用其可嵌入不同类型的 Web 内容：

- **馈送。**用于嵌入 RSS 馈送。例如，可能需要在“我的主页”中嵌入新闻馈送。

  注意：仅支持 RSS 2.0 标准。

- **HTML**。用于嵌入 HTML 代码。例如，使用此 Web 小程序嵌入外部来源的 Web 小程序，如“Google 地图”。
- **URL**。用于在 Oracle CRM On Demand 内的小程序中嵌入指定 URL 提供的内容。例如，您可以在“潜在商机详细信息”页面上有一个定制 Web 小程序，使您能够看到使用 Google 对潜在商机名称进行搜索的结果。

对于“页面布局”链接可见的任何记录类型，都可以添加 Web 小程序。

创建定制 Web 小程序而不是定制 Web 选项卡有两个优点：

- 显示在页面（例如“潜在商机详细信息”）上的定制 Web 小程序允许您查看“详细信息”页面上的数据和其它上下文数据。而另一方面，如果您使用 Web 选项卡查看外部数据，当单击 Web 选项卡时，将使您离开“详细信息”页面，重定向到 Web 选项卡页面。
- 公司可能有许多要显示的信息，例如证券资产产品。通过定制 Web 小程序，可以显示其它网站的大量数据，而无需将信息加载到 Oracle CRM On Demand。在将大量数据加载到 Oracle CRM On Demand 时，需要使用集成工具管理大量数据列。

有关针对记录类型创建 Web 小程序的信息，请参阅创建 Web 小程序 (第 页 958)。有关针对“我的主页”创建 Web 小程序的信息，请参阅创建全局 Web 小程序 (第 页 980)。

创建定制 Web 小程序

可以创建三种类型的定制 Web 小程序（RSS 馈送、HTML 和 URL），并且可将它们添加到 Oracle CRM On Demand 中的以下位置：

- 对于全局 Web 小程序：
  - 操作栏
  - 我的主页
- 对于记录类型 Web 小程序：
  - 记录类型主页
  - “详细信息”页面

以下各部分说明如何创建各种定制 Web 小程序。

创建 RSS 馈送小程序

对于要嵌入此应用产品的 RSS 馈送，可创建这种小程序。配置 RSS 馈送小程序，以便嵌入的内容与用户角色相关。

可以允许用户配置 RSS 馈送小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。如果向操作栏添加 RSS 馈送小程序，并使记录在定制 Web 选项卡中可用，则用户可以更轻松地阅读馈送，因为他们无需导航到另一个页面。

配置 RSS 馈送小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：创建 Web 小程序 (第 页 958)和创建全局 Web 小程序 (第 页 980)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。

字段	注释
列	**注意：**仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
类型	选择“馈送”。
用户字段	从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。 例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 %%%用户 ID%%%。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。
记录类型 字段	**注意：**仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标放在要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
URL	输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 http://rss.news.yahoo.com/topstories。 必须在 URL 中包含 *http://*。 通过将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 %%%fieldname%%% 指定）。在小程序调用源 URL 时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。 如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。 **注意：**每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。
允许用户覆盖 URL	为与用户角色相关的内容配置 RSS 馈送小程序。虽然可以允许用户配置 RSS 馈送小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。
记录打开方式	选择一个值，具体取决于您是想在当前浏览器窗口中打开记录，还是想在新的浏览器窗口中打开记录。如果想将 RSS 馈送小程序添加到操作栏，请记住，在新的浏览器窗口中更容易阅读馈送。通过这样做，用户无需导航到另一个页面。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

创建 HTML Web 小程序

为 HTML 代码中嵌入的内容创建这种类型的小程序（您想向此代码添加内容）。

创建 HTML Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：创建 Web 小程序 (第 页 958)和创建全局 Web 小程序 (第 页 980)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。
列	**注意：**仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
类型	选择“HTML”。
记录类型 字段	**注意：**仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标放在要从中添加参数的“Web 小程序 HTML”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
HTML 头添加	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <head> 部分。 不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入任何内容都添加到 <head> 标记中。
Web 小程序 HTML	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。 任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您在此字段中输入任何内容都添加到 <body> 标记中。
始终运行	此标志决定定制 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适用于“详细信息”页面中的定制 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

创建 URL Web 小程序

在想将 URL 中的内容嵌入 IFrame 时，创建这种类型的小程序。

创建 URL Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：创建 Web 小程序 (第 页 958)和创建全局 Web 小程序 (第 页 980)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。
列	**注意：**仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
类型	选择“URL”。
用户字段	从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。 例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 %%%用户 ID%%%。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。
记录类型 字段	**注意：**仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标放在要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
URL	输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 http://maps.google.com。 必须包括 URL 的 http:// 部分。 通过将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 %%%fieldname%%% 指定）。在用户单击值时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。例如，以下 URL 将发运地址传入到 Google 地图中： http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% 如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。 **注意：**每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。
始终运行	此标志决定定制 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适

字段	注释
	用于位于“详细信息”页面上的定制 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

相关主题

下面的主题提供创建显示 Twitter RSS 馈送的 Web 小程序的示例：

- 设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例 (第 页 981)

创建和管理操作栏布局

操作栏可以包含许多部分，如“消息中心”、“搜索”、“通信工具”和“最近查看的”。您可以为操作栏创建定制布局，并将其分配给 Oracle CRM On Demand 中的特定角色。

使操作栏对用户不可用

默认情况下，操作栏显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。用户可以根据需要隐藏或显示操作栏。有关更多信息，请参阅显示或隐藏操作栏 (第 页 33)。

如果想要使操作栏对某些用户角色不可用，请对空的操作栏布局（即没有部分显示或可用于布局中）进行设置，并将此布局分配给用户角色。之后，对于拥有此用户角色的用户，操作栏将永久隐藏。

以下过程说明如何添加操作栏布局。

要添加新的操作栏布局

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
3. 在“应用程序设置”部分，选择“操作栏布局”。
4. 在“操作栏布局”中，单击“新建布局”。
5. 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。
6. 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。
7. 选择要显示在操作栏布局中的字段，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“可用部分”移到“显示的部分”。另外可以使用向上和向下箭头更改所选字段的顺序。

8 单击“完成”。

9 （可选）单击“编辑”按钮，编辑在步骤 4 至 7 中输入的值。

或者可以复制 Oracle CRM On Demand 中提供的现有默认操作栏布局，然后根据需要更改说明和配置。

要复制操作栏布局

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。

3 在“应用程序设置”部分，选择“操作栏布局”。

4 单击“操作栏布局”左侧的“复制”链接。

5 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。

6 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。

7 选择要显示在操作栏布局中的字段，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“可用部分”移到“显示的部分”。另外可以使用向上和向下箭头更改所选字段的顺序。

8 单击“完成”。

注意：要复制其他操作栏布局，请单击操作栏名称左侧的向下箭头，显示复制功能。

创建全局 Web 小程序

全局 Web 小程序是一种定制 Web 小程序，可显示在主页或操作栏中。

创建全局 Web 小程序时，必须将其添加到主页或操作栏的布局中。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“管理定制的 Web 小程序”权限。

新建全局 Web 小程序

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。

3 在“应用程序设置”部分中，选择“全局 Web 小程”。

4 在“我的小程序列表”中，单击“新建”。

5 在“我的 Web 小程序”页面上，填写以下字段：

字段	注释
名称	输入名称。
位置	可选择“主页”或“操作栏”，具体情况取决于外部内容是显示在主页上，还是显示在操作栏中。
始终运行	此标志决定全局 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适用于操作栏中的全局 Web 小程序。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如创建定制 Web 小程序 (第 页 975)中所述。

设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例

本主题介绍一个设置 RSS 源 Web 小程序的实例。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。此示例是在联系人记录详细信息页面中，为具有现场销售代表角色的用户设置 RSS 源 Web 小程序。此 Web 小程序可显示联系人的 Twitter 源。

公司管理员首先设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段，然后创建 Twitter Web 小程序，并为现场销售代表角色的页面布局添加新字段和 Twitter Web 小程序。随后，具有现场销售代表角色的用户便能在“联系人详细信息”页面中输入联系人的 Twitter ID。当用户（具有现场销售代表角色）使用联系人的 Twitter ID 填充字段时，联系人的 Twitter RSS 源显示在“联系人详细信息”页面上的 Twitter Web 小程序中。

开始之前。要设置“Twitter ID”字段，创建 Twitter Web 小程序，并将字段和小程序添加到页面布局，用户角色必须具有“定制应用产品”权限。

要创建 RSS 源 Web 小程序（公司管理员）

1. 设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段，操作如下：
   a. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
   b. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
   c. 在“记录类型设置”部分中，单击“联系人”。
   d. 在“字段管理”部分中，单击“联系人字段设置”。
   e. 在“字段”页面上，单击“新建字段”。
   f. 在“联系人字段编辑”页面的“显示名称”字段中，输入 Twitter ID，然后在“字段类型”中选择“文本（短）”。
   g. 保存所做的更改。
2. 单击“返回到联系人应用程序定制”。

3 创建 Twitter Web 小程序，操作如下：

a 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人 Web 小程序”。

b 在“联系人小程序列表”页面中，单击“新建”。

c 在“联系人 Web 小程序”页面中，输入 Web 小程序的详细信息，操作如下：

- 输入 Web 小程序的名称，例如“联系人 Twitter 源”。
- 在“位置”字段中，选择“详细信息页面”。
- 在“类型”字段中，选择“源”。
- 在“URL”字段中，输入：
  http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10
- 在“允许用户覆盖 URL”字段中，选择“否”。
- 在“记录打开方式”字段中，选择“当前窗口”。
- 在“说明”字段中，输入说明，例如“联系人的 Twitter 源”。
- 在“高度”字段中，输入“200”。

注意：此 URL 指定“联系人详细信息”页面上的小程序中将显示 10 行源（计数=10）。要显示 10 行，小程序的高度以 200 像素为宜。如果想要显示超过 10 行的源，请相应地更改 URL 并增大小程序的高度。

d 保存所做的更改。

4 单击“返回到联系人应用程序定制”。

5 将“Twitter ID”字段和 Web 小程序添加到用户角色的联系人页面布局，操作如下：

a 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人页面布局”。

b 在分配到现场销售代表角色的页面布局的记录级别菜单中，单击“编辑”。

c 在“步骤 3 字段布局”中，使用箭头将“Twitter ID”字段从“可用联系人字段”部分移到要显示的页面字段部分，例如“关键联系人信息”部分。

d 在“步骤 4 相关信息”中，使用箭头将创建的 Web 小程序从“可用信息”部分移到“显示的信息”部分。

e 单击“完成”以保存所做的更改。

下一次，当具有现场销售代表角色的用户编辑联系人记录或创建新的联系人记录时，即可按照下述步骤设置联系人的 Twitter RSS 源。

要设置联系人（用户）的 Twitter RSS 源

1 打开现有联系人记录，或创建并保存新的联系人。

2 如果“联系人详细信息”页面中未显示联系人 Twitter 源小程序，请按照以下步骤进行添加：

a 单击“编辑布局”。

b 使用箭头将联系人 Twitter 源小程序从“可用部分”移到“显示的信息”部分。

c 保存所做的更改。

3 在“联系人详细信息”页面中，单击“编辑”。

4 在“联系人编辑”页面的“Twitter ID”字段中，输入联系人的 Twitter ID。

5 保存所做的更改。

联系人的 Twitter 源显示在“联系人详细信息”页面上的联系人 Twitter 源小程序中。

上载客户端扩展

*客户端扩展*是可以上载到或承载 Oracle CRM On Demand 的文件，而不是将这些文件承载到其他服务器上。上载客户端扩展时，Oracle CRM On Demand 会生成一个可用于参考此扩展的唯一 URL。一个客户端扩展可以通过使用第二个客户端扩展的唯一 URL 调用第二个客户端扩展，或者您也可以使用 URL 在定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序和全局 Web 小程序中部署客户端扩展。

您可以从“Oracle CRM On Demand 客户端扩展列表”页面中上载 HTML、JPG、GIF、SWF 和 CSS 文件，以创建客户端扩展。最大文件大小为 20 兆字节 (MB)。但是，当浏览器从 Oracle CRM On Demand 下载这些文件时，较小的文件大小可以提供更好的性能。

注意： Oracle CRM On Demand 客户关怀没有任何客户端扩展组件的访问权限。这些组件包括已上载的文件或这些文件、图像或客户端扩展所参考的位置（如定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序和全局 Web 小程序）中包含的内容。因此，您有责任维护和支持这些扩展。

开始之前。执行此过程，您的角色必须包括“上载客户端扩展”权限。有关添加权限的更多信息，请参阅关于角色中的权限 (第 1053)。

上载客户端扩展

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。

3 在“应用产品设置”部分，单击“客户端扩展”。

“客户端扩展列表”页面显示以前上载的客户端扩展。您还可以在此页面上删除以前上载的客户端扩展。

注意：如果您删除了已为定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 小程序设置的客户端扩展，则这些小程序将不会正常工作，因为此客户端扩展已删除。Oracle CRM On Demand 不会指示是否正在使用某个客户端扩展。

4 单击“新建”。

5 单击此回形针图标以查找想要作为客户端扩展上载的内容。

此为必填字段。

6 输入以下详细信息：

- **MIME 类型。**这表示 Internet 媒体类型。此类型允许浏览器正确显示媒体类型。输入 MIME 类型的完整详细信息。根据您的文件类型输入下列任一项：
  - 文本/html
  - 图像/jpeg
  - 图像/gif
  - 应用产品/x-shockwave-flash
  - 文本/css
- **文件：大小（以字节为单位）。**上载文件的大小。Oracle CRM On Demand 将填充此字段。
- **文件：扩展名。**上载文件的文件扩展名。Oracle CRM On Demand 将填充此字段。
- **名称。**客户端扩展的名称。此为必填字段。
- **URL 名称。**这个值将用于为指向客户端扩展的 URL 提供有意义的名称。URL 名称接受以下字符：A-Z、a-z、0-9、下划线 (_) 和句点 (.)。不允许使用双句点 (..)，且句点 (.) 不得用作字符串的最后一个字符。URL 名称示例：Logo_Image and Map376。建议您保持此字段尽可能短。仅当用户编辑时，此字段更改。因此，如果您更换上载文件，或更改客户端扩展名，"URL 名称"字段值都不会更改。因此，您可以更新、维护和部署多个版本的客户端扩展，无需配置定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡。编辑此字段将更改"相对 URL"和"完整 URL"字段。此为必填字段。
- **相对 URL。** Oracle CRM On Demand 将完成此字段。这个值是从 Oracle CRM On Demand 中导航到客户端扩展的相对 URL。如果此字段值更改，且部署了此客户端扩展，则您必须更新参考此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡，以使用新生成的 URL。仅当"URL 名称"字段更新时，此字段值更改。
- **完整 URL。** Oracle CRM On Demand 将完成此字段。这个值是指向 Oracle CRM On Demand 应用产品中的 URL 的完整 URL。如果此字段值更改，且部署了此客户端扩展，则您必须更新参考此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡，以使用新生成的 URL。仅当"URL 名称"字段更新时，此字段值更改。

7 单击"保存"。

注意：您可以上载客户端扩展，但在将其配置到定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡之前它都是无效的。

上载客户端扩展后，Oracle CRM On Demand 将生成"相对 URL"和"完整 URL"字段。使用这些值您可以将定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡与客户端扩展关联。使用与配置承载在服务器上的任何扩展相同的方式配置这些位置。

要编辑现有客户端扩展

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"。

3 在"应用产品设置"部分，单击"客户端扩展"。

4 在"客户端扩展列表"页面中，查找您要编辑的客户端扩展。

5 执行下列任一操作：

- 单击“名称”字段。此步骤将打开您可以在其中编辑客户端扩展的“客户端”详细信息页面。
- 单击“编辑”。

6 单击“保存”。

7 如果您已经为客户端扩展更换了文件，请执行以下操作：

a 退出 Oracle CRM On Demand。

b 清除您的浏览器缓存。

c 重新登录以下载新的客户端扩展，以便将客户端扩展下载到部署客户端扩展的页面。如果没有退出 Oracle CRM On Demand 和重新登录，则将在第一次执行下载后 30 天下载新客户端。

编辑客户端扩展准则

考虑以下准则：

- **将一个页面上客户端扩展的参考数降到最低，以减少对性能的负面影响。**
- **将客户端扩展的大小尽可能缩小。** 例如，避免使用大图像或 SWF 文件。作为客户端扩展的一部分而下载的文件越小，相对于大文件而言，页面加载越快。
- **将所有客户端扩展保存在尽可能少的文件中，以便减少对性能的负面影响。**
- **允许您的浏览器缓存客户端扩展。** 如果您允许您的浏览器缓存客户端扩展，则用户每次加载页面时不必从 Oracle CRM On Demand 服务器中下载内容。如果客户端扩展更改，则您必须清除缓存，以便 Oracle CRM On Demand 加载包含此扩展的页面。默认情况下，客户端扩展缓存 30 天。
- **最大程度地减少客户端扩展和资产，以提高操作栏性能。**如果在操作栏中配置包含在某个小程序中的客户端扩展，则每次刷新页面时，操作栏加载。
- **使用客户端扩展调用 Web 服务时，请遵照所有 Web 服务准则。**有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

为公司定制“我的主页”

视需要而定，公司雇员可能需要在他们的“我的主页”页面上看到不同的信息。 通过将默认内容替换为与雇员的角色更相关的内容，您可以定制“我的主页”的布局。 例如，您可以配置客户服务代表的主页，以便显示新服务请求（而不是该页面上标准的“最近创建的潜在商机”部分）和定制服务请求报表（而不是标准的销售业务数据质量报表）。

定制了“我的主页”后，您必须将主页布局分配给用户角色。 具有该角色的所有用户都能看到您设置的定制“我的主页”。

开始之前。由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“主页管理”权限。

为公司定制"我的主页"

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用程序定制"部分中，单击"应用程序定制"链接。

3 在"应用程序设置"部分中，单击"我的主页布局"链接。

4 在"主页布局"列表中，执行以下操作之一：

- 单击"新建布局"按钮以新建布局。
- 单击"编辑"或"复制"以修改现有的定制布局。

"主页布局向导"将出现以引导您完成该过程。

5 在"步骤 1 布局名称"中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。

6 在"步骤 2 主页布局"中：

- 将块从"所有块"列表移到"可用部分"列表。

  "可用部分"列表包括可添加到主页的块；其中包括您已启用以便包括在主页中的任何定制报表。如果不想让用户向主页中添加块，请将块保留在"所有块"列表中。

- 将块从"左侧"列表移到"右侧"列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。

  将具有双倍宽度的块保留在"左侧"列表中；它们在显示时将自动伸展横跨主页

7 单击"完成"。

注意：将定制主页添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关说明，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

创建新主题

主题确定 Oracle CRM On Demand 的外观。首次设置新公司的 Oracle CRM On Demand 时有几种可用的预定义主题，默认主题为 *Oracle*。可在"角色管理向导"中指定哪些角色能够创建并管理主题。有关添加角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。有关在公司级别指定主题的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

可以在公司、角色或用户级别选择一个主题。在用户级别指定的主题具有优先权，然后是在角色级别指定的主题。如果在用户级别和角色级别均未指定主题，则会采用公司默认主题。

如果要将主题从 Oracle CRM On Demand 版本 16 升级到版本 17，请注意以下事项：

- **对于新公司。***Oracle* 是公司级别的默认主题。角色或用户级别均未选择任何主题。公司管理员可以创建新主题并将它们设置为默认值。公司管理员还可以禁用现有主题以使用户无法选择这些主题。
- **对于现有公司。**将使用以下字符串替换任何旧主题的名称：*Oracle - Deprecated*、*Contemporary - Deprecated* 或 *Classic - Deprecated*。建议更改这些旧主题，选择其中一个新主题并从用户概要中删除旧主题。
- **对于使用徽标和链接的现有公司。**升级不会影响到弃用的主题，并且仍会选择该主题。但是，我们建议不要使用旧（弃用的）主题，而是创建新主题并在公司或角色级别将新主题设置为默认主题。

开始之前。要创建并编辑主题，用户角色必须具有"管理主题"权限。

以下任务描述了如何在 Oracle CRM On Demand 中创建自己的主题。

在 Oracle CRM On Demand 中创建新主题

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。
3. 在"应用产品设置"部分中，单击"主题"链接。
4. 在"主题"页面中，单击"新建"。
5. 在以下字段中输入信息：
   - **主题名称。**输入新主题的名称。
   - **显示默认帮助链接。**如果希望新主题显示默认"帮助"链接，请选中此复选框。
   - **显示默认培训与支持链接。**如果希望新主题显示默认"培训和支持"链接，请选中此复选框。
   - **说明。**输入新主题的说明。
6. 单击"保存"。

   Oracle CRM On Demand 将打开"主题详细信息"页面，其中包含新主题的动态预览，位于屏幕右侧。该预览显示应用了新主题的"主页"、"详细信息"和"列表"页面。
7. 请在下表列出的字段中输入信息。

   显示

   注意：要输入新颜色代码，可以为每种颜色输入一个十六进制值，或者将鼠标移至默认颜色值上方以显示调色板图标。单击调色板图标为此字段选择一种颜色。

一般信息	说明
应用产品背景	此字段表示 Oracle CRM On Demand 的背景，包括选项卡之间的空格。
应用产品文本	此字段表示位于应用产品页面底部的法律声明，以及全局链接和选项卡链接之间的垂直栏。
应用产品链接	此字段表示 Oracle CRM On Demand 顶部和底部的全局链接，例如"管理"、"我的设置"、"隐私声明"、"使用条款"等。
警报文本	此字段表示用于必填字段和过期任务的文本。
选项卡	
选项卡样式	请从菜单中选择"圆形"、"叠加"或"直线"。
活动选项卡文本	此字段表示活动选项卡中使用的文本。
活动选项卡背景	此字段表示活动选项卡的背景颜色。

不活动选项卡文本	此字段表示不活动选项卡中使用的文本。
不活动选项卡背景 - 顶部	此字段表示不活动选项卡上部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 底部	此字段表示不活动选项卡下部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 悬停	此字段表示将鼠标放在不活动选项卡上方时显示的颜色。它还表示菜单选项卡中使用的颜色。
页面	
页面文本	此字段表示页面或弹出式窗口上的所有文本，例如内嵌帮助、字段标签、字段值、页面标题、不活动的链接、表单部分标题、垂直栏、项目符号等。
页面链接	此字段表示页面背景上的所有链接，例如日历链接、"显示完整列表"链接、"管理列表"链接等。
页面背景 - 顶部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如"机会详细信息"）顶部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制"操作"栏、"相关列表"、"日历"视图和活动"日历"选项卡。
页面背景 - 底部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如"机会详细信息"）底部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制操作栏、相关列表、"日历"视图和当前"日历"选项卡。
高亮度显示的页面背景	此字段表示页面上高亮度显示项目的颜色，例如内嵌编辑字段、日历上高亮度显示的单元格、当前日期、向导中的活动步骤、直观显示栏背景等。
页面标题文本	此字段表示页面名称（例如"机会主页"）使用的文本颜色。
页面标题背景 - 顶部	此字段表示页面名称背景上方区域使用的颜色。
页面标题背景 - 底部	此字段表示页面名称背景下方区域使用的颜色。
页面行	此字段表示列表记录、详细信息页面上的表单部分、向导步骤等使用的行颜色。
列表	
列表标题文本	此字段表示筛选器栏和列表页脚栏上的文本颜色。
列表标题背景	此字段表示筛选栏和包含列表导航图标的列表页脚的背景颜色。
列标题文本	此字段表示列标题中使用的文本颜色。
列标题背景	此字段表示相关列表、完整列表等的背景颜色。

8 （可选）如果希望在主题中添加定制全局链接，请单击"全局链接"部分中的"新建"。

将打开"编辑链接"页面。

9 输入以下信息：

- **链接名称。**请输入要添加到主题中的全局链接的名称。
- **类型。**从菜单中选择"标题"或"页脚"，具体取决于要将全局链接放在页面顶部还是底部。

- **链接 URL。**请输入全局链接的 URL。
- **链接顺序。**请输入一个值以指明链接的显示顺序。例如，如果输入数字 1，则该链接成为全局链接中的第一个链接。

10 （可选）如果希望将特定徽标添加到主题中，请单击“徽标”部分中的“添加徽标”。

将打开“编辑徽标”页面。

11 单击“浏览”找到想要在主题中用作标题徽标的图像。

注意：可以上载具有以下扩展名的图像作为标题徽标：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。标题徽标必须高约 70 像素，宽约 1680 像素。对于上载到主题中的图像，必须拥有使用和上载权限。

12 输入以下信息：

- **名称。**请输入想要添加到主题中的徽标的名称。
- **徽标类型。**请从菜单中选择“标题”或“页脚”，具体取决于要将标题徽标放在页面顶部还是底部。如果选择“标题”，则标题徽标仍位于链接和选项卡后面的背景中。如果选择“页脚”，则页脚徽标将被放置在应用产品底部的链接处。页脚徽标的宽度最大不得超过 200 像素。

13 单击“保存”。

注意：必须登录并注销 Oracle CRM On Demand 才能查看添加到主题中的新徽标预览。

在“我的主页”中启用定制报表

可指定可添加到定制“我的主页”布局的定制报表。然后，这些定制报表会显示在“主页布局向导”步骤 2 中的“可用部分”列表中。有关定制“我的主页”的更多信息，请参阅为公司定制“我的主页” (第 页 985)。

开始之前。要执行此过程，必须已保存要在“我的主页”中启用的定制报表。您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“主页管理”权限。

指定定制主页报表

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。

3 在“应用程序设置”部分中，单击“我的主页定制报表”链接。

4 在“我的主页定制报表”列表中，单击“新建主页报表”。

5 在“名称”字段中，输入定制报表的名称。

6 在“高度”和“宽度”字段中，选择“单”或“双”。

如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其它部分高度的两倍。

7 如有必要，请选中“立即执行报表”复选框。

如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。

8 在“报表路径”字段中，输入报表的路径。

可从“打开分析”窗口中粘贴报表路径。复制报表路径：

a 在“Answers 入门”页面中，单击“打开分析”按钮。

b 选择一个报表。

c 复制“项目”字段中的值。

例如：

共享文件夹： 预制分析/销售阶段历史记录分析： 上月销售报表

9 单击“保存”。

重命名记录类型

为了使用您的用户熟悉的术语，您可能需要重命名记录类型。应用产品中的默认记录类型名称与您的公司为某些记录类型使用的名称可能不同。如果是这种情况，您可以更改名称以满足特定需求。

更改了某一记录类型的名称后，新名称将出现在应用产品中的大多数地方，比如：

- 选项卡和按钮
- 下拉列表
- 预定义筛选列表（如“客户主页”上的“全部客户”列表）
- 页面上的标题栏（比如记录详细信息和列表页面上的标题栏）
- 操作栏中的“创建”部分
- 页面块名称
- 记录分配电子邮件通知
- 定制页面块名称

例如，您可以将“客户”显示名称更改为“公司”。“客户”选项卡将变为“公司”，并且其它块标题也将相应更改。

但是，有一些新名称不会在其中出现的地方。如果更改名称，请通知用户新名称不会出现在以下地方：

- 定制筛选列表名称
- 定制字段名称
- 报表和分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- 帮助页面

注意：所有显示名称的最大长度为 50 个字符。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有"定制应用产品"权限。

要重命名记录类型

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。

3 在"应用产品设置"部分中，单击"定制记录类型"链接。

4 在"定制记录类型"页面上相应的行中键入新名称。必须为应用产品提供要在界面的相应区域中使用的所有三种变体："显示名称/单数"、"显示名称/复数"和"显示名称/短"。

注意： "显示名称/短"出现在选项卡中，因此不应超过 15 个字符。

5 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中"转换标记"复选框。

注意： 如果想要以其它激活的语言显示此更新名称，请选中"转换标记"复选框。在其它语言中（或者当您从此页面上的"转换语言"下拉列表中选择另一种语言时），此更新名称将显示为括在括号中的蓝色文本，直至您手动输入转换的名称为止。这有助于您跟踪需要转换的词。如果没有选中"转换标记"，则您在此处所做的更改将不会影响以前转换的显示名称。

6 要手动输入新名称的等效转换名称：

a 从"转换语言"下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。

b 在适当的"显示名称"字段中输入等效转换名称，然后单击"保存"。

c 单击链接返回到刚刚更新的页面，并再次选择语言（如有必要）。

转换的名称将以黑色文本显示在"显示名称"列中。

更换记录类型的图标

可更换与记录类型相关联的图标，该图标显示在选项卡上，以及操作栏中的"创建"部分中。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有"定制应用程序"权限。

更换记录类型的图标

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"应用产品定制"部分中，单击"应用产品定制"链接。

3 在"应用产品设置"部分中，单击"定制记录类型"链接。

4 在"定制记录类型"页面上，单击记录类型的"图标"字段中的"查找"图标。

5 从窗口中选择一个图标。

6 单击“保存”。

添加记录类型

可以为公司添加定制记录类型。例如，您可能需要显示“订单”选项卡，以供雇员使用。要添加新记录类型，则需要在 Oracle CRM On Demand 中重命名和配置某个定制对象记录类型。

客户关怀必须向贵公司提供定制对象记录类型。有关设置公司的定制对象记录类型的更多信息，请与客户关怀联系。

向应用程序中添加记录类型的大体步骤如下：

1 重命名其中一个定制对象记录类型以满足您的需求。

2 为记录类型设置字段。定义要在新记录类型详细信息页面上显示的字段。“字段设置”页面上会自动包括一组字段。您可以根据需要重命名和使用这些字段，以及创建定制字段。

3 根据需要为定制记录类型创建页面布局。

4 为适当的用户角色提供对新页面布局和相关信息部分的访问权限。

您添加的每个新记录类型都出现在以下区域中：

- 操作栏中的“创建”部分
- 操作栏中的“搜索”部分
- 带选项卡的记录主页（一个默认图标将随其名称一起出现在选项卡中）

  默认情况下，新记录的主页包含两个部分：记录列表部分和最近查看的记录部分。您需要为添加的每种记录类型设置字段、页面布局（“详细信息”和“编辑”页面）等信息。

通常，新记录类型的工作方式与默认提供的记录类型的工作方式相同。您可以为它们设置字段、页面布局和列表页面。此外，每种新记录类型都包含一组默认字段，其中包括三个要作为搜索依据的字段（名称字段和两个快速搜索字段）和八个要作为筛选或排序依据的字段。

但是，您不能在以下各项中使用新记录类型：

- 分配管理器
- 预测
- 跟踪记录
- 默认组分配（不能在各个组之间共享它们）

此外，新记录类型还具有以下限制：

- 新记录类型不能包含专用于国家/地区的地址组。
- 默认情况下，新记录类型中只有“名称”字段是必填字段。
- 不会对新记录类型执行重复检查。

有关将 Web 服务与新记录类型结合使用的信息，请参阅下载 WSDL 和架构文件 (第 页 1308)。

开始之前。请注意以下几点：

- 客户关怀必须为公司设置定制对象记录类型。有关更多信息，请与客户关怀联系。
- 要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限，以及针对用于新记录类型的定制对象的相应“定制应用程序”权限。针对“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型的权限各不相同，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 01”权限。对于其它定制对象记录类型，每种权限适用于一组定制对象，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 04 至 10”权限。

添加记录类型

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
3. 在“应用程序设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
4. 在要使用的定制对象记录类型所在的行中填写信息，例如，输入“订单”。

   有关更多信息，请参阅重命名记录类型 (第 页 990)。重命名记录类型后，它将采用此新名称出现在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，替代了定制对象记录类型的链接。
5. 单击“保存”。
6. 在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，单击新记录类型的链接。
7. 在“字段管理”部分中，单击“字段设置”链接。
8. 在“字段设置”页面上，您可以执行以下操作：
   - （推荐操作）单击“重命名字段”并重新标记“名称”字段。

     “名称”字段是系统为此记录类型显示的字段。它出现在“删除的项目”、操作栏中的“最近查看的”部分以及“查找”窗口中。

     在整个应用程序中，每种记录类型都有一个名为“名称”的字段，该字段前面带有记录类型（“客户名称”、“机会名称”等等）。因此，如果要添加“订单”选项卡，您可以将“名称”字段重新标记为“订单名称”。
   - 单击“新建字段”并添加定制字段。

     对于这些记录类型，同样也存在针对默认记录类型定制字段的相同限制。
   - 单击“重命名字段”，并为此记录类型指定要用作搜索依据的字段。在“快速搜索 1”和“快速搜索 2”行中填写必填字段名。如果您的公司使用“目标搜索”，则这些字段显示在操作栏的“搜索”部分中。

     例如，如果要添加“订单”选项卡，您可能需要指定“订单编号”字段作为这些“快速搜索”字段其中之一。当雇员从“搜索”部分中选择“订单”时，“订单编号”将显示为可用作搜索依据的字段。
   - 单击“重命名字段”，并指定要显示为列表中的列标题的字段。在索引行中填写必填字段名。这确定了可用于对记录进行排序和筛选的字段。
9. 为新记录类型设置“编辑”和“详细信息”页面。

   您可以将字段添加到记录的“编辑”页面、将字段分组为单独的部分并重命名这些部分。

要创建与其它记录类型的关系，请将字段（“客户”、“联系人”、“机会”等）添加到页面布局。这将在字段旁边创建一个“查找”图标，用户可通过该图标将现有记录链接到此新记录类型。

可以将相关的信息部分添加到“详细信息”页面。

如果添加“团队”作为相关信息部分，用户将能按记录与团队成员共享此记录。

注意：对“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型支持“团队”相关信息部分，对其它定制对象记录类型不支持该部分。

有关说明，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

10 （可选）添加该新记录类型作为其它记录的“编辑”页面中的字段，或作为其它记录的“详细信息”页面中的相关信息部分。

11 根据需要将页面布局添加到用户角色。有关说明，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于定制对象的多对多关系 (第 页 997)

关于字段、选择列表和度量

应用产品不允许您更改它用于预测和报表的字段名称或选择列表值。但是，某些预制列表（比如主页上的列表）会根据选择列表值来选择要包括的记录。应用产品使用与语言无关的基础代码来确定要在标准列表中包括什么记录。因此，您可以重命名选择列表值和字段，而不会影响那些列表。

注意：在 Oracle CRM On Demand（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示：向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。

如果您更改针对活动记录的“优先级”字段的默认选择列表值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

关于附件配置

可以根据记录类型按以下方式将文件附加到记录：

- 通过父记录中的附件相关项目
- 通过附件字段

关于配置附件相关项目

对于支持预配置附件相关项目的记录类型，可以配置页面布局和用户角色，以便用户将多个附件链接到父记录。每个附件项目都可包含文件或 URL。要允许用户以该方式附加文件和 URL，页面布局和用户角色必须配置如下：

- “附件”部分必须显示为父记录类型页面布局上的相关信息部分。
- 用户角色必须具有针对附件记录类型的必要权限。
- 用户角色的访问权限配置必须具有适当的权限，以便可以访问父记录类型访问设置中的附件相关记录类型。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)和指定动态页面布局 (第 页 968)。有关配置用户角色和访问权限配置的更多信息，请参阅用户管理和访问控制 (第 页 998)。

以下记录类型支持预配置的附件相关项目：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 01、02 和 03
- 经销商
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 机会
- 合作伙伴
- 成员身份 - 会员
- 服务请求
- 解决方案

附件还可以链接到警报记录和销售阶段记录。

注意：如果用户删除的父记录含有通过预配置附件相关项目与之链接的附件，附件也会随之删除。

公司管理员可以查看通过预配置附件相关项目添加的附件的详细信息。更多信息，请参阅管理公司的附件 (第 页 1323)。

关于配置附件字段

用户可以通过附件字段将单个文件添加到记录。附件字段支持以下记录类型：

- 定制对象 01、02、03、04 及以上
- 库存审计报表
- 样品事务处理

以下记录类型也支持附件字段。但是，这些记录类型仅可用作相关项目，具体如下：

- 鉴定附件

  "鉴定附件"记录类型仅可用作"鉴定"记录类型上的相关项目。

- 申请附件

  "申请附件"记录类型仅可用作"申请"记录类型上的相关项目。

- 证书附件

"证书附件"记录类型仅可用作"证书"记录类型上的相关项目。

- 课程附件

  "课程附件"记录类型仅可用作"课程"记录类型上的相关项目。

- 测验附件

  "测验附件"记录类型仅可用作"测验"记录类型上的相关项目。

- MDF 请求附件

  "MDF 请求附件"记录类型仅可用作"MDF 请求"记录类型上的相关项目。

- 合作伙伴计划附件

  "合作伙伴计划附件"记录类型仅可用作"合作伙伴计划"记录类型上的相关项目。

- 保险单附件

  "保险单附件"记录类型仅可用作"保险单"记录类型上的相关项目。

- 特殊定价请求附件

  "特殊定价请求附件"记录类型仅可用作"特殊定价请求"记录类型上的相关项目。

注意：在这些配置中，删除父记录时，不会同时从 Oracle CRM On Demand 数据库中删除链接的记录和附加的文件。例如当用户删除一个 MDF 请求记录时，不会从数据库中删除任何链接的 MDF 请求附件记录及附加到这些记录的文件

某些记录类型专用于行业或特定于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，因此可能不适用于您的 Oracle CRM On Demand 版本。

对于其中某些记录类型，附件字段显示在 Oracle CRM On Demand 的标准页面布局上。您可以根据需要，将所有列出的记录类型的附件字段显示在"详细信息"页面布局上。共有以下三个附件字段：

- **附件。**该字段最初在记录"编辑"页面上显示一个纸夹图标，当上载文件后，则在记录"详细信息"页面上显示附件的名称和大小。在记录"编辑"页面上，该字段还会显示纸夹图标和用于删除文件的 X 图标。要允许用户将文件附加到记录，必须在页面布局上显示该字段。"附件"字段不能用作搜索字段，因为其中的文件名称和大小是计算值。
- **附件：文件名。**此为只读字段，它使用用户上载的文件名自动填充。该字段可以用作搜索字段。可选择显示或不显示该字段。
- **附件：大小（字节）。**该字段显示附件的大小。可选择显示或不显示该字段。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)和指定动态页面布局 (第 页 968)。

关于配置定制对象和附件字段

您可以根据公司的业务需求，以多种方式配置"定制对象"记录类型，如下所示：

- 您可以将"定制对象"记录类型配置为与另一记录类型相关（"定制对象"记录类型被视为 Oracle CRM On Demand 中大多数主要记录类型的相关记录类型）。

  在这种配置中，父记录与链接的记录类型之间是一种一对多的关系。当链接的记录类型显示附件字段时，该配置允许用户将多个附件（每个子记录一个）链接到父记录。

  例如，您可以在"详细信息"页面上显示"定制对象 04"的附件字段，并重命名"定制对象 04"，从而标记为*目标附件*。随后，您可以将新的"目标附件"记录类型用作"目标"记录类型的相关信息部分。

- 您可以配置"定制对象"记录类型与其他记录类型存在多对多关系。更多信息，请参阅关于定制对象的多对多关系 (第 页 997)。
- 您可以配置"定制对象"记录类型用作附件记录类型，并用作顶层记录类型，拥有自己的选项卡、主页、列表等。

  在这种配置中，用户可以查看许多用户都感兴趣的说明，并可以搜索上载到定制附件记录的附件。

使用任何记录类型时，必须确保用户拥有适当的角色访问权限和访问权限配置，以便可以使用支持附件字段的记录类型。有关配置用户角色和访问权限配置的更多信息，请参阅用户管理和访问控制 (第 页 998)。

注意：如果将"定制对象"记录类型配置为与另一记录类型相关，那么当删除父记录时，不会从 Oracle CRM On Demand 数据库中删除链接的定制对象记录和附加的文件。在上述示例中，定制*目标附件*记录类型链接到"目标"记录类型，当用户删除父目标记录时，不会从数据库中删除链接的目标附件记录和附加的文件。

关于定制对象的多对多关系

默认情况下，定制对象 01、02 和 03 与其它记录类型之间的所有关系均为多对多关系。但是，对于所有其它定制对象记录类型（例如，定制对象 04），该定制对象记录类型与其它任何记录类型（包括其它定制对象记录类型）之间的任何关系默认为一对多关系。

通过将其它定制对象记录类型用作交集表，可以为定制对象记录类型创建多对多关系。

示例：创建多对多关系

贵公司拥有和管理会议中心，并为其它公司、政府客户等提供会议设施。您希望使用某个定制对象记录类型来跟踪有关事件的信息，使用另一个定制对象记录类型来跟踪有关每个事件所用房间的信息。每个房间可用于多个事件，每个事件可使用多个房间，因此这些记录类型之间必须存在多对多关系。

要创建此多对多关系，可以将第三个定制对象记录类型用作交集表，以跟踪有关每个房间预订情况或会议的信息。然后，可以在房间和会议之间以及事件和会议之间创建一对多关系，从而使房间和事件之间存在多对多关系。

以下过程说明如何针对该示例配置记录类型和关系。定制对象 04、05 和 06 用于新的记录类型。

配置多对多关系

1. 如果没有为贵公司设置要使用的定制对象记录类型，请联系客户关怀进行设置。
2. 客户关怀设置了定制对象后，请分别将定制对象 04、05 和 06 的记录类型重命名为房间、事件和会议。

   有关重命名记录类型的信息，请参阅重命名记录类型 (第 页 990)。
3. 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请在角色管理向导的步骤 2"记录类型访问"中设置所需的访问级别。（可以根据用户责任自行确定所需的访问级别。）

   有关设置用户角色的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
4. 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请为新记录类型配置访问权限配置文件。

   至少，必须进行如下设置：

   - 针对新"房间"记录类型，授予对新"会议"相关信息部分的"查看"访问权限。

- 对于新“事件”记录类型，授予对新“会议”相关信息部分的“查看”访问权限。

有关设置访问权限配置文件的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件 (请参阅 "设置权限配置文件" 第 页 1047)。

5 为新记录类型创建新的页面布局：

- 在新“房间”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。
- 在新“事件”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。

有关设置页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

6 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请指定在角色管理向导步骤 6 中创建的页面布局。

有关设置用户角色的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

注意：除了按照上述过程中的说明进行配置更改之外，还可以采用定制其它记录类型的方法来定制新的记录类型。有关定制记录类型的信息，请参阅记录类型应用程序定制页面 (请参阅 "记录类型的“应用产品定制”页面" 第 页 933)。

用户管理和访问控制

本主题提供有关管理用户以及控制访问权限的信息。

开始之前。执行以下操作：

- 确保在您的用户角色中具有相应的权限：
  - 要设置用户，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限或“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

    注意：具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限的用户只能在他们自己的合作伙伴组织中设置用户。
  - 要在公司设置用户、组、配置文件和角色，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。
  - 要设置工作簿，您的角色必须包括“管理工作簿”权限。
  - 要在公司设置地区，您的角色必须包括“管理地区”权限。
- 将许可证数量与必须处于有效状态的用户数量进行比较。只有有效用户才能访问 Oracle CRM On Demand。活动用户总数不能超过公司的许可证数量。有关验证许可证状态的更多信息，请参阅验证许可证状态和有效用户 (第 页 912)。
- 阅读有关角色和权限配置文件的背景信息。请参阅以下主题以了解更多信息：
  - 角色管理 (第 页 1049)
  - 角色设置准则 (第 页 1050)
  - 权限配置文件管理 (第 页 1019)
  - 关于主要记录类型的访问级别 (第 页 1029)
  - 关于相关记录类型的访问级别 (第 页 1030)
  - 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 确定您将用来管理工作簿、角色和团队的数据访问权限的配置文件。
- 确定您要分配给每个用户的角色，以及每个用户的汇报对象。如果您的组织需要附加角色来适应多个业务范围，则创建您需要的新角色。

公司所有用户的累积结构定义了公司的报告层次结构和销售定额。

您必须为公司的每位用户单独指定用户角色。用户的角色和关联的权限配置文件确定了雇员对选项卡、功能和记录的访问权限。用户角色和关联的配置文件还确定了雇员在使用应用产品时可看到哪些页面布局。

单击一个主题以查看管理用户、权限配置文件、角色、定制工作簿以及组的过程：

- 设置用户 (第 页 1001)
- 设置用户的销售定额 (第 页 1009)
- 按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 1009)
- 更改用户的用户 ID (第 页 1010)
- 重置用户的密码 (第 页 1011)
- 查看用户的登录活动 (第 页 1011)
- 查看用户的安全相关活动 (第 页 1012)
- 为用户添加代表（管理员） (第 页 1013)
- 为用户创建库存期间 (第 页 1013)
- 停用用户 (第 页 1014)
- 设置合作伙伴管理员（管理员）的过程 (请参阅 "设置合作伙伴管理员的过程（管理员）" 第 页 1015)
- 设置用户（合作伙伴） (第 页 1016)
- 更改用户的用户 ID（合作伙伴） (第 页 1018)
- 重置用户的密码（合作伙伴） (第 页 1018)
- 停用用户（合作伙伴） (第 页 1019)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)
- 添加角色 (第 页 1054)
- 设置工作簿的过程 (第 页 1064)
- 为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1065)
- 创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)
- 创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1069)
- 将用户与工作簿关联 (第 页 1071)
- 为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)
- 为公司启用工作簿 (请参阅 "为贵公司启用工作簿" 第 页 1074)
- 为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075)
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1077)
- 对工作簿分配记录 (第 页 1078)
- 设置组 (第 页 1084)
- 设置地区 (第 页 1086)

提示： 请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，在激活其他用户之前激活测试用户以确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色布局、报告和数据共享层次结构、工作流以及其他任何业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时记住要停用测试用户。

用户管理

用户是 Oracle CRM On Demand 中的一个实体，不一定具有与 Oracle CRM On Demand 交互的能力。例如，用户可以是公司的雇员、合作方或外部应用产品。用户可以处于活动或不活动状态。活动用户可以与 Oracle CRM On Demand 交互；不活动的用户则不能。要与 Oracle CRM On Demand 交互，活动用户必须根据公司制定的登录和密码策略进行认证。有关登录和密码策略的更多信息，请参阅关于登录和密码策略 (第 页 912)。

每个用户具有一个分配的角色。同一角色可以分配给多个用户。Oracle CRM On Demand 中的角色与用户在组织中执行的业务职能相似，例如销售主管职能或服务经理职能。在组织内部，业务职能会授予特定于该业务职能的某些权限和许可，类似地，在 Oracle CRM On Demand 上下文中，角色定义以下内容：

- 在 Oracle CRM On Demand 中用户有权使用的功能
- 授予用户用来处理受保护信息的权限组
- 显示信息的用户界面设置

有关角色的更多信息，请参阅角色管理 (第 页 1049)。要管理用户，请执行以下任务：

- 设置用户 (第 页 1001)
- 设置用户的销售定额 (第 页 1009)
- 更改用户的用户 ID (第 页 1010)
- 重置用户的密码 (第 页 1011)
- 查看用户的登录活动 (第 页 1011)
- 查看用户的安全相关活动 (第 页 1012)
- 为用户添加代表（管理员） (第 页 1013)
- 为用户创建库存期间 (第 页 1013)
- 停用用户 (第 页 1014)

相关主题

请参阅以下主题以了解与用户管理有关的信息：

- 关于用户页面布局 (第 页 1008)
- 关于用户委派 (第 页 1012)
- 用户字段 (第 页 1002)
- 查看记录的审计追踪 (第 页 98)
- 定制审计追踪 (第 页 966)

设置用户

设置用户时，需特别关注以下字段，因为它们确定了用户可以访问、查看的内容以及执行的任务：

- 状态

  在首次设置一个用户时，您可以通过将用户的状态设置为“有效”并提示 Oracle CRM On Demand 在您保存用户记录时向用户发送必要的登录信息（通过在用户记录上选择相应的选项），允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand 。

  或者，如果在一段时间内您不希望用户访问 Oracle CRM On Demand，则将用户的状态设置为“无效”。当您以后要允许用户访问 Oracle CRM On Demand 时，则将用户的状态更改为“有效”，使用重置密码功能通过电子邮件向用户发送必要的登录信息。

- 报告对象

  报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。

  提示： 首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

- 角色

  用户的角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问权限。

注意：您可以利用导入助手导入您的用户记录。有关此选项的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。

关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 以及临时密码。您可以提示 Oracle CRM On Demand 在您创建用户帐户时向用户发送登录信息，或者稍后由您执行此工作，如下所述：

- 如果您要在设置用户帐户时发送登录信息，请在第一次保存用户记录之前在该用户记录上选中电子邮件复选框。

  根据您是使用“快速添加”按钮还是“添加用户”按钮创建用户记录，电子邮件复选框按如下方式命名：

  - “快速添加”页面上的“电子邮件”复选框
  - “编辑用户”页面上的“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框

  注意，如果要立即向用户发送信息，您必须在首次保存记录之前选中复选框。登录信息通过电子邮件分两部分发送给用户：

  - 一封电子邮件包含临时 URL。
  - 另一封电子邮件包含临时密码以及用户登录 ID 的详细信息。

- 如果您希望以后向用户发送登录信息，则在创建用户记录时不要选中电子邮件复选框。

  以后，当您要向用户发送登录信息时，您可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。当您单击“重置密码”按钮时，登录信息将通过电子邮件分两部分发送给用户：

  - 一封电子邮件包含临时 URL。
  - 另一封电子邮件包含临时密码。

  在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

关于删除用户

您不能删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该用户的状态更改为"无效"。

开始之前。要设置公司用户，您的角色必须具有"管理用户和访问"权限。

要设置用户

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。

3 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。

4 在"用户列表"页上执行以下操作之一：

- 要添加新用户，单击"新建用户"。
- 要快速添加多个用户，单击"快速添加"。

  这会打开"快速添加"页，让您为每个用户输入必需及有限的信息。例如，它不会允许您指定报告层次结构。

  注意：如果除了"快速添加"页面上的字段，您还定义了其它任何必填的用户字段，则不能使用"快速添加"方法。

  在"快速添加"窗口中输入信息后，单击"保存"。这会将您带到"用户列表"页。
- 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在"用户详细信息"页面上单击"编辑"按钮。

5 在"编辑用户"页上填写信息。有关更多信息，请参阅关于组 (请参阅 "用户字段" 第 页 1002)。

6 保存记录。

提示：您可以通过创建筛选列表来限制用户记录。有关说明，请参阅使用列表 (第 页 66)。

要打开用户的筛选列表

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。

3 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。

4 在"用户列表"页上，从下拉列表中选择一个选项。

用户字段

设置用户时，需要特别注意以下三个字段：

- 状态
- 报告对象

- 角色

这些字段的项确定用户可以访问和查看的内容以及可以执行的操作。

此表向用户介绍一些字段信息。要查看此表中列出的所有字段，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。某些字段是只读字段。另外，根据您是从"用户列表"页面中导航，还是通过钻取记录中的用户名来访问"用户详细信息"页面，您看到的字段可能会有所不同。因为对这些详细信息页面使用了不同的页面布局，所以存在这些差异。有关用户页面布局的更多信息，请参阅关于用户页面布局 (第 页 1008)。

字段	说明
"关键用户信息"部分	
状态	状态指明用户是有效还是无效。有关设置用户密码和激活用户的过程的信息，请参阅设置用户 (第 页 1001)和重置所有密码 (第 页 919)。 **注意：** Oracle CRM On Demand 不允许您删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该该用户的"状态"更改为"无效"。
报告对象	用户的经理。每个用户必须向经理汇报以用于报告和预测用途。
合作伙伴组织	用户所属的合作伙伴组织的名称。仅为属于合作伙伴组织成员的用户填充此字段。 **注意：** 作为合作伙伴组织的成员并且角色具有"管理合作伙伴组织中的用户"权限的用户可以将其合作伙伴组织的其他成员添加为 Oracle CRM On Demand 中的用户。如果您的用户角色允许您设置属于您的合作伙伴组织的用户，此字段将为只读字段。
角色	为用户分配的角色。要了解角色，请参阅角色管理 (第 页 1049)。
主要组	此用户已添加到的组。只读。
用于分析的默认工作簿	（可选）用户默认情况下在的"报表主页"以及"仪表盘主页"上的工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对数据的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
默认工作簿	（可选）用户默认情况下在"报表"选项卡之外的其他任何区域工作时可在工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对记录的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
"用户详细信息"部分	
别名	用户的简短标识符，例如，用户的常用名或昵称。 如果您通过"快速添加"页面添加用户，则电子邮件地址中 @ 符号前面的所有字符将成为别名。
用户 ID	用户用来登录到 Oracle CRM On Demand 的唯一系统

	标识符。 用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符： ■ 星号 (*) ■ 反斜杠 (\) ■ 数字符号 (#) ■ 问号 (?) ■ 斜线 (/) ■ 波浪号 (~)
电子邮件	用户的完整电子邮件地址，如 isample@companysample.com。用户必须具有有效的电子邮件地址，才能授予其对 Oracle CRM On Demand 的访问权限。 电子邮件地址最多可以包含 100 个字符。
用户登录 ID	只读字段。此值是公司登录 ID 与用户 ID 的组合，它是用户用来登录到 Oracle CRM On Demand 的唯一系统标识符。
联系人首选项	
不致电	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的呼叫。
不发送邮件	如果选中此复选框，用户不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的信件或宣传册。
不发送电子邮件	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的电子邮件。
始终发送重要的通知	如果选中此复选框，用户会从 Oracle CRM On Demand 收到包含重要信息的电子邮件。这些消息包括： ■ 有关 Oracle CRM On Demand 和相关产品的产品更新和服务变更的重要信息 ■ 有关升级到主要新版本的说明和计划 ■ 对常规支持流程加以补充的高优先级或紧急通信（例如在出现硬件故障时） 只有公司管理员能够为用户更新此复选框。主要联系人将自动启用此复选框。 **注意：**此复选框不用于确定哪些用户接收 Oracle CRM On Demand Customer Care 发出的系统警报，如即将发生的计划维护的提醒。

"用户地理信息"部分	
语言、区域设置、货币、时区	如果未在这些字段中设置任何值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖这些设置。
用户安全信息	
报告主体区域	此设置定义对 Oracle CRM On Demand Answers 中的实时主题区域记录的可见性。允许的值包括："经理可见性"和"团队可见性"。如果未在此字段中设置值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改该值。用户在编辑他们的个人首选项时也可以覆盖此设置。
历史主体区域	此设置定义对 Oracle CRM On Demand Answers 中的历史主题区域记录的可见性。允许的值包括："经理可见性"、"团队可见性"和"完整可见性"。如果未在此字段中设置值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改该值。用户在编辑他们的个人首选项时也可以覆盖此设置。允许的值如下所述： ■ **经理可见性。**允许用户查看自己拥有的数据以及他/她的下属拥有的数据。 ■ **团队可见性。**允许用户查看自己拥有的数据以及通过团队与该用户之间共享的数据。 ■ **完整可见性。**允许用户查看自己拥有的数据、与该用户之间共享的数据、他/她的下属拥有的数据以及与其下属之间共享的数据。
基于角色可读取所有记录	此设置确定 Oracle CRM On Demand 报表是否使用"可读取所有记录"设置。"可读取所有记录"设置确定指定的用户角色在 Oracle CRM On Demand 是否可以看到指定对象（例如，客户、机会、联系人等）的所有记录。此设置在角色管理向导的记录类型访问页面中定义。如果在任何对象上为某个用户角色启用了"基于角色可读取所有记录"设置，则该用户也可以在 Oracle CRM On Demand 报表中看到该特定对象的所有记录。
外部唯一 ID	从外部系统中获取的值，用来在外部系统中标识对应的用户记录。
集成 ID	从外部系统中获取的值，帮助标识用户与集成数据之间的任保关系。
单一登录的外部标识符	如果公司设置为使用单一登录，则公司管理员可以使用该字段将 Oracle CRM On Demand 中的用户映射到外部系统，而无需使用"用户登录 ID"字段。 当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。

身份验证类型	确定用户如何登录 Oracle CRM On Demand。 如果公司级的验证类型不是“用户 ID/密码”或“单一登录”，则该字段在用户记录上是只读的；如果公司级的验证类型是“用户 ID/密码”或“单一登录”，则公司管理员可以在用户记录上选择一个值或将该字段留空，如下所示： ■ **仅用户 ID/密码。**如果选择该值，用户必须使用其 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码进行登录。 ■ **仅单一登录。**如果选择该值，用户必须使用贵公司的单一登录机制登录。如果选择该值，用户将无法使用 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码登录。 ■ **用户 ID/密码或单一登录。**如果选择该值，用户既可以使用其 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码登录，也可以通过公司的单一登录方法登录。 ■ **空。**如果该字段在用户概要上为空，则用户将使用公司级的验证类型设置。 当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。 有关设置公司级验证类型的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。
通信设置部分	
显示“单击拨号”弹出窗口	此复选框适用于通过 Oracle Contact On Demand 设置的用户。Oracle Contact On Demand 在“列表”和“详细信息”页面上将电话号码呈现为用户可以单击的链接。如果您为用户选中显示单击拨号弹出窗口复选框，则当用户单击电话号码链接时，在 Oracle Contact On Demand 电话系统拨打电话之前，系统会通过“单击拨号”窗口提示用户。
显示通信主页收件箱	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页”收件箱为用户显示活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。期间越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有通信。用户必须注销并再次登录，才能使对此设置所做的更改生效。
显示通信主页最近完成的活动	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页”为用户显示最近完成的活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。时间段越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有活动。用户必须注销并再次登录，才能使对此设置所做的更改生效。
“附加信息”部分	
主题名称	如果未在此字段中设置值，则使用公司的默认主题。您可以通过单击“主题名称”下拉列表，然后为用户选择所需的主题来覆盖默认值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆

	盖此设置。 **注意：**主题对 Oracle CRM On Demand 的执行方式无影响。如果您的用户角色具有相应的权限，您可以根据公司要求创建新主题。有关主题的更多信息，请参阅创建新主题 (第 页 986)。
默认搜索记录类型	当用户登录到 Oracle CRM On Demand 时在操作栏的搜索选择列表中显示的记录类型。
登录时显示欢迎页	要阻止每次用户登录到 Oracle CRM On Demand 时出现"欢迎"页，则清除此字段。 **注意：**用户也可以在第一次登录时从"欢迎"页面清空本字段。
启用团队联系人同步	确定 Oracle PIM Sync On Demand 包括的联系人同步是否涉及用户拥有的联系人以及用户可以通过"联系人团队"访问的所有联系人。选择此选项可以防止产生重复，因为每个团队成员都要返回去与 Oracle CRM On Demand 中的同一个联系人记录同步。
资金批准限额	此字段适用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的用户。 将状态设置为"批准索赔"时，此用户可以为每个资金请求批准的金额。如果用户尝试超过此限制，则会出现错误消息，Oracle CRM On Demand 将阻止批准该资金请求。
启用动画	用于决定是否要在"消息中心"和记录"详细信息"页面中以动画形式显示附注。
记录预览模式	用户的记录预览模式。根据此处的设置，在用户将指针悬停在指向记录的链接上时，或者在用户单击预览图标（预览图标在指针悬停在指向记录的链接上时出现）时，预览窗口即会打开。预览窗口显示记录的"详细信息"页面的第一个部分。在此字段中选择"关"会使用户无法使用记录预览功能。 可以在公司级别和用户级别指定记录预览设置。用户级别的设置将覆盖公司的默认设置。如果此字段为空，则使用公司的默认记录预览设置。用户可以在编辑其个人首选项时更改此设置。
直观显示栏	如果选中此复选框，用户可以在浏览器窗口底部看到详细信息页面相关信息部分的链接。这些链接使用户无需向下滚动页面就可以跳转到相关信息部分。 可以在公司级别以及用户级别指定直观显示栏显示设置。用户级别的设置覆盖公司的默认设置。如果此字段为空白，则使用公司的默认直观显示栏设置。用户在编辑他们的个人首选项时可以更改此设置。

注意：具有相应权限的用户（通常是公司管理员）可以为其他用户指定委派用户。用户也可以为自己指定委派用户。有关添加委派用户的更多信息，参阅关于用户委派 (第 页 1012)和为用户添加委派（管理员） (请参阅 "为用户添加代表（管理员）" 第 页 1013)。

关于用户页面布局

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以为各个用户详细信息视图定义单独的页面布局。

在"用户应用产品定制"页面中可以使用以下用户页面布局。

- **用户页面布局**：用于在从记录、"最近查看的列表"或"收藏项列表"中追溯用户名时显示的"用户详细信息"页面。公司中的每个人都可以看到此布局。
- **用户管理页面布局**：用于从"用户管理和访问控制"下"用户列表"页面中显示的"用户详细信息"页面。只有公司的管理员可以看见此布局。
- **用户所有者页面布局**：用于"我的设置"中的"个人详细信息"页面。只有登录用户和管理员才能看到此布局。
- **合作伙伴管理页面布局。**用于当合作伙伴用户从"合作伙伴自我管理"链接访问"用户详细信息"页面时显示的"用户详细信息"页面。要访问"合作伙伴自我管理"链接，合作伙伴用户必须具有"管理合作伙伴组织中的用户"的权限。

对于基于"用户管理"和"用户所有者"页面布局的"详细信息"页面，用户可以控制其中显示的相关信息的布局。但对于基于"用户"页面布局的"详细信息"页面，用户无法控制相关信息布局，该布局是通过导航到"我的设置">"个人布局">"用户管理布局"，或导航到"我的设置">"个人布局">"个人概要布局"来控制的，如更改个人详细信息页面布局 (请参阅 "更改"详细信息"页面布局" 第 页 557)中所述。

对于基于"用户"页面布局的"详细信息"页面，没有"编辑布局"链接。相比之下，对于基于"用户管理"和"用户所有者"页面布局的"详细信息"页面，存在此链接。

如果您的"用户"字段包含私人数据，则单独的用户页面布局很有用。在此情况下，您希望当有用户从记录中追溯用户名时，不显示这些私人字段。因此您可以使私人字段出现在"用户所有者"和"用户管理"页面布局中，但不出现在"用户"页面布局中。

页面布局可以分配给特定角色。因此，通过将适当的页面布局分配给某个角色，您可以确保具有该角色的用户无法看到他们不应能看到的所有私人字段。

以下示例中的这类字段都是可用来针对特定角色，以私人字段形式进行跟踪的字段：

- 内部销售代表
  - 未遭拒绝的合格潜在商机数
  - 每月联系的潜在商机数
- 现场销售代表
  - 将潜在商机转换为客户的成本
- 营销经理
  - 商业活动效果（支出额与收入额的对比情况）
- 区域销售经理
  - 每季度失去的客户数
  - 输给区域竞争者的收入流的数量

当希望针对某些用户将字段设置为只读时，各个用户页面布局也非常有用。在此情况下，可以在"用户所有者"页面布局中针对不希望其具有字段编辑能力的用户角色将字段设置为只读字段。

有关创建页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)；有关设置角色的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

设置用户的销售定额

如果销售代表使用 Oracle CRM On Demand 管理其预测，则必须设置他们的定额。销售代表可以设置其自己的定额，或者管理员可以为他们创建定额。

本节说明管理员设置用户定额的过程。

设置用户定额

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
3. 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
4. 在“用户列表”页面上，单击要设置其定额的用户的“姓氏”链接。
5. 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，并执行以下操作之一：
   - 单击“新建定额”按钮。
   - 单击要编辑的定额的“编辑”链接。
6. 在“编辑定额”页面上填入各字段的值。
   - 要将年度定额均摊到会计年度中，请在“总定额”字段中输入数额并单击“分摊”。
   - 要将每月定额相加，请输入每月的数额，然后单击“合计”。
7. 保存记录。

按记录类型为用户设置默认工作簿

在每种记录类型的工作簿选择器中，可以确定用户默认看到的工作簿。用户记录上的设置不会限制用户访问记录：用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。

以下过程介绍了如何按记录类型为用户设置默认工作簿。

按记录类型为用户设置默认工作簿

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
3. 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。

4 在“用户列表”页面中，单击要为其设置默认工作簿的用户的“姓氏”链接。

5 在“用户详细信息”页面中，向下滚动到“按记录类型列出默认工作簿”部分，然后执行以下操作之一：

   a 单击“新建”添加记录类型的默认工作簿。

   b 单击想要更改的默认工作簿的“编辑”链接。

6 在“按记录类型添加默认工作簿”页面中，选择记录类型和工作簿设置。

7 保存所做的更改。

更改用户的用户 ID

您可以更改用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。要允许用户更改他们的电子邮件地址或用户 ID，您必须设置“登录和密码控制”功能。有关说明，请参阅定义公司的密码控制 (请参阅 "定义公司密码控制策略" 第 页 913)。

要更改用户的用户 ID

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。

4 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。

5 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。

6 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。

7 保存记录。

8 在标题栏上，单击“重置密码”按钮。用户将收到两封电子邮件：

   - 一封包含临时密码，有效期为三天。

- 一封包含 Oracle CRM On Demand 的临时 URL。用户可以使用临时密码登录并创建新密码。

重置用户的密码

在 Oracle CRM On Demand 中，用户必须提供至少两个安全问题的答案。这些问题和答案将在以后用户忘记密码时使用。如果用户不记得他们的安全问题，或者如果用户被锁定，但他们希望立即进行访问，则您可以重置他们的密码。

注意： 此过程的效果等同于在"编辑用户"页面上选中"当我单击'保存'时发送临时密码电子邮件"复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。

要重置用户的密码

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。
4. 在"用户列表"页面上，单击要重置其密码的用户的"姓氏"链接。
5. 在"用户详细信息"页面的标题栏上，单击"重置密码"按钮。

   用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

   注意： 此事件记录在"用户详细信息"页面上的"登录历史记录"部分中。

查看用户的登录活动

您可以查看您的公司每个用户的登录历史记录。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。

要查看用户的登录活动

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。
4. 在"用户列表"页面上，单击要查看其登录活动的用户的"姓氏"链接。
5. 要查看用户的登录活动，请向下滚动至"登录历史记录"部分。

查看用户的安全相关活动

用户记录中的“审计”相关信息可捕获安全相关活动的详细信息，如在初始设置用户密码时和重置密码时。

注意：您还可以为用户记录配置字段级审计追踪。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅 定制审计追踪 (第 页 966)。您还可以为“主审计追踪”中的用户查看审计追踪信息。有关更多信息，请参阅利用主审计追踪查看审计追踪更改 (第 页 926)。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

要查看某个用户的安全相关活动

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
3. 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
4. 在“用户列表”页面上，单击要查看的用户的“姓氏”链接。
5. 向下滚动到“审计”部分以查看用户记录中安全相关活动的详细信息。

关于用户委派

启用授权用户功能后，用户可以将其记录的所有者访问权限授予其他用户。此外，具有相应权限的用户（通常是公司管理员）可以为其他用户指定代表。可以使用“公司概要”页面上的以下复选框对授权用户功能进行控制：

- 经理可见性已启用
- 显示工作簿选择器

为了使授权用户功能起作用，必须选中这两个复选框。此外，必须在相关页面布局上为用户角色或管理员角色提供“授权用户”相关信息部分，具体如下：

- 要允许用户指定代表，必须在“用户所有者”页面布局上为用户角色提供“授权用户”相关信息部分。
- 要允许管理员为其他用户指定代表，必须在“用户管理”页面布局上为管理员角色提供“授权用户”相关信息部分。

指定授权用户时，请注意下列信息：

- “授权用户角色”字段与用户角色或数据访问完全无关。该字段是一个选择列表，公司管理员可定义该列表以对用户代表进行分类。该选择列表不包含任何默认值。如有必要，公司管理员可以通过“授权用户字段”设置页面定制该选择列表。有关定制选择列表的更多信息，请参阅更改选择列表值 (第 页 953)。
- 授权用户可获取主要用户对记录（主要用户拥有这些记录或可通过团队或组访问这些记录）的所有者访问权限，但不会获取主要用户对记录的默认访问权限。
- 对于任何记录类型，必须为授权用户的用户角色启用“可存取”选项，该授权用户才能使用授权访问权限查看该类型的记录。同样，对于某记录类型，必须为授权用户的用户角色启用“可创建”选项，授权用户才能创建该类型的记录。
- 授权用户可以使用“工作簿”选择器中的“包括子项”选项来查看自己的所有记录，以及列表中主要用户的记录。或者，他们可以选择自己的姓名，以仅查看可通过所有权、角色或团队等方式访问的记录；或者，他们可以选择主要用户的姓名，以仅查看主要用户拥有或可通过团队或组访问的记录。

- 对于报告主题区域和历史主题区域，授权用户的数据访问级别（即，经理可见性、团队可见性或完整可见性）将继续适用，即使在授权用户查看主要用户授权的数据时也是如此。

为用户添加代表（管理员）

作为公司管理员，您可以将用户指定为其他用户的代表。有关如何进行用户委派的更多信息，请参阅关于用户委派 (第 页 1012)。

注意：用户还可以通过其"个人概要"页面为自己指定授权用户。有关用户如何指定代表的更多信息，请参阅添加授权用户 (第 页 555)。

开始之前。要执行此过程，角色必须包含以下权限：

- 管理用户和访问
- 管理用户和访问 - 管理授权用户

除此之外，角色必须可以使用的"用户管理"页面布局上的"授权用户"相关信息部分。可能适用以下一种情况：

- 如果"用户详细信息"页面上的"授权用户"部分不可用，请单击"编辑布局"，然后将"授权用户"部分移动到"显示的相关信息"部分。
- 如果在"用户管理布局"页面的"可用相关信息"部分中未显示"授权用户"部分，则必须将"授权用户"相关信息部分添加到您角色的"用户管理"页面布局中。

添加授权用户

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"。
3. 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"。
4. 在"用户列表"页面上，单击希望为其添加代表的用户的姓氏。
5. 在"用户详细信息"页面上，向下滚动至"授权用户"部分，并在该部分的标题栏中单击"添加"。
6. 在"授权用户编辑"页面上，单击"查找"图标。
7. 在"查找"窗口中，选择您想要其成为代表的用户。
8. 如果定义了授权用户角色，请从列表中选择角色。
9. 保存记录。

为用户创建库存期间

本主题为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。必须为使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的各个销售代表创建库存期间。只能针对每个销售代表执行此操作一次。可以手动创建库存期间，或者使用 Oracle CRM On Demand 中的导入功能。

注意：通常而言，首次设置公司的 Oracle CRM On Demand 时，会通过导入功能填充库存期间。

为销售代表创建初始库存期间之后，每次关闭销售代表的库存期间时，会自动创建一个新的库存期间。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。

为用户创建库存期间

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。
4. 在"用户列表"页面上，单击用户的"姓氏"链接。
5. 在"用户详细信息"页面上，单击"新库存期间"。

   库存期间的开始日期默认为当前日期。

注意：Oracle CRM On Demand 不会显示消息来确认已为用户创建库存期间，并且"用户详细信息"页面会保持打开。如果希望验证已创建库存期间，请单击"库存期间"选项卡，然后查看最近修改的库存期间列表。

停用用户

您不能删除用户，但需要使用户处于无效状态。您不需要无效用户的授权。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。

要停用用户

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"用户管理和访问控制"页面上，单击"用户管理"链接。
4. 在"用户列表"页面上，单击要从系统中删除的用户的"姓氏"链接。
5. 在"用户详细信息"页面上，单击"编辑"按钮。
6. 在"编辑用户"页面"关键用户信息"部分的"状态"字段中，选择"不活动"。
7. 保存记录。

合作伙伴自我管理

公司管理员可以将合作伙伴组织的一个或多个用户设为 Oracle CRM On Demand 中的合作伙伴管理员。合作伙伴管理员可以执行一组有限的用户管理任务，例如将组织成员设置作为 Oracle CRM On Demand 中的用户、编辑这些用户的记录以及重置这些用户的密码或更改用户 ID。合作伙伴管理员在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中对其用户进行管理。

对合作伙伴自我管理页面的访问由"管理合作伙伴组织中的用户"权限控制。

注意：公司管理员将"管理合作伙伴组织中的用户"权限授予给合作伙伴组织成员。此权限不会被授予给品牌所有者公司中的用户。

有关设置合作伙伴管理员的信息，请参阅设置合作伙伴管理员的过程（管理员） (第 页 1015)。有关管理合作伙伴自我管理页面中的用户的信息，请参阅管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴） (第 页 1016)。

设置合作伙伴管理员的过程（管理员）

控制合作伙伴自我管理页面访问的权限是"管理合作伙伴组织中的用户"。此权限使合作伙伴管理员只能处理自己合作伙伴组织成员的用户记录。合作伙伴管理员不需要且不可以被授予"管理用户和访问"权限，因为该权限允许合作伙伴管理员查看并编辑其合作伙伴组织之外的用户记录。

为了安全起见，公司管理员还可以确定合作伙伴管理员可以为其合作伙伴组织中的用户指定哪些角色。为此，可以将角色与合作伙伴组织记录关联。然后，当合作伙伴管理员设置用户时，只能为该用户指定已与合作伙伴组织关联的角色。对合作伙伴管理员可以授予给用户的角色进行限制，可以确保合作伙伴管理员无法为其用户授予不适当的权限，或使其用户可以访问他们不应看到的数据。

注意：将角色与合作伙伴记录相关联可以限制合作伙伴管理员能够指定给其用户的角色选择。此操作不会限制品牌所有者公司的公司管理员可以分配给合作伙伴组织的用户的角色选择。

要设置合作伙伴管理员，请执行以下任务：

1 在合作伙伴管理员的用户角色中，授予"管理合作伙伴组织中的用户"权限。

有关为角色授权的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

注意：可以为合作伙伴管理员创建新角色，或者可以编辑现有的相应角色。还可以为各个合作伙伴组织中的合作伙伴管理员创建不同的角色。

2 （可选）为"用户"记录类型创建定制"合作伙伴管理"页面布局，然后将其分配给用户角色。

有关创建定制页面布局的信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。有关将页面布局分配给角色的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

3 （可选）如果希望为合作伙伴组织中的用户创建指定角色，请设置角色。

有关设置角色的信息，请参阅角色管理 (第 页 1049)和添加角色 (第 页 1054)。

4 在合作伙伴组织记录的"合作伙伴角色"相关信息部分中，添加合作伙伴管理员可以授予给合作伙伴组织中的用户的角色。

有关链接记录的更多信息，请参阅将记录链接到选定记录 (请参阅 "将记录链接到所选记录" 第 页 59)。

5 如果为合作伙伴管理员创建或编辑的角色尚未分配给作为合作伙伴管理员的用户，请将该角色分配给该用户。

有关将角色分配给用户的更多信息，请参阅设置用户 (第 页 1001)。

管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴）

开始之前。要管理合作伙伴组织中的用户，角色中必须有"管理合作伙伴组织中的用户"权限。

可以在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中管理组织的用户。可以从全局"管理"链接中访问合作伙伴自我管理页面， Oracle CRM On Demand 的各个页面上均有此链接。

要管理合作伙伴组织中的用户，请执行以下操作：

- 设置用户（合作伙伴） (第 页 1016)
- 更改用户的用户 ID（合作伙伴） (第 页 1018)
- 重置用户的密码（合作伙伴） (第 页 1018)
- 停用用户（合作伙伴） (第 页 1019)

相关主题

请参阅以下主题，了解与用户记录字段有关的信息：

- 用户字段 (第 页 1002)

设置用户（合作伙伴）

开始之前。要执行此过程，角色中必须有"管理合作伙伴组织中的用户"权限。

设置用户时，以下字段确定用户可以访问和查看哪些信息以及执行哪些操作。必须正确使用这些字段。

- **状态。**首次设置用户时，通过将用户状态设置为"活动"并在保存用户记录时提示 Oracle CRM On Demand 向用户发送必要的登录信息，便可允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand。

  或者，如果希望用户稍后访问 Oracle CRM On Demand，则可以设置用户记录并将用户状态设置为"不活动"。以后当希望用户访问 Oracle CRM On Demand 时，可以将用户状态更改为"活动"，并使用重置密码功能通过电子邮件向该用户发送必要的登录信息。

- **报告对象。**报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。

  提示： 首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

- **角色。**用户角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问。

  注意：公司管理员确定可以将哪些角色分配给合作伙伴组织中的用户。

在合作伙伴组织中创建用户时，将使用合作伙伴组织的名称自动填充用户记录上的"合作伙伴组织"字段，并且不能更改。

关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 和临时密码。可在创建用户帐户时提示 Oracle CRM On Demand 向该用户发送登录信息，也可以稍后执行此操作，如下所示：

- 如果希望在设置用户帐户时发送登录信息，请在首次保存用户记录之前选中用户记录上的"当我单击'保存'时发送密码电子邮件"复选框。

  如果希望立即向用户发送该信息，则必须在首次保存记录之前选中该复选框。登录信息会通过电子邮件发送给用户，一共包含两个部分：

- 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
- 第二封电子邮件包含一个临时密码和详细的用户登录 ID 信息。

- 如果希望稍后向用户发送登录信息，请不要在创建用户记录时选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。

  稍后，当希望向用户发送登录信息时，可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。单击“重置密码”按钮时，会通过电子邮件向用户发送登录信息，一共包含两个部分：

  - 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
  - 第二封电子邮件包含一个临时密码。

  在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

关于删除用户

不能删除用户。当雇员从公司离职时，请将该用户的状态更改为“不活动”。

以下过程介绍了如何将组织中的成员设置为 Oracle CRM On Demand 中的用户。

设置用户

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。

   将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
3. 在“用户列表”页上执行以下操作之一：
   - 要添加新用户，单击“新建用户”。
   - 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在“用户详细信息”页面上单击“编辑”按钮。
4. 在“编辑用户”页面上，填写相关信息。

   有关更多信息，请参阅用户字段 (第 页 1002)。
5. 保存记录。

提示：通过创建筛选列表，可以限制能够查看到的用户记录。有关筛选列表的信息，请参阅使用列表 (第 页 66)。

打开的任何用户记录列表仅显示符合列表筛选器条件并且是合作伙伴组织成员的用户。以下过程介绍了如何打开用户的筛选列表。

打开用户的筛选列表

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。

   将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。

3 在“用户列表”页面上，从下拉列表中选择一个选项。

更改用户的用户 ID（合作伙伴）

以下过程介绍了如何更改合作伙伴组织中用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

更改用户的用户 ID

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。

将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。

3 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。

4 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。

5 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。

6 保存记录。

7 在标题栏上，单击“重置密码”按钮。用户将收到两封电子邮件：

- 一封包含临时密码，有效期为三天。
- 一封包含 Oracle CRM On Demand 的临时 URL。用户可以使用临时密码登录并创建新密码。

重置用户的密码（合作伙伴）

在 Oracle CRM On Demand 中，用户至少必须回答两个安全问题。以后用户忘记他们的密码时，可以使用这些问题和回答。如果用户忘记他们的安全问题，或被锁定并想要立即访问，则可以重置密码。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

注意： 此过程的效果等同于在“编辑用户”页面上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

以下过程介绍了如何为合作伙伴组织中的用户重置密码。

重置用户的密码

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。

   将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
3. 在“用户列表”页面上，单击要重置其密码的用户的“姓氏”链接。
4. 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置密码”按钮。

   用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

   注意： 此事件记录在“用户详细信息”页面上的“登录历史记录”部分中。

停用用户（合作伙伴）

不能删除用户。相反，必须停用用户。不活动的用户不需要许可证。以下过程介绍了如何停用合作伙伴组织中的用户。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

停用用户

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。

   将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
3. 在“用户列表”页面上，单击要从系统中删除的用户的“姓氏”链接。
4. 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
5. 在“编辑用户”页面“关键用户信息”部分的“状态”字段中，选择“不活动”。
6. 保存记录。

权限配置文件管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在“权限配置文件列表”页面和“权限配置文件向导”中管理权限配置文件。可以从全局“管理”链接访问权限配置文件页面，Oracle CRM On Demand 的各个页面都提供该链接。

Oracle CRM On Demand 中的*权限配置文件*指主要记录类型和相关记录类型上的一些指定权限。

*主要记录类型*是一种可用作独立记录类型的记录类型。*相关记录类型*是一种必须具有父记录的记录类型。

许多主要记录类型也可以用作相关记录类型。例如，"机会"是一种相关记录类型。它基于"机会"主要记录类型，与基于"客户"记录类型的父客户记录相关。

*权限*指读取、创建、更新或删除记录中数据的能力，这些数据是记录类型的例程。权限也指访问权限或访问级别。对于每种记录类型（例如客户、联系人、服务请求等），可以设置记录类型本身的权限。对于某些记录类型，还可以设置相关记录类型的权限。

可以为主要记录类型和相关记录类型设置多个包含不同权限的权限配置文件。要将这些权限授予给经过身份验证的用户（包括外部系统），可以将权限配置文件与角色、工作簿、团队和组相关联。

Oracle CRM On Demand 提供一组预定义的权限配置文件。以下是一些标准权限配置文件：

- 编辑
- 全部
- 只读
- 管理员默认权限配置文件
- 管理员所有者权限配置文件

通常权限配置文件的命名方式旨在区分默认权限配置文件和所有者权限配置文件。（在预定义的权限配置文件列表中，存在名称中包含术语*默认*和*所有者*的权限配置文件对。）这些术语帮助区分哪些权限配置文件要用在用户角色的权限配置文件分配中，在这些用户角色上必须分配所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

"编辑"、"全部"和"只读"权限配置文件是可以授予给任何角色、团队或工作簿成员的通用权限配置文件。例如，可以将"全部"权限配置文件分配给"管理员"角色的"所有者权限配置文件"。此配置文件使具有"管理员"角色的用户能够在顶层记录上创建相关记录，并且可以检索、更新或删除所有主要记录类型及其相关记录类型的记录。

可以使用预定义的权限配置文件、编辑现有权限配置文件并创建定制权限配置文件以满足公司的需要。创建新的权限配置文件时，可以选择复制现有权限配置文件，为该文件指定新名称，然后编辑副本以满足需要。

要查看、创建或修改公司的权限配置文件，您的角色必须包含"管理用户和访问"权限。建议仅向公司管理员授予管理权限配置文件所需的权限，因为权限配置文件直接影响受保护数据的安全性。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于团队、组和工作簿中的权限配置文件 (第 页 1022)
- 关于通过团队继承的访问权限传播 (请参阅 "关于通过团队继承进行的访问权限传播" 第 页 1023)
- 如何确定用来显示主要记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录" 第 页 1024)
- 如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录" 第 页 1024)
- 如何确定用来显示相关记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录" 第 页 1026)
- 如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录" 第 页 1027)
- 使用权限配置文件列表页面 (第 页 1028)

- 关于主要记录类型的访问级别 (第 页 1029)
- 关于相关记录类型的访问级别 (第 页 1030)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

关于角色中的权限配置文件

Oracle CRM On Demand 中的每个角色都具有两种权限配置文件分配：

- 默认权限配置文件分配
- 拥有者权限配置文件分配

可以将一个权限配置文件分配给多个角色，也可以将同一个权限配置文件同时分配为某个角色的默认权限配置文件和拥有者权限配置文件。例如，可以将"全部"权限配置文件（预定义的权限配置文件之一）分配为"管理员"角色的默认权限配置文件和拥有者权限配置文件。

在"角色管理向导"的步骤 3 中将权限配置文件分配给角色。有关添加角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

默认访问权限配置文件

角色的默认权限配置文件控制用户对不是归其所有、但对其可见的记录的访问权限。用户可以访问这样的记录是因为在该用户角色的记录类型访问权限设置中针对相关记录类型选定了"可读取所有记录"选项。

如果没有针对用户角色选定某个记录类型的"可读取所有记录"复选框，则用户无权通过此角色访问该记录类型，并且用户角色的默认权限配置文件不会用于该记录类型。

根据权限配置文件的命名惯例，按以下所示为要分配为默认权限配置文件的权限配置文件命名：

*角色名称*默认权限配置文件

其中：

- *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色的名称。

例如，名称*管理员默认权限配置文件*指明此权限配置文件控制"管理员"角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

拥有者权限配置文件

角色的拥有者权限配置文件控制用户对归其所有或归其下属所有的记录的访问权限。

根据权限配置文件的命名惯例，被设置分配为拥有者权限配置文件的配置文件将按以下方式命名：

*角色名称*拥有者权限配置文件

其中：

- *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色的名称。

例如，名称*服务经理拥有者权限配置文件*指明此权限配置文件控制"服务经理"角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

相关主题

请参阅以下主题以了解权限配置文件的相关信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

请参阅以下主题以了解角色的相关信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 角色设置准则 (第 页 1050)
- 使用"角色列表"页 (第 页 1051)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)
- 添加角色 (第 页 1054)

关于团队、组和工作簿中的权限配置文件

权限配置文件用于为团队或组的成员用户（通过用户工作簿）以及与定制工作簿关联的用户授予访问权限。（权限配置文件还会分配给角色，说明见关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)。）为团队和工作簿用户分配权限配置文件允许用户访问那些受其角色所分配的权限配置文件提供的权限限制而不能访问的记录。

注意：在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队就代表着作为其成员的用户的默认工作簿集合。当用户成为团队成员时，该用户的用户工作簿将添加到组成团队工作簿的用户工作簿集合中。当记录所有者发生改变以及团队成员身份发生改变时，用户工作簿将自动与记录关联。

*组*是某些记录类型支持的预定义团队。当记录的所有者是组的成员时，该组的其他成员将被自动添加到该记录的团队中。将组成员添加到团队时，成员在团队中的权限配置文件设置为"全部"。然后记录的所有者可以编辑每个组成员的团队权限配置文件分配，并为用户分配不同的团队权限配置文件。

团队中的每个用户工作簿必须授予一个权限配置文件，以控制用户对他们可通过团队成员身份访问的记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选中"可授予团队成员"复选框，使该权限配置文件可用于分配给团队成员身份。

同样，与定制工作簿关联的每个用户必须授予一个权限配置文件，以控制用户对该定制工作簿中记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选总"可授予工作簿用户"复选框，使该权限配置文件可用于分配给用户与工作簿的关联。

有关用户工作簿和定制工作簿的更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

关于通过团队继承进行的访问权限传播

团队继承可用作与父客户相关的联系人和机会的选项。其它任何类型的团队关系不支持团队继承。

注意：当用户成为团队的成员时，该用户的用户工作簿被添加到组成团队工作簿的用户工作簿集合中。

团队继承通过"公司概要"页上的"启用父团队继承"复选框控制。如果在"公司概要"页上选定了"启用父团队继承"复选框，则会按如下所示继承客户、联系人和机会团队的成员身份：

- 如果联系人与父客户相关：
  - 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为联系人团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的"联系人访问"字段中指定了权限配置文件。
  - 默认情况下客户的所有者被授予联系人团队的成员身份的"全部"权限配置文件，即使"全部"权限配置文件已停用。
- 如果机会与父客户相关：
  - 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为机会团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的"机会访问权"字段中指定了权限配置文件。
  - 客户的所有者被授予机会团队的成员身份的"全部"权限配置文件，即使"全部"权限配置文件已停用。
- 如果将新成员添加到客户团队：
  - 新成员也成为与此客户相关的每个联系人的联系人团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的"联系人访问"字段中指定了权限配置文件。
  - 新成员也成为与此客户相关的每个机会的机会团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的"机会访问权"字段中指定了权限配置文件。
- 如果更改了客户所有者：
  - 新所有者成为所有相关机会和联系人记录的机会和联系人团队的成员。
  - 上一个客户所有者仍保留在已添加该所有者的机会和联系人团队中。
- 如果从客户团队删除了用户，该用户仍然是通过团队继承在其中添加了该用户的机会和联系人团队的成员。

团队继承可能会为成为相关联系人和机会上的联系人和机会团队成员的客户团队成员授予太多访问权限。如果确实如此，您可以在"公司概要"页上取消选定"启用父团队继承"复选框以禁用团队继承。

如果没有在"公司概要"页上选定"启用父团队继承"复选框，则客户、联系人和机会团队的成员身份表现如下：

- 客户团队上用户记录中的"联系人访问"和"机会访问权"字段将不显示。
- 如果将用户作为新成员添加到客户团队中，则不会在已添加到此客户的联系人和机会上的联系人和机会团队中添加该用户。
- 如果以前在"公司概要"上选定过"启用父团队继承"复选框，则通过团队继承功能成为团队成员的用户仍然是这些团队的成员。

注意：Oracle CRM On Demand 不会区分通过团队继承功能添加到团队的用户与手动添加到团队的用户（也就是说，对通过团队继承功能添加到团队工作簿的用户工作簿的处理方式与对手动添加到团队工作簿的用户工作簿的处理方式相同）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)

- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录

当用户尝试通过单击选项卡、执行搜索或使用 Web 服务查看主要记录类型的记录列表时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户对该记录类型的记录的访问权限：

- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的特权确定为该用户授予的权限。
- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的记录类型设置确定为该用户授予的权限（"可存取"、"可创建"以及"可读取所有记录"）。

如果用户的特权允许用户使用特定记录类型的记录，而且在用户角色上针对该记录类型选定了"可读取所有记录"设置，则用户可以查看该记录类型的所有记录。

如果用户的特权允许用户使用特定记录类型的记录，但没有在用户角色上针对该记录类型选定"可读取所有记录"设置，则用户可以查看归其所有的该记录类型的任何记录以及已授予用户可通过以下任意访问控制组件查看的该记录类型的任何记录：

- 报告层次结构
- 定制工作簿的成员身份
- 用户委派
- 团队成员身份

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下钻取以查看有关主要记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- Oracle CRM On Demand 确定通过用户角色上的权限配置文件授予的访问级别：
  - 如果用户是记录的拥有者，则使用用户的拥有者权限配置文件。
  - 如果用户不是记录的拥有者，但在用户角色上针对该记录类型选定了"可读取所有记录"选项，则使用用户的默认权限配置文件。
- Oracle CRM On Demand 确定通过以下各种访问控制组件授予的访问级别：
  - 报告层次结构
  - 定制工作簿的成员身份
  - 用户委派

- 团队成员身份

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定通过报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份授予的访问级别的更多信息，请参阅本主题的其余部分。Oracle CRM On Demand 始终使用通过每一个这些访问控制组件授予的最高允许级别，因此当您创建权限配置文件并将其分配到用户、工作簿和团队时，请牢记这一点。

针对记录的访问权限组合确定用户可对记录执行的操作。如果用户至少拥有对记录的只读访问权限，则将显示记录的详细信息。否则，用户将看到错误消息。

通过报告层次结构授予的访问权限

为了确定可通过用户在报告层次结构中的位置授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对该用户的每个下属考虑以下事项：

- 如果下属是记录的拥有者，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的拥有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给作为团队成员的下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

注意：如果下属不是该记录拥有者或该记录的团队成员，则该下属不纳入访问计算。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑下属纳入访问计算的所有访问权限，并计算可授予该用户的最高允许访问级别。

通过定制工作簿成员身份授予的访问权限

为了确定可通过用户的定制工作簿成员身份授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将考虑如下：

- 如果记录与工作簿相关联，则 Oracle CRM On Demand 将从用户为其工作簿成员的用户所分配的访问权限配置文件提取记录类型的访问级别。
- 如果记录与具有多个级别的工作簿层次结构中的子工作簿相关联，如祖父母、父级和子级，则按如下方式提取访问级别：
  - 如果用户是所有三个工作簿的成员，则访问级别源自每个祖父母工作簿、父工作簿和子工作簿中用户的访问权限配置文件。
  - 如果用户仅是祖父母工作簿的成员，则访问级别源自祖父母工作簿中用户的访问配置文件。

在任何情况下，如果记录的一个或多个访问级别是“继承主要”，则将使用主要记录类型的继承访问级别。如果记录的多个访问级别是“继承主要”，则将使用每个访问权限配置文件中主要记录类型的继承访问级别的并集。然后，Oracle CRM On Demand 将考虑工作簿成员身份纳入最终访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

通过用户委派授予的访问权限

为了确定可通过用户委派授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对每个委派者（即，当前用户为其委派对象的每个用户）考虑如下：

- 如果委派者是记录的拥有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该委派者的拥有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中委派者的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者的下属是记录的拥有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该下属的拥有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

- 如果委派者的下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑用户委派纳入访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

通过团队成员身份授予的访问权限

如果用户是记录的团队成员（但不是记录的拥有者），则 Oracle CRM On Demand 将从用户团队成员身份的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录

当用户成功查看记录的"详细信息"页面时，Oracle CRM On Demand 将使用以下过程确定用户可查看的相关记录：

- Oracle CRM On Demand 验证用户角色是否拥有查看该记录类型的必要权限。如果用户角色没有查看该记录类型的必要权限，则不会显示该相关记录类型的记录。
- 如果该相关记录类型基于某个主要记录类型，则 Oracle CRM On Demand 将验证是否选中了该相关记录类型的"可存取"复选框。如果未选中该相关记录类型的"可存取"复选框，则不会显示相关记录类型的记录。
- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：
  - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了"可读取所有记录"选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
  - 如果没有在当前用户角色上针对相关记录类型选定"可读取所有记录"选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

    在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的"详细信息"页面的访问权限：
    - 当前用户是父记录上的团队成员。
    - 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
    - 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
    - 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

    因此 Oracle CRM On Demand 将通过每种适用的访问控制组件从该父记录的权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。

- 然后，Oracle CRM On Demand 将按以下条件评估所有相关访问级别，以确定“继承主要”访问级别是否出现在访问级别的集合中，并确定要显示哪些记录：
  - 如果未找到“继承主要”访问级别：
    - 如果最高允许访问级别为“无访问权”，则将不会显示相关记录。
    - 如果最高允许级别为除“无访问权”之外的任何级别，则将显示所有相关记录，其中包括当前用户无权查看的记录。
  - 如果找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”复选框，则将显示所有相关记录。
  - 如果找到“继承主要”访问级别，且没有在当前用户角色上针对相关记录类型选定“可读取所有记录”复选框，则显示的相关记录集合包括符合以下任何一种情况的所有记录：
    - 当前用户拥有相关记录。
    - 当前用户是相关记录上的团队成员。
    - 当前用户拥有可访问该记录的直接或间接下属。
    - 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
    - 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下钻取以查看有关相关记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：
  - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
  - 如果没有在当前用户角色上针对相关记录类型选定“可读取所有记录”选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

    在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的“详细信息”页面的访问权限：
    - 当前用户是父记录上的团队成员。

- 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
- 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

当通过父记录的上下文授予对相关记录的访问权限时，Oracle CRM On Demand 将从每种适用的访问控制组件的权限配置文件提取相关记录类型的相应访问级别。

- 对于相关记录，Oracle CRM On Demand 也会从当前用户与相关记录之间符合以下任意一种情况的关系提取访问级别：
  - 当前用户是相关记录上的团队成员。如果当前用户是相关记录的所有者，且该用户也在团队上，则使用所有者权限配置文件。
  - 当前用户拥有可访问相关记录的直接或间接下属。
  - 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
  - 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。
- 然后 Oracle CRM On Demand 将评估所有适用的访问级别，以确定"继承主要"访问级别是否出现在访问级别集合中：
  - 如果在适用的访问级别集合中找到"继承主要"访问级别（或其任意组合），则相关记录类型会继承其自身的主要记录类型的角色设置以及访问权限设置。"继承主要"访问级别设置确定用户可在记录上执行的操作。如果 Oracle CRM On Demand 找到一个或多个"继承主要"访问级别，则会确定访问级别的组合。有关"继承主要"访问级别及其组合的更多信息，请参阅关于相关记录类型的访问级别 (第 页 1030)。
  - 如果在适用的访问级别集合中没有找到"继承主要"访问级别（或其任意组合），并且如果相关记录类型拥有相应的主要记录类型，则 Oracle CRM On Demand 会确定主要记录类型和相关记录类型的访问级别的交集。

    例如，如果"机会"相关记录类型的访问级别为"只读"，并且其相应"机会"主要记录类型的访问级别为"读取/编辑"，则访问级别的交集为"只读"。

这样得到的相关记录类型的所有访问级别的组合确定用户可对该记录类型的记录执行哪些操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

使用权限配置文件列表页面

在"权限配置文件列表"页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新的权限配置文件	在"权限配置文件列表"页面的标题栏上，单击"新建"，将打开"权限配置文件向导"。 有关使用"权限配置文件向导"的更多信息，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)。

要执行此任务	执行以下步骤
通过复制现有权限配置文件添加新的权限配置文件	在权限配置文件名称旁边的记录级别菜单中，选择“复制”，将打开“权限配置文件向导”。 有关使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅设置权限配置文件（第 页 1047）。
禁用权限配置文件	选择权限配置文件的“禁用”复选框。 禁用某个权限配置文件时，不能将其用于角色、团队或工作簿的任何新关联中。但是，对于先前已与角色、团队或工作簿相关联的权限配置文件，禁用时也可继续发挥作用，直至您给角色、团队或工作簿分配其它权限配置文件。
选择查看权限配置文件列表的语言	在“权限配置文件列表”页面标题栏上的“转换语言”字段中，选择查看权限配置文件列表所要使用的语言。可以在 Oracle CRM On Demand 中使用贵公司支持的任何语言查看列表。 **注意：**如果现有权限配置文件没有已转换的权限配置文件名称，则不会转换该权限配置文件的名称，并将该名称显示在括号中。

您可以使用“字母搜索”来筛选权限配置文件列表。有关“字母搜索”的更多信息，请参阅筛选列表（第 页 73）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理（第 页 1019）
- 访问级别计算示例（第 页 1037）
- 设置权限配置文件（第 页 1047）

关于主要记录类型的访问级别

可以通过在“权限配置文件向导”的步骤 2 中设置访问权限级别来授予或取消对主要记录类型的访问权限。有关如何使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅设置权限配置文件（第 页 1047）。

访问级别是指可授予记录类型的最低允许权限级别。对于每种主要记录类型，您可以通过一种或多种访问控制组件（角色、报告层次结构、团队和工作簿）为继承该权限配置文件的任何用户指定访问权限。例如，当用户从机会列表的某个机会向下钻取时，允许用户查看机会详细信息和执行操作的访问权限由“权限配置文件向导”步骤 2 中“机会”主要记录类型的访问级别控制。

本节中对主要记录类型访问级别的说明与访问级别单独操作时的功能相关。用户可查看的记录以及用户可在记录上执行的操作由通过一个或多个权限配置文件应用到记录的一个或多个访问级别的组合来控制。

由特殊特权控制的记录类型出现在所有权限配置文件中，具有默认设置的访问级别。对于主要记录类型，默认设置为“只读”。必须更改默认设置以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

每种主要记录类型的访问级别可设置为以下任意一种：

- **只读。**“只读”访问级别可禁止用户在主要记录上执行编辑或删除等操作。
- **读取/编辑。**“读取/编辑”访问级别允许用户查看和编辑主要记录。
- **读取/编辑/删除。**“读取/编辑/删除”访问级别允许用户查看、编辑和删除主要记录。

注意：创建主要记录类型的记录的权限并不是由"权限配置文件向导"步骤 2 中的设置进行控制，而是由"角色管理向导"步骤 2 中的设置来控制。有关角色的更多信息，请参阅角色管理 (第 页 1049)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

关于相关记录类型的访问级别

可以在"权限配置文件向导"的步骤 2 中授予或取消对相关记录类型的访问权限。有关使用"权限配置文件向导"的更多信息，请参阅设置权限配置文件 (第 页 1047)。

通过特殊权限控制的相关记录类型出现在所有权限配置文件中，默认情况下其访问级别设置为"无访问权"。必须更改默认设置，以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

例如，"定制对象 04"记录类型是父"机会"记录类型上的相关记录类型。在"全部"权限配置文件中，"定制对象 04"相关记录类型的访问级别默认设置为"无访问权"。因此，具有"全部"权限配置文件的机会团队上的用户不能查看基于"定制对象 04"相关记录类型的相关记录类型。如果希望用户查看机会记录上的"定制对象 04"记录，则必须更改默认访问级别。

本主题介绍以下内容：

- 记录关系
- 相关记录类型的访问级别选项

记录关系

父记录类型与其相关记录类型（子记录）之间的关系确定可用于分配给相关记录类型的访问级别选项。

关系类型和可用访问级别选项如下：

- **一对多关系。**在一对多关系中，子记录基于主要记录类型，并且一个父记录可有多个子记录。例如，在"客户相关信息"页面上，"机会"是相关记录类型，有名为"机会"的相应主要记录类型。下列访问级别可用于一对多关系：
  - 查看
  - 只读
  - 无访问权
  - 继承主要

    注意："继承主要"访问级别仅可用于部分一对多关系。
- **一对子关系。**一对子关系与一对多关系类似，因为父记录可有多个子记录。但是，在一对子关系中，子记录基于没有相应主要记录类型的记录类型。例如"附件"、"附注"和"团队"均为没有相应主要记录类型的相关记录类型。

  注意：此规则的一个例外即是机会上联系人子记录之间的关系。虽然"联系人"记录类型具有相应的主要记录类型，但是机会与联系人之间的关系是一对子关系。用户可将现有联系人添加到机会，或从机会删除联系人。用户不能从机会创建新联系人。

下列访问级别可用于一对子关系：

- 读取/创建
- 读取/创建/编辑
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除
- 只读
- 无访问权
- 全部

- **一对只读关系。**一对只读关系与一对子关系类似。但是，顾名思义，用户不能在一对只读关系中编辑或创建子记录。例如"审计追踪"即是没有相应主要记录类型的相关记录类型。Oracle CRM On Demand 创建"审计追踪"记录类型。下列访问级别可用于一对只读关系：
  - 只读
  - 无访问权
- **多对多关系。**多对多关系是两个主要记录类型之间的关系，其中每个记录类型的记录可为另一记录类型的父记录或子记录，具体取决于查看关系的方式。例如，一个客户可有多个联系人。相反，一个联系人也可有多个客户。下列访问级别可用于多对多关系：
  - 读取/创建
  - 只读
  - 查看
  - 无访问权
  - 继承主要
  - 添加/继承主要
  - 添加/删除/继承主要

  注意："添加/继承主要"和"添加/删除/继承主要"访问级别仅可用于选定的多对多关系。

相关记录类型的访问级别选项

相关记录类型的整套访问级别选项如下：

- **无访问权。**"无访问权"选项可用于所有相关记录类型。它可禁止用户查看相关列表中的记录。
- **只读。**"只读"访问级别可禁止用户编辑父记录上内嵌的相关记录。
- **读取/创建。**"读取/创建"访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录或是多对多关系的一部分。对于一对子记录，"读取/创建"访问级别允许用户创建新记录或在现有记录上向下钻取以查看详细信息，但不允许用户编辑或删除记录。对于多对多关系，"读取/创建"访问级别允许用户将现有记录关联为父记录上的子记录，但不允许用户删除现有关联。
- **读取/创建/编辑。**"读取/创建/编辑"访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录。它允许用户创建新记录或在现有记录上向下钻取以查看详细信息和根据需要编辑记录。"读取/创建/编辑"访问级别不允许用户删除子记录。

- **读取/编辑。**"读取/编辑"访问级别可用于除一对只读关系中的只读相关记录之外的所有关系。"读取/编辑"访问级别允许用户查看和编辑相关记录。
- **读取/编辑/删除。**"读取/编辑/删除"访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子关系中的子记录。"读取/编辑/删除"访问级别允许用户在现有记录上向下钻取以查看记录详细信息、编辑记录或删除记录。"读取/编辑/删除"访问级别不允许用户创建新的子记录。
- **全部。**"全部"访问级别可用于没有相应主要记录类型的相关记录类型。对于此类记录类型，"全部"访问级别允许用户创建、查看、编辑和删除记录。
- **查看。**"查看"访问级别仅可用于一对多和多对多关系中的相关记录类型。当选定"查看"访问级别时，相关记录类型会继承它自己的主要记录类型的访问级别设置（而非关系中父记录类型的访问级别）。例如，如果"查看"是"客户"父记录类型上针对相关"机会"记录类型的访问级别，则每个相关"机会"记录会从主要"机会"记录类型而不是从其父"客户"记录类型继承访问级别。
- **继承主要。**"继承主要"访问级别仅可用于某些一对多和多对多相关记录类型，与"查看"访问级别的相似之处在于相关记录类型继承自身的主要记录类型的访问级别设置。但是，当选定"继承主要"访问级别并将权限配置文件链接到角色时，相关记录类型会继承其主要记录类型的角色设置以及访问设置。

  例如，如果在权限配置文件的"客户"父记录类型上将相关"机会"记录类型的访问级别设置为"继承主要"，则每个相关机会记录会从主要机会记录（而非其父客户记录）继承访问级别。那么，如果权限配置文件链接到角色，则相关机会记录也会继承角色上针对"可读取所有记录"选项的设置。该角色设置和访问级别共同确定用户可在"客户详细信息"页面上的相关机会记录列表中看到的记录。Oracle CRM On Demand 使用默认权限配置文件或拥有者权限配置文件（具体取决于当前用户是否为客户记录的拥有者）来确定用户可以看到的相关记录，规则如下：

  - 如果未选中角色上针对"商机"记录类型的"可读取所有记录"设置，则用户将看不到其无权查看的任何相关商机记录。
  - 如果已选中角色上针对"机会"记录类型的"可读取所有记录"设置，则用户将看到客户记录上的所有相关机会记录。

  对于多对多关系，选择"继承主要"访问级别意味着用户不能添加或删除两个现有记录之间的关系。但是，"继承主要"访问级别也可与"添加"访问权限与"添加和删除"访问权限组合使用。

  注意：如果在用于相关记录类型的任意配置文件中找到"继承主要"访问级别（或其任意组合），则"继承主要"设置将优先。例如，如果同时找到"继承主要"和"查看"访问级别，则"继承主要"访问级别将覆盖"查看"访问级别。如果同时找到"继承主要"、"只读"和"查看"访问级别，则"继承主要"访问权限将覆盖"查看"和"只读"访问级别。
- **添加/继承主要。**"添加/继承主要"访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。"添加/继承主要"访问级别的"继承主要"元素与"继承主要"访问级别的工作原理相同。但是，"添加/继承主要"访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联。如果已成功添加某个相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。"添加/继承主要"访问级别不允许用户删除现有相关记录。
- **添加/删除/继承主要。**"添加/删除/继承主要"访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。"添加/删除/继承主要"访问级别的"继承主要"元素与"继承主要"访问级别的工作原理相同。但是，"添加/删除/继承主要"访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联，或删除记录之间的链接（取消关联）。当用户删除或取消关联某个相关记录时，该记录不会删除并仍保留在数据库中。如果已成功添加相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。

下表显示可使用"继承主要"访问级别时的关系。此表中的关系为一对多关系。

注意：如果下表中任何关系的访问级别当前设置为"查看"，建议将其更改为"继承主要"。

父记录类型	相关记录类型
客户	业务计划
客户	访问
客户	完成的活动

父记录类型	相关记录类型
客户	定制对象 04 及以上
客户	目标
客户	未完成活动
客户	机会
客户	计划客户
鉴定	鉴定请求
鉴定	定制对象 04 及以上
活动	定制对象 04 及以上
活动	消息响应
申请	活动
代理概要	定制对象 04 及以上
业务计划	鉴定请求
业务计划	活动
业务计划	业务计划
业务计划	证书请求
业务计划	定制对象 04 及以上
业务计划	目标
业务计划	计划客户
业务计划	计划联系人
业务计划	计划机会
商业活动	完成的活动
商业活动	定制对象 04 及以上
商业活动	未完成活动
证书	证书请求
证书	定制对象 04 及以上
索赔	活动
联系人	证书请求
联系人	课程注册
联系人	定制对象 04 及以上

父记录类型	相关记录类型
联系人	考试注册
联系人	目标
联系人	计划联系人
课程	课程注册
课程	定制对象 04 及以上
定制对象 01	定制对象 04 及以上
定制对象 02	定制对象 04 及以上
定制对象 03	定制对象 04 及以上
定制对象 04 及以上	活动
定制对象 04 及以上	定制对象 04 及以上
定制对象 04 及以上	机会
交易注册	活动
交易注册	定制对象 04 及以上
经销商	完成的活动
经销商	定制对象 04 及以上
经销商	未完成活动
经销商	机会
考试	定制对象 04 及以上
考试	考试注册
财务帐户	活动
财务帐户	机会
金融计划	活动
金融计划	机会
资金	活动
资金	定制对象 04 及以上
资金请求	完成的活动
资金请求	定制对象 04 及以上
资金请求	未完成活动
家庭	定制对象 04 及以上

父记录类型	相关记录类型
库存审计报表	样品库存
库存期间	样品库存
潜在商机	完成的活动
潜在商机	定制对象 04 及以上
潜在商机	未完成活动
MDF 请求	活动
MDF 请求	定制对象 04 及以上
医学教育事件	完成的活动
医学教育事件	定制对象 04 及以上
医学教育事件	未完成活动
消息计划	消息响应
消息计划	消息计划项目
消息计划项目	消息响应
消息计划项目	消息计划项目关系
目标	鉴定请求
目标	活动
目标	证书请求
目标	课程注册
目标	定制对象 04 及以上
目标	考试注册
目标	目标
目标	机会
机会	完成的活动
机会	定制对象 04 及以上
机会	未完成活动
机会	计划机会
机会	子机会
合作伙伴	鉴定请求
合作伙伴	业务计划

父记录类型	相关记录类型
合作伙伴	完成的活动
合作伙伴	课程注册
合作伙伴	定制对象 04 及以上
合作伙伴	考试注册
合作伙伴	未完成活动
期间	业务计划
期间	目标
保险单	活动
保险单	定制对象 04 及以上
保险单	机会
资产组合	完成的活动
资产组合	定制对象 04 及以上
资产组合	未完成活动
计划	定制对象 04 及以上
计划	机会
样品事务处理	事务处理项
服务请求	完成的活动
服务请求	定制对象 04 及以上
服务请求	未完成活动
解决方案	定制对象 04 及以上
解决方案	消息计划项目关系
解决方案	消息计划项目
特殊定价请求	活动
特殊定价请求	定制对象 04 及以上
车辆	定制对象 04 及以上

下表显示可使用"继承主要"访问级别及其组合（继承主要、添加/继承主要、添加/删除/继承主要）时的关系。此表中的关系为多对多关系。

注意：如果下表中任何多对多关系的访问级别当前设置为"读取/创建"，建议将其更改为相关记录类型上的某一"继承主要"组合。

父记录类型	相关记录类型

父记录类型	相关记录类型
商业活动	机会
联系人	访问
联系人	完成的活动
联系人	未完成活动
联系人	机会
定制对象 01	完成的活动
定制对象 01	未完成活动
定制对象 01	机会
定制对象 02	完成的活动
定制对象 02	未完成活动
定制对象 02	机会
定制对象 03	完成的活动
定制对象 03	未完成活动
定制对象 03	机会

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 访问级别计算示例 (第 页 1037)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

访问级别计算示例

单击以下链接查看 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限的部分示例：

- 示例 1：使用"查看"访问级别 (第 页 1038)
- 示例 2：使用"继承主要"访问级别 (第 页 1042)
- 示例 3：通过工作簿保护数据 (第 页 1044)

这些示例中的访问权限基于用户角色、权限配置文件和其它访问控制组件的某些配置。每当已验证用户与 Oracle CRM On Demand 交互时，Oracle CRM On Demand 都会计算该用户的访问权限。Oracle CRM On Demand 会通过被称为 *访问控制组件*的所有者权限配置文件、默认权限配置文件、报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份，根据用户角色和所有适用的权限配置文件来确定访问权限。

注意：用户可以是公司的雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 Oracle CRM On Demand 的外部系统。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 设置权限配置文件 (第 页 1047)

示例 1：使用"查看"访问级别

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，Amanda Jacobsen 有"销售代表"角色。Amanda 可创建新客户和查看所有其它客户记录。她可以创建机会，但仅可查看她拥有或获权查看的机会。

下表显示"销售代表"角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可存取	可创建	可读取所有记录
客户	Yes	Yes	Yes
机会	Yes	Yes	No

"销售代表"角色授予 Amanda 对她所创建客户和机会的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。"销售代表"角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示"销售代表所有者权限配置文件"的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	机会	查看
机会	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示"销售代表默认权限配置文件"的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	机会	查看
机会	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假定未选中公司概要上的"启用父团队继承"复选框。有关"启用父团队继承"复选框的更多信息，请参阅关于通过团队继承进行的访问权限传播 (第 页 1023)。

David Bloom 拥有同一公司的"销售代表"角色。David 与 Amanda 拥有相同的访问权限。

Amanda 是链接到"客户 1"的"机会 X"的所有者。David 创建了一个机会（即"机会 Y"），并且也将其链接到"客户 1"。Amanda 并不在机会团队上。

当 Amanda 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 Amanda 单击"客户 1"客户名称以向下钻取记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1
客户详细信息

客户详细信息：客户 1		
客户名称：	客户 1	
所有者：	Jonathan Hope	
机会		
机会名称		**所有者**
机会 X		Amanda Jacobsen
机会 Y		David Bloom
客户团队		
姓氏	**名字**	**客户访问**
Hope	Jonathan	所有者

示例 1 中相关记录的可见性

为了确定在此示例中 Amanda 能看到客户的哪些相关机会记录，Oracle CRM On Demand 将检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对机会相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的角色是否允许其读取所有客户记录。

  在此示例中，答案是肯定的。Amanda 的角色允许其读取所有客户记录，因此 Amanda 可看到该客户。由于 Amanda 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。Amanda 的默认权限配置文件上针对机会相关记录类型的访问级别为“查看”。

- 确定该父记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否为客户团队的成员。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。

  在此示例中，答案是否定的。

  如果此问题的答案是肯定的（即，Amanda 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 Oracle CRM On Demand 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的机会相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用

客户的下属团队成员身份上“客户访问”字段中分配的权限配置文件（而非“机会访问”字段中所分配的权限配置文件）。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

  在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有机会记录的基本访问权限。

  在此示例中，答案是肯定的，因为已在该用户的角色上针对“机会”记录类型选定了“可存取”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她机会记录类型的权限。

  机会不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

  在此示例中，答案是否定的。

3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，找到的最高允许访问级别为“查看”。由于“继承主要”访问级别不存在，因此将显示所有子机会记录，其中包括用户无权查看的子机会记录。

示例 1 中相关记录上的操作

当用户尝试在相关记录上执行操作时，Oracle CRM On Demand 必须确定该用户是否拥有此操作的相应访问权限。在此示例中，Amanda 可尝试读取记录详细信息，或者编辑或删除记录。将考虑以下两种情况：

- 在“情况 1”中，Amanda 尝试在“机会 X”上执行操作。
- 在“情况 2”中，Amanda 尝试在“机会 Y”上执行操作。

情况 1：Amanda 尝试在其拥有的“机会 X”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对机会相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有机会记录。

  在此示例中，答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件，Amanda 可以看到父客户记录，但是其默认权限配置文件并没有用于机会记录。

- 确定该机会记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否为机会团队的成员。

  在此示例中，答案是肯定的。Amanda 是机会的所有者，因此在机会团队中。Amanda 的默认权限配置文件（“销售代表默认权限配置文件”）上针对主要机会记录类型的访问级别为“读取/编辑/删除”。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为机会团队的成员。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

  在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有机会记录的基本访问权限。

  在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“机会”记录类型选定了“可存取”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她“机会”记录类型的权限。

  “机会”记录类型不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

  在此示例中，答案是否定的。

3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，找到的最高允许访问级别为“读取/编辑/删除”。

情况 2：Amanda 尝试在 David Bloom 拥有的“机会 Y”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对机会相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有机会记录。

  在此示例中，答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件，Amanda 可以看到父客户记录，但是其默认权限配置文件并没有用于机会记录。

- 确定该机会记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否为机会团队的成员。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为机会团队的成员。

  在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

  在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有机会记录的基本访问权限。

  在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“机会”记录类型选定了“可存取”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她“机会”记录类型的权限。

  “机会”记录类型不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

  在此示例中，答案是否定的。

3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，最后访问级别为“无访问权”。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- 示例 2：使用“继承主要”访问级别 (第 页 1042)
- 示例 3：通过工作簿保护数据 (第 页 1044)

示例 2：使用“继承主要”访问级别

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，Amanda Jacobsen 有“销售代表”角色。Amanda 可创建新客户和查看所有其它客户记录。她可以创建机会，但仅可查看她拥有或获权查看的机会。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可存取	可创建	可读取所有记录
客户	Yes	Yes	Yes
机会	Yes	Yes	No

“销售代表”角色授予 Amanda 对她所创建客户和机会的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	机会	继承主要
机会	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	机会	继承主要
机会	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假定未选中公司概要上的“启用父团队继承”复选框。有关“启用父团队继承”复选框的更多信息，请参阅关于通过团队继承进行的访问权限传播 (第 页 1023)。

David Bloom 也是同一公司的“销售代表”。David 与 Amanda 拥有相同的访问权限。

Amanda 是链接到“客户 1”的“机会 X”的所有者。David 创建了一个机会（即“机会 Y”），并且也将其链接到“客户 1”。Amanda 并不在机会团队上。

当 Amanda 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 Amanda 单击“客户 1”客户名称以向下钻取记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1		
客户详细信息		
客户名称：	客户 1	
所有者：	Jonathan Hope	
机会		
机会名称		**所有者**
机会 X		Amanda Jacobsen
客户团队		
姓氏	**名字**	**客户访问**
Hope	Jonathan	所有者
Bloom	David	成员

示例 2 中相关记录的可见性

为了确定在此示例中 Amanda 能看到客户的哪些相关机会记录，Oracle CRM On Demand 将检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1. Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对机会相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：
   - 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

     在此示例中，答案是否定的。
   - 确定 Amanda 的角色是否允许其读取所有客户记录。

     在此示例中，答案是肯定的。Amanda 的角色允许其读取所有客户记录，因此 Amanda 可看到该客户。由于 Amanda 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。Amanda 的默认权限配置文件上针对机会相关记录类型的访问级别为“继承主要”。
   - 确定该父记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

     在此示例中，答案是否定的。
   - 确定 Amanda 是否为客户团队的成员。

     在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。

  在此示例中，答案是否定的。

  如果此问题的答案是肯定的（即，Amanda 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 Oracle CRM On Demand 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的机会相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用客户的下属团队成员身份上"客户访问"字段中分配的权限配置文件（而非"机会访问"字段中所分配的权限配置文件）。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

  在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有机会记录的基本访问权限。

  在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对"机会"记录类型选定了"可存取"选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她机会记录类型的权限。

  机会不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为"继承主要"或其组合之一。

  在此示例中，答案是肯定的，因此 Oracle CRM On Demand 将在该客户上显示以下机会记录：

  - Amanda 作为所有者的全部链接机会记录。
  - Amanda 有权通过其它所有访问控制组件查看的全部链接机会记录。

  Amanda 的角色使其不能查看不归她所有的机会，因此，她无法看到 David Bloom 创建的机会。

示例 2 中相关记录上的操作

当 Amanda 尝试在此示例中的"机会 X"上执行操作时，计算是相同的，并且访问权限的计算结果与示例 1：使用"查看"访问级别 (第 页 1038)中的"情况 1"相同。最后的访问级别为"读取/编辑/删除"。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- 示例 1：使用"查看"访问级别 (第 页 1038)
- 示例 3：通过工作簿保护数据 (第 页 1044)

示例 3：通过工作簿保护数据

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，公司使用定制工作簿按地区组织其数据。此示例中使用两个工作簿："西南"和"东部"。

"西南"工作簿拥有三个成员：

- Amanda Jacobsen
- David Bloom

- Carlos Guzman

"西南"工作簿中的所有用户在其工作簿角色上均拥有"只读"权限配置文件。

"东部"工作簿拥有三个成员：

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

"东部"工作簿中的所有用户在其工作簿成员身份记录上均有"只读"权限配置文件。

当任意用户创建客户或机会记录时，将通过自动化（工作流）过程将相应的工作簿分配给记录。工作簿的分配基于记录的地区属性。

所有用户均有"销售代表"角色。他们可以创建新的客户和机会。他们可以看到自己地区内的所有客户和机会，但其它地区则不行。

下表显示"销售代表"角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可存取	可创建	可读取所有记录
客户	Yes	Yes	No
机会	Yes	Yes	No

所有用户都拥有对其所创建的客户和机会的完全控制权限，但是他们对不归其所有的记录只拥有有限的权限。"销售代表"角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示"销售代表所有者权限配置文件"的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	机会	继承主要
		工作簿	只读
机会	读取/编辑/删除	工作簿	只读

下表显示"销售代表默认权限配置文件"的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	机会	继承主要
		工作簿	只读
机会	只读	工作簿	只读

注意：对于支持工作簿的所有主要记录类型，与"工作簿"相关记录类型的关系为一对子关系。

在此示例中，假定未选中公司概要上的"启用父团队继承"复选框。有关"启用父团队继承"复选框的更多信息，请参阅关于通过团队继承进行的访问权限传播 (第 页 1023)。

当 Amanda Jacobsen 查看其公司的客户列表时，可以查看"西南"工作簿中的客户和归其所有的客户，但不能查看任何其他客户。

下表显示当 Amanda 单击"客户 1"客户名称以向下钻取记录时将看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1		
客户详细信息		
客户名称：	客户 1	
所有者：	Jonathan Hope	
机会		
机会名称		**所有者**
机会 X		Amanda Jacobsen
机会 Y		David Bloom
客户团队		
姓氏	**名字**	**客户访问**
Hope	Jonathan	所有者

Amanda 可以看到两个机会，因为这些机会位于她是其成员的"西南"工作簿中。"西南"工作簿的所有其他成员均可看到这些机会。

Jonathan Hope 是"东部"工作簿的成员。当 Jonathan 登录 Oracle CRM On Demand 时，也可以看到"客户 1"，因为他是该客户的所有者。但他不能看到与"客户 1"相关但不归其所有的任何机会。客户上的"机会"相关记录类型的"继承主要"访问级别提供此安全性。

"东部"工作簿的成员 Rick Rogers 和 Raj Kumar 看不到"客户 1"、"机会 X"或"机会 Y"记录。他们看不到该客户是因为该客户不在"东部"工作簿中，而且他们的角色禁止他们查看不归其所有的客户记录。同样，他们也看不到"机会 X"或"机会 Y"，因为这些机会不在"东部"工作簿中，并且他们的角色禁止他们查看不归其所有的机会。

Amanda 不能修改 David Bloom 拥有的"机会 Y"。原因如下：

- Amanda 不是该客户的所有者，因此未使用她的所有者权限配置文件。
- Amanda 的角色禁止她访问不归其所有的机会记录，因此未使用她的默认权限配置文件。
- 此时处于活动状态的唯一权限配置文件是 Amanda 通过其"西南"工作簿的成员关系拥有的"只读"权限配置文件。

因此，Amanda 对"机会 Y"的访问级别为"只读"。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- 示例 1：使用"查看"访问级别 (第 页 1038)
- 示例 2：使用"继承主要"访问级别 (第 页 1042)

设置权限配置文件

您可以编辑现有权限配置文件，或通过执行以下操作添加权限配置文件：

- 创建新配置文件
- 复制现有配置文件并编辑其访问级别。

开始之前。要在公司查看、创建或修改权限配置文件，您的角色必须包括"管理用户和访问"权限。

要设置权限配置文件

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"权限配置文件管理"部分中，单击"权限配置文件"链接。
4. 在"权限配置文件列表"中，执行以下操作之一：
   - 要创建新配置文件，请单击标题栏中的"新建"。
   - 要编辑现有配置文件，请在您要编辑的配置文件上单击"编辑"。
   - 要基于现有配置文件创建新配置文件，请单击要复制的配置文件上的"复制"。

   "权限配置文件"向导将引导您完成该过程。
5. 在步骤 1"权限配置文件名称"中，提供一个名称和说明，然后按需要填写其它字段。下表中说明了其它字段。

字段	说明
转换标记	"转换标记"复选框仅在以下两种情况下有效： ■ 更改现有权限配置文件的名称时 ■ 现有权限配置文件名称已转换成一种或多种其它语言 在这些情况下，您可以使用"转换标记"复选框指明是使用新名称替换转换的角色名称，还是保留不变。根据"转换标记"复选框的设置，将按如下方式显示权限配置文件名称： ■ 如果您选中"转换标记"复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看权限配置文件列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，名称将显示为默认字体。但是，在以其它任何语言查看权限配置文件列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。 ■ 如果您未选中"转换标记"复选框，在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时将显示新名称。但是，在以其它任何语言查看权限配置文件列表时，仍然会显示原来转换的权限配置文件名称。 在添加新权限配置文件时，"转换标记"复选框没有任何影响。在添加新权限配置文件后，新名称自动出现在所有语言的权限配置文件列表中。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将显示为默认字体。在以其它任何语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将以蓝色字体显示在括号内。

字段	说明
可授予团队成员	要使权限配置文件可以分配给团队成员，请选中此复选框。
可授予工作簿用户	要使权限配置文件可以分配给工作簿用户，请选中此复选框。有关更多信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)。
禁用	如果您选中此复选框，则禁用权限配置文件。禁用的权限配置文件不能用于与角色、团队或工作簿的任何新关联。但是，禁用的权限配置文件如果先前已经与某个角色、团队或工作簿关联，则会继续作为它们的权限配置文件使用，直到您为该角色、团队或工作簿分配了不同的权限配置文件。

注意：默认情况下，在预定义的"编辑"、"完全"和"只读"权限配置文件中选中了"可授予团队成员"和"可授予工作簿用户"复选框。因此，当用户向团队或工作簿添加另一个用户时，在"添加用户"或"编辑用户"对话框中出现的权限配置文件的选择列表包括这些预定义的权限配置文件。如果您要阻止用户在工作簿或用户工作薄中为团队中的用户分配这三种权限配置文件，请清除该权限配置文件的相应复选框。

1 在步骤 2"指定访问级别"中，执行以下操作：

a 选择对主要记录类型的访问级别。从以下选项中选择：

- 只读
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除

有关主要记录类型的访问级别的更多信息，请参阅关于主要记录类型的访问级别 (第 页 1029)。

b 单击"相关信息"链接，指定对主要记录类型的相关记录类型的访问级别。

大多数记录类型都有一个"相关信息"链接。"相关信息"将在记录的"详细信息"页面上作为链接的记录显示。

c 选择相关信息类型的访问级别。

每个相关记录类型的访问级别字段中显示的访问级别选项的选择列表取决于相关记录类型与其父记录类型之间的关系。根据您在此字段以及角色管理向导中设置的访问级别，您可以授予或撤回用户创建、更新或查看该记录类型的记录的权限。

有关相关记录类型的访问级别的更多信息，请参阅关于相关记录类型的访问级别 (第 页 1030)。

注意：要创建新机会，"机会"记录类型的"收入"相关记录类型的访问级别必须设置为"完全"。

有关转换潜在商机所需的权限配置文件设置的信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 (第 页 153)。有关转换交易注册所需的权限配置文件设置的信息，请参阅用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 (第 页 315)。

d 在为某个主要记录类型设置完相关记录类型的访问级别后，单击"上一步"返回到向导步骤 2 的主页面中。

2 在为主要记录类型和相关记录类型设置完访问级别后，单击"完成"以保存您的设置。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 权限配置文件管理 (第 页 1019)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于团队、组和工作簿中的权限配置文件 (第 页 1022)
- 关于通过团队继承的访问权限传播 (请参阅 "关于通过团队继承进行的访问权限传播" 第 页 1023)
- 如何确定用来显示主要记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录" 第 页 1024)
- 如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录" 第 页 1024)
- 如何确定用来显示相关记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录" 第 页 1026)
- 如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限 (请参阅 "如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录" 第 页 1027)
- 使用权限配置文件列表页面 (第 页 1028)
- 访问级别计算的示例 (请参阅 "访问级别计算示例" 第 页 1037)

角色管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在"角色列表"页面和"角色管理向导"中管理角色。可以从 Oracle CRM On Demand 每个页面上提供的全局"管理"链接访问"角色列表"页面和"角色管理向导"。

Oracle CRM On Demand 中的*角色*与用户在组织内执行的业务职能相似，如销售主管职能或服务经理职能。在组织中，业务职能会授予您该业务职能特有的某些权限。与此相似，在 Oracle CRM On Demand 的上下文中，角色随业务职能而不同，通过在 Oracle CRM On Demand 中定义用户有权使用的功能、授予用户使用受保护信息的权限集合以及显示信息的用户界面设置来实现。

注意：用户可以是雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 Oracle CRM On Demand 的外部系统。

由角色定义的参数包括：

- 权限
- 记录类型访问权限
- 角色的权限配置文件
- 用户界面设置，包括以下内容：
  - 选项卡设置
  - 页面布局
  - 搜索布局
  - 主页布局

每个用户都分配有一个角色。相同的角色可分配给多个用户。角色没有层次结构。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色设置准则 (第 页 1050)
- 使用"角色列表"页 (第 页 1051)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)
- 添加角色 (第 页 1054)

角色设置准则

Oracle CRM On Demand 提供一组预制角色，可作为为公司设置角色的起点。"用户和角色设置模板"包含有关预制角色的信息，其中包括记录访问、权限和默认选项卡访问。有关查找"用户和角色设置模板"的信息，请参阅在设置过程中使用管理员模板 (第 页 901)。

作为 Oracle CRM On Demand 中可设置的角色类型的示例，公司可能需要两种不同的销售人员："用户群客户管理"销售人员和"新业务"销售人员。"用户群客户管理"销售人员中的现场销售代表跟踪关于其客户部署的客户信息，"新业务"销售人员中的现场销售代表跟踪概要说明其潜在客户购买需求的客户信息。尽管这两种工作职责相似，但支持其日常流程最相关信息的类型却截然不同。在此示例中可以设置两种角色：

- "用户群现场销售代表"角色
- "新业务现场销售代表"角色

可基于预制"现场销售代表"角色设置其中每一个角色，并通过添加不同页面布局来修改新角色以支持两种销售人员的独特业务需求。

可以根据需要继续更改和添加角色定义，例如组织结构变化或收购了另一家公司。如果公司的组织结构发生变化，则一名或多名雇员的业务职能也会发生变化。如果贵公司收购了另一家公司，则可能必须将其他雇员添加为 Oracle CRM On Demand 中的用户。

设置角色时，请遵循以下准则：

- 确定每名雇员或雇员组将如何使用 Oracle CRM On Demand。

  检查雇员的工作职责以确定以下内容：

  - 雇员必须完成哪些任务以及他们需要访问哪些记录
  - 雇员对每种类型的记录需要哪种访问权限
  - 是否有雇员不得访问的记录或选项卡

  下表显示访问类型的一些示例。

访问类型	示例
功能访问	内部销售代表角色提供了对"潜在商机详细信息"页面上的"转换"按钮的访问。
记录访问	主管角色提供了对所有商机记录的编辑权，而不管所有者是谁。

访问类型	示例
选项卡访问	默认情况下，具有销售和市场经理角色的用户可以访问“客户”和“商机”选项卡，但无法访问“服务请求”和“解决方案”选项卡。

- 查看每个预制角色的特征，以确定这些角色是否符合雇员的需要。

  预制角色的名称不一定与公司的职位匹配。必须将工作职责和任务与角色而不是职位匹配。

- 按以下操作设置角色：
  - 如果预制角色与您的雇员组角色需求相近，请复制该预制角色、为副本重新命名并编辑副本以满足需求，从而创建一个新角色。
  - 如果没有预制角色与您需要的角色相近，请创建一个新角色以匹配您的要求。

提示：使用“用户和角色设置模板”来帮助您记录雇员组的角色要求。然后在创建或编辑角色并在 Oracle CRM On Demand 中设置用户时请参阅已完成的模板。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 使用“角色列表”页 (第 页 1051)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)
- 添加角色 (第 页 1054)

使用“角色列表”页

在“角色列表”页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新角色	在“角色列表”页面的标题栏上，单击“新建角色”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
通过复制现有角色来添加新角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“复制”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
删除角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“删除”，然后确认希望删除角色。

要执行此任务	执行以下步骤
	注意：不能删除"管理员"角色。 删除某个角色时，已分配了该角色的所有用户将继续拥有该角色，直至向其分配其它角色。但是，删除某个角色之后，就不能再将该角色分配给任何用户。
选择查看角色列表的语言	在"角色列表"页面标题栏上的"转换语言"字段中，选择查看角色列表所要使用的语言。可以在 Oracle CRM On Demand 中使用贵公司支持的任何语言查看列表。 **注意：**如果现有角色没有已转换的角色名称，则不会转换该角色的名称，并将该名称显示在括号中。

您可以使用"字母搜索"筛选角色列表。有关"字母搜索"的更多信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 设置角色的准则 (请参阅 "角色设置准则" 第 页 1050)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)
- 添加角色 (第 页 1054)

关于角色中的记录类型访问权限

可以在"角色管理向导"的步骤 2 中控制对主要记录类型的访问权限。有关添加角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

主要记录类型是可用作独立记录类型的记录类型。大多数（但并非所有）主要记录类型可在 Oracle CRM On Demand 中显示为选项卡。但是，某些主要记录类型不能显示为选项卡。例如，"工作簿"记录类型是一种主要记录类型（即工作簿记录可创建为独立记录）。但是，"工作簿"记录类型不能显示为一个选项卡。非主要记录类型的记录类型不会显示为选项卡。

除部分例外情况外，满足下列标准的主要记录类型列在"角色管理向导"的步骤 2 中：

- 公司已获得使用记录类型的许可。
- 角色具有访问记录类型的相应权限。

例外情况是仅用作管理目的的记录类型，例如公司概要、用户记录、工作流规则等。对这些记录类型的访问仅由权限控制。

对于向导的步骤 2 中所列的每种主要记录类型，角色的记录类型访问权限由以下三项设置控制：

- **可存取。**在"角色管理向导"步骤 2 中为角色上的某种主要记录类型选中了"可存取"复选框时，拥有该角色的用户可访问该记录类型的记录。如果没有为角色上的记录类型选定"可存取"复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该记录类型。例如，如果没有为角色上的"客户"记录类型选定"可存取"复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该"客户"记录类型，包括相关小程序、搜索功能和对该"客户"记录类型的其它访问。然后，将发生以下情况：

- 如果无权访问“客户”记录类型的用户试图将机会与客户记录相关联，则操作将失败。
- 如果无权访问“客户”记录类型的用户看到已链接到客户的机会，则该用户不能查看所链接客户记录的任何详细信息。

注意：拒绝对某个记录类型的访问（不在“角色管理向导”中选定该记录类型的“可存取”复选框）可禁止用户创建另一记录类型的记录。例如，如果您拒绝对某个记录类型的访问（用户必须访问该记录类型，才能基于另一记录类型创建记录），则可以禁止拥有该角色的用户创建该记录。

- **可创建。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的某个记录类型选中了“可创建”复选框时，拥有该角色的用户可创建该记录类型的记录。

  如果未选定主要记录类型的“可创建”复选框，则拥有该角色的用户不能创建该主要记录类型的记录。

  注意：创建主要记录类型的记录的权限由此设置控制，而不是通过权限配置文件来控制。权限配置文件控制对现有数据的访问，所以必须存在主要记录，权限配置文件才能控制对这些记录的访问。

- **可读取所有记录。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的主要记录类型选中了“可读取所有记录”复选框时，拥有该角色的用户可看到该记录类型的所有记录。如果未选中主要记录类型的“可读取所有记录”复选框，一般来说，拥有该角色的用户仅在被授予查看该记录的权限时方可看到该记录类型的记录。其它访问控制组件可影响对记录的查看，例如工作簿、团队、管理层次结构。用户可通过这些访问控制组件查看不归其所有的记录。但是，如果没有其它访问控制组件授权查看该记录，且未选中“可读取所有记录”复选框，则该用户只能看到归其所有的记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 角色设置准则 (第 页 1050)
- 使用“角色列表”页 (第 页 1051)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)
- 添加角色 (第 页 1054)

关于角色中的权限

可以在“角色管理向导”的步骤 4 中授予或取消角色的权限。有关添加角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

权限控制贵公司获得许可在 Oracle CRM On Demand 中使用的功能。当贵公司第一次进行设置以使用 Oracle CRM On Demand 时，“管理员”角色将获得所有许可功能的所有权限。每当用户与 Oracle CRM On Demand 交互时，Oracle CRM On Demand 将查看分配给该用户角色的权限集合，以确定用户是否具有执行某些功能和访问某些记录类型的必要权限。如果先前授予某个角色的权限稍后被取消，则拥有该角色的用户将不能使用该功能。当权限被取消时，曾拥有该权限的用户添加的任何现有数据和配置信息都不会丢失。

在“角色管理向导”中，权限按类别进行组织。每种类别表示 Oracle CRM On Demand 中构成某项功能的一组权限。例如，*管理：用户和访问控制*是一种权限类别，控制“用户管理和访问控制”的所有功能区。

每种权限与权限类别中的某个单独功能区相关。例如，“管理工作簿”是拥有该角色的用户创建、更新、编辑和删除定制工作簿和子工作簿，以及管理相关成员所需的一种权限。每种权限还会显示控制区域和该功能独有的其它功能。要确定允许用户使用某个功能需要哪些权限，请参阅联机帮助。

注意：将权限授予某个角色并不意味着授予了用户使用该功能所需的所有访问权限。授予某个权限时，该功能所需的必要记录类型和功能详细信息将显示在角色中。例如，将"管理工作簿"权限分配到某个角色时，拥有该角色的用户会在"角色管理向导"的步骤 2 中和"权限配置文件向导"中看到"工作簿"记录类型。但是，若要授予该用户使用工作簿记录的必要权限，还必须在该用户角色的"角色管理向导"步骤 2（记录类型访问）以及该角色的权限配置文件中配置必要的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 角色设置准则 (第 页 1050)
- 使用"角色列表"页 (第 页 1051)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 添加角色 (第 页 1054)

添加角色

您可以通过执行以下操作向 Oracle CRM On Demand 添加角色：

- 创建新角色
- 复制现有角色，重命名副本，然后编辑副本的权限以及访问权限。

如果您要使用类似的角色，但是希望用户查看不同的页面布局，复制角色将十分有帮助。例如，北美主管和 EMEA 主管可能需要以不同方式查看机会信息，这就需要为每组用户提供不同的字段和页面布局。要设置此配置，可根据默认的主管角色创建两个角色，然后命名新角色：*主管 – 北美*和*主管 – EMEA*。当您复制"主管"角色时，将为新角色保留原角色的访问权限，您只需更改页面布局，以便获得新角色的用户能够看到与他们工作相关的视图和字段。

注意：您必须创建要与角色关联的页面布局。有关创建页面布局的信息，请参阅记录类型的应用产品定制页面 (请参阅 "记录类型的"应用产品定制"页面" 第 页 933)。

提示：请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，激活该测试用户，并确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色设置、报告和数据共享层次结构、工作流规则以及任何其他业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时停用测试用户。

开始之前。执行以下操作：

- 确保您的角色具有"管理用户和访问"权限。
- 阅读设置角色的准则，请参阅设置角色的准则 (请参阅 "角色设置准则" 第 页 1050)。

以下过程说明如何添加角色。

要添加角色

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"。

3 在“角色管理”部分，单击“角色管理”。

4 在“角色列表”页面的“转换语言”字段中，选择公司的主要语言。

5 执行下列任一操作：

- 要通过复制现有角色创建新角色，请在您要复制的角色上单击“复制”。
- 要创建不是以现有角色为基础的新角色，请单击页面标题栏中的“新建角色”。

此时将出现角色管理向导，引导您完成该过程。角色管理向导中的每个步骤将控制角色的某些设置。所有角色设置合起来将确定拥有该角色的用户的访问权限。

6 在步骤 1“角色名称”中，提供一个名称和说明，然后按需要填写其它字段。下表中说明了其它字段。

字段	说明
转换标记	“转换标记”复选框仅在以下两种情况下有效： ■ 更改现有角色的名称时 ■ 现有角色名称已转换成一种或多种其它语言 在这些情况下，您可以使用“转换标记”复选框指明是使用新名称替换转换的角色名称，还是保留不变。根据“转换标记”复选框的设置，将按如下方式显示角色名称： ■ 如果您选中“转换标记”复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看角色列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，名称将显示为黑色字体。但是，在以其它任何语言查看角色列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。 ■ 如果您未选中“转换标记”复选框，在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时将显示新名称。但是，在以其它任何语言查看角色列表时，仍然会显示原来转换的角色名称。 在添加新角色时，“转换标记”复选框没有任何影响。在添加新角色后，新名称自动出现在所有语言的角色列表中。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，新角色的名称将显示为黑色字体。在以其它任何语言查看角色列表时，新角色的名称将以蓝色字体显示在括号内。
默认销售过程	（可选）要为分配了此角色的用户创建的新机会设置默认销售过程，请选择“默认销售过程”字段中的选项。 有关此选项的更多信息，请参阅设置销售过程、类别和指导 (第 页 1145)。
主题名称	（可选）要为该角色设置默认主题，请在“主题名称”字段中选择一个主题。 有关创建主题的更多信息，请参阅创建新主题 (第 页 986)。
操作栏布局	默认情况下，所有角色的操作栏都采用标准布局。您可以为角色指定不同的操作栏布局。
潜在商机转换布局	（可选）要为分配了此角色的用户设置“转换潜在商机”页面的潜在商机转换布局，请在“潜在商机转换布局”字段中选择一个布局。 如果没有为角色选择布局，则对角色使用公司的默认布局。有关创建潜在商机转换布局的信息，请参阅创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)。

1 在步骤 2“记录类型访问权限”中，对于每个记录类型，选择您要授予给角色的每个访问级别的复选框。

您可以为每个记录类型选择下列一个或多个访问级别：

- 可存取
- 可创建
- 可读取所有记录

有关这些访问级别的更多信息，请参阅关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)。

警告：拒绝对记录类型的访问（通过在角色管理向导中对记录类型不选中“可存取”复选框）可以阻止用户创建另一个记录类型的记录。例如，如果您拒绝对某个记录类型（用户基于另一个记录类型创建记录时必须访问该记录类型）的访问，您可以阻止拥有该角色的用户创建该记录。

注意：要转换潜在商机或交易注册，用户必须具有某些记录类型的相应访问级别设置。有关转换潜在商机所需的访问级别的更多信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 (第 页 153)。有关转换交易注册所需的访问级别的信息，请参阅用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 (第 页 315)。

提示：当您更改了某个角色的访问级别时，在保存更改后，分配了该角色的用户必须注销后再登录，其角色中的更改才会生效。

2 在步骤 3“权限配置文件”中，选择要分配给此角色的权限配置文件：

有关角色中的权限配置文件的更多信息，请参阅关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)。

3 在步骤 4“权限”中，对于您要授予给角色的每个权限选中“分配”复选框，或对于要从角色中撤回的任何权限清除“分配”复选框。

权限按类别以字母顺序排列。

警告：在某些情况下，如果在“管理员”角色上清除了某个权限的“分配”复选框，会将该权限从 Oracle CRM On Demand 中移除，公司管理员因此无法将该权限授予给其它任何角色。如果出现此问题，请联系 Oracle CRM On Demand 客户关怀以恢复该权限。

有关角色中权限的更多信息，请参阅关于角色中的权限 (第 页 1053)。

4 在步骤 5“选项卡访问和顺序”中，将选项卡移到页面的相应部分，然后在“选定的选项卡”部分中单击向上和向下箭头按钮，定义用户在默认情况下看到的选项卡的显示顺序。

“不可用的选项卡”部分列出了您可以向角色提供的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。在此部分中显示的记录类型列表由 Oracle CRM On Demand 确定。在角色管理向导的步骤 2 中列出的大多数记录类型也会出现在此列表中。其它记录类型（如工作簿）不会出现在此列表中，因为它们不能显示为选项卡。在“不可用的选项卡”部分中显示的选项卡不会向拥有该角色的用户显示。

要使选项卡对于拥有该角色的用户可用或可见，请执行以下操作：

- 将您希望用户在默认情况下看到的选项卡移到“选定的选项卡”部分。此部分列出拥有该角色的任何用户在第一次使用该角色登录时默认情况下可以看见的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。使用向上和向下箭头确定选项卡的初始显示顺序。拥有该角色的每个用户可以定制自己的设置，使选项卡默认情况下不再显示，或按不同顺序显示。有关用户如何管理其个人设置的更多信息，请参阅“个性化应用产品”。
- 将您不希望用户在默认情况下看到但用户可以自己设置可见性的选项卡移到“可用的选项卡”部分。此部分列出该角色可用但默认情况下未显示的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。换句话说，对于此部分列出的选项卡，如果用户没有在个人布局（从“我的设置”链接中访问）中为自己设置显示这些选项卡，将不会向用户显示这些选项卡。拥有该角色的每个用户可以个性化自己的设置，使可用的选项卡在默认情况下显示。每个用户也可以指定所有选项卡的显示顺序 o
- 将您想要对用户隐藏的选项卡保留在“不可用的选项卡”部分中。

注意：只有在角色管理向导的步骤 2（记录类型访问权限）中为记录类型选中了"可存取"复选框时，将选项卡从"不可用的选项卡"部分移到"可用的选项卡"或"选定的选项卡"部分才会使得该选项卡对于用户可用。

提示：您可以同时移动一个范围内的所有选项卡，方法是选择顶部的选项卡，按住 Shift 键，然后单击此范围内的最后一个选项卡。然后单击向右箭头或向左箭头。

5 在步骤 6"页面布局分配"中，对于每个记录类型，选择"页面视图类型"是静态还是动态，然后从该视图类型的可用页面布局列表中选择页面布局。

页面布局确定用户在各种记录类型的"创建"、"编辑"和"详细信息"页面上可以看到的字段和部分。Oracle CRM On Demand 提供了每种记录类型的标准页面布局。标准页面布局不能删除，属于静态页面布局。因此，在"页面视图类型"字段中始终提供了"静态"选项。"动态"选项则只有当记录类型有动态页面布局可用时才提供。公司管理员可以为记录类型创建其它定制的静态页面布局或动态页面布局。

对于每种记录类型，标准页面布局以及为该记录类型创建的任何页面布局可供分配到该角色。有关创建静态和动态页面布局的更多信息，请参阅记录类型的"应用产品定制"页面 (第 页 933)。

记录类型的默认页面布局是该记录类型的标准静态页面布局。

注意：在角色管理向导的步骤 6 中显示的记录类型列表由 Oracle CRM On Demand 确定。您可能看到"用户管理"和"用户所有者"等记录类型，它们在 Oracle CRM On Demand 中不作为选项卡显示。

6 在步骤 7"搜索布局分配"中，对于每个记录类型，从可用的搜索布局列表中进行选择。

对于列出的每个记录类型，可用布局列表会显示在"搜索布局名称"字段中。搜索布局确定用户在搜索记录时可以使用的字段（标准字段和定制字段）以及用户在搜索结果页面中可以看到的字段。您可以为大多数能够以选项卡方式向角色显示的主要记录类型分配一个搜索布局。您也可以为其它也可搜索的记录类型分配搜索布局，如产品和用户。有关创建和修改定制搜索布局的更多信息，请参阅管理搜索布局 (第 页 961)。

7 在步骤 8"主页布局分配"中，对于每个记录类型，从可用的主页布局列表中进行选择。

对于列出的每个记录类型，标准主页布局以及您为记录类型创建的任何主页布局都可以由您分配到该角色。记录类型列表包括能够以选项卡方式向用户显示的所有主要记录类型。

主页布局确定用户可以在每个记录类型的主页上看到的信息。Oracle CRM On Demand 为能够显示为选项卡的每个主要记录类型提供了默认主页布局。您可以为记录类型创建其它定制的主页布局。有关创建主页布局的更多信息，请参阅创建记录主页布局 (第 页 965)。

8 单击"完成"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理 (第 页 1049)
- 角色设置准则 (第 页 1050)
- 使用"角色列表"页 (第 页 1051)
- 关于角色中的记录类型访问权限 (第 页 1052)
- 关于角色中的权限配置文件 (第 页 1021)
- 关于角色中的权限 (第 页 1053)

工作簿管理

工作簿是组织和分隔记录的有效方法。借助它，用户无需成为每条记录的团队成员便可进行协作。

如果使用工作簿组织公司数据，则可以使记录搜索更快更有效。工作簿可以与组和团队共同存在。如果您对于为用户组提供访问权限的要求相对简单直接，则可以使用组分配。但是，如果组记录所有权的要求比较复杂，则建议您使用工作簿。

默认用户工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队工作簿即是其成员用户默认工作簿的集合。在记录拥有者发生变化以及团队成员身份发生变化时，用户工作簿将自动与记录关联。

定制工作簿

如果启用工作簿功能，则可以创建定制工作簿来组织数据，从而满足业务目的。通常，定制工作簿也称为*工作簿*。工作簿可以彼此独立，或者您可以按层次结构组织工作簿。例如，您可以创建工作簿以便根据公司的组织单位（例如地区或产品）对数据进行细分。然后可以将用户设置为对工作簿具有适当的访问级别。

自动为合作伙伴创建的工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中激活一条合作伙伴记录时，将自动为该合作伙伴组织创建一个可包含数据的工作簿。自动为合作伙伴创建的工作簿可以供用户在工作簿查找窗口中选择；在位于合作伙伴记录的工作簿相关项目中时，用户可以从合作伙伴记录页面访问该工作簿查找窗口。只有品牌拥有者公司中的用户可以访问合作伙伴记录页面。如果在向合作伙伴记录添加合作伙伴关系时选中了"合作伙伴的访问权限"复选框或"对合作伙伴的互惠访问权限（撤消）"复选框，则同步自动为相关合作伙伴创建的工作簿。然后，每当在 Oracle CRM On Demand 中关联合作伙伴客户时，与每个同步的合作伙伴工作簿关联的合作伙伴用户都可以看到与他们的合作伙伴组织相关的合作伙伴客户。

在将某个用户添加到合作伙伴组织时，该用户也会自动与合作伙伴组织的合作伙伴工作簿相关联。

合作伙伴的定制工作簿

您也可以为合作伙伴组织创建定制工作簿。可以根据需要将任意用户组合（包括品牌拥有者公司的用户、合作伙伴组织的用户）分配到此类定制工作簿。

工作簿支持的记录类型

不同类型的记录可以分配给同一用户，与此类似，不同类型的记录可以分配给同一工作簿。可以分配给工作簿的记录类型包括：

- 客户
- 鉴定
- 分配
- 申请
- 预约
- 业务计划

- 商业活动
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 经销商
- 考试
- 财务帐户
- 金融计划
- 资金
- 家庭
- 库存审计报表
- 库存期间
- 潜在商机
- MDF 请求
- 医学教育事件
- 消息计划
- 目标
- 机会
- 合作伙伴
- 保险单
- 资产组合
- 计划
- 样品批次
- 样品事务处理
- 服务请求
- 智能访问
- 解决方案
- 特殊定价请求
- 任务
- 车辆

工作簿选择器中的工作簿

如果为公司启用工作簿选择器，则工作簿选择器字段将出现在目标搜索和高级搜索、列表页面标题栏以及“报表主页”中。工作簿选择器用于将目标搜索局限于定制工作簿或用户工作簿，这些工作簿可能包含用户想要查找的记录。出现在工作簿选择器字段中的加号 (+) 表示有子级存在。

注意：合作伙伴工作簿仅出现在“合作伙伴”记录类型的工作簿选择器中。

单击工作簿选择器旁边的图标将会显示工作簿层次结构，此层次结构的组织方式如下：

- **全部。**所有工作簿的默认根节点，包括定制工作簿和用户工作簿
  - **工作簿。**为公司设置的所有定制工作簿的默认根节点
  - **用户。**所有用户工作簿的默认根节点

“全部”、“工作簿”和“用户”是节点或锚点。它们不是真正的工作簿。下面是一个工作簿层次结构的示例：假设某公司设置适用于美洲的地理工作簿层次结构。又假设用户 John Williams 有若干下属，而且他还与该地理层次结构中的工作簿相关联。那么对于此用户，会在工作簿选择器中“全部”选项下面显示以下层次结构：

- **工作簿**
  - **美洲**（父工作簿）
    - **北部**（子工作簿。子工作簿也可以是下一级子工作簿的父工作簿。）
    - **东部**（子工作簿）
    - **西部**（子工作簿）
    - **南部**（子工作簿）
- **用户**
  - **John Williams**（有若干下属的用户）
    - **Lucy Harris**（下属。此下属还可以拥有自己的下属。）
    - **Rick Rogers**（下属）
    - **Donna Jones**（下属）
    - **Jeff Smith**（下属）

注意：位于层次结构最低级别的工作簿称为叶节点工作簿。

利用工作簿选择器中的“包括子项”复选框，用户可以指定要在搜索中包括子项（下属或子工作簿）中的数据。对于报表，“包括子项”复选框在工作簿选择器中始终处于选中状态。

选择用于搜索的工作簿

搜索记录时，用户选择包含他们要查找的数据的工作簿。如果用户无法确定工作簿层次结构某一级别中哪个工作簿包含他们要查找的数据，则用户可以选择层次结构中最接近此工作簿的较高级别的工作簿进行搜索。

如果用户在工作簿选择器中选择“包括子项”选项，并且“经理可见性已启用”复选框在公司概要中处于选中状态，则子工作簿或下属中的数据将包括在搜索中。

例如，假定有以下工作簿层次结构：

- 美洲
  - 北部

- 北部区域 1
- 北部区域 2

如果用户不确定记录是在“北部区域 1”中还是在“北部区域 2”中，则用户可以选择“北部”工作簿进行搜索，而不是选择“美洲”工作簿。

相关主题

有关设计工作簿结构、设置工作簿以及使用户能够使用工作簿的信息，请参阅以下主题：

- 关于设计工作簿结构 (第 页 1061)
- 关于针对工作簿的 Web 服务支持 (第 页 1064)
- 设置工作簿的过程 (第 页 1064)
- 为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1065)
- 创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)
- 创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1069)
- 将用户与工作簿关联 (第 页 1071)
- 为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)
- 为公司启用工作簿 (请参阅 "为贵公司启用工作簿" 第 页 1074)
- 为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075)
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1077)
- 对工作簿分配记录 (第 页 1078)
- “工作簿层次结构”页面 (第 页 1080)
- 工作簿字段 (第 页 1080)
- 有关工作簿疑难解答的信息 (第 页 1082)

关于设计工作簿结构

要设置有效的工作簿结构，必须仔细规划工作簿层次结构。在为贵公司设计和调整工作簿层次结构时，请考虑以下准则：

- 不要创建与用户工作簿重复的定制工作簿。
- 确定业务数据的组织和访问策略。
- 确定公司结构与数据管理是否相关。
- 确定贵公司的数据隶属关系。
- 根据用户需求设计工作簿，并考虑用户最常在其中使用工作簿的任务。
- 所设计的工作簿应该使公司概要上“经理可见性已启用”复选框提供的功能尽量少被使用。
- 使工作簿层次结构中的级别数保持最小。
- 在工作簿结构中尽可能减少跨项罗列的数量。*跨项罗列* 是在多个工作簿间复制记录的操作。

- 使用工作流规则自动管理工作簿。

用户工作簿

创建与用户工作簿重复的定制工作簿的缺点是，定制工作簿和默认用户工作簿中的数据必须同步。该附加任务将延长服务器的处理时间，并影响检索记录的速度。

注意：公司可能考虑复制用户工作簿的一个原因是，赋予用户对其它用户数据的临时访问权限。要满足此需求，较好的方法是将想要访问数据的用户添加为拥有该数据的用户的代表。

数据访问需求

工作簿结构不一定会影响贵公司的公司层次结构。但建议工作簿结构应密切反映公司组织数据的方式。部分业务可按地域进行组织，其它部分则可按产品系列或行业进行组织。请特别注意以下情况：

- 两个（或更多）部门不能访问属于其它部门的数据
- 两个（或更多）部门必须能够访问属于其它部门的数据

公司结构的相关性

在许多公司，父组织对子组织中的所有数据具有完全访问权限。通常，此类父组织中的成员对所有子组织中的数据具有全局访问权限。

如果贵组织按此方式构建，则建议不要设置反映父组织级别的组织结构的工作簿。但是，请考虑以下事项：

- 设置反映其它级别（如子组织级别）的组织结构的工作簿
- 设置父组织级别的其它工作簿层次结构。例如，可以在父组织级别创建工作簿或工作簿层次结构，以允许父组织级别的用户查看所有子组织中很有可能创造收入的机会。

数据隶属关系

检查在用户从一个部门调到另一部门后公司应执行的过程。例如：

- 如果用户管理的数据总是随该用户一起移动到新部门，以便继续保持数据隶属关系，则最好是通过记录所有权和团队来管理数据。通常，预约和任务可随用户一起在所有级别中移动。在某些销售环境中，所有客户数据会随用户一起移动。此数据隶属关系适用于中小型企业，以及以小规模高价值销售为主的企业。
- 如果数据通常保存在固定组织（如地区组织）中，以便使该组织拥有数据，则最好是通过反映组织结构的工作簿来管理数据。
- 如果在用户调到另一部门后持续性隶属关系和组织所有权继续存在一段时间，则这两个层次结构可以共存。

用户需求和任务

在设计工作簿结构时，请考虑用户最常在其中使用工作簿的任务，包括完成列表、搜索记录，以及创建和使用报表。

完成列表

要帮助标识用户需要的列表，请确定最频繁使用且最适合用户的列表的类型。请贵公司用户进行输入以帮助您完成此操作。如果工作簿结构中的工作簿不包含理想列表需要的所有记录，则该工作簿结构可能缺少层次结构。例如，可以设置地理层次结构和面向产品的层次结构。

如果用户花费大量时间处理一个工作簿的特定子集，请为该子集创建子工作簿。命名该子工作簿，使用户能够识别它。还可以将该子工作簿设置为"工作簿"选择器的默认值，以便用户不一定要每次都选择相应的工作簿。有关为"工作簿"选择器设置默认值更多信息，请参阅为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075)。

搜索记录

要确定贵公司用户的搜索需求，询问用户其查找特定记录的方案。工作簿结构和工作簿大小应反映用户最频繁执行的搜索和搜索标准。

注意：如果工作簿结构已经准备就绪，并需要进一步调整，请询问用户他们通常能否确定特定记录是层次结构中特定工作簿的一部分。如果用户一致认为他们只能确定较高级别的工作簿，则询问他们工作簿结构的另一细分是否允许进一步缩小搜索范围。仅在正常搜索出现异常时，才应强制用户搜索较高级别的工作簿。

在搜索中使用的字段也会影响搜索的速度：

- 如果使用索引字段在工作簿中搜索记录，则会获得最佳性能。（索引字段以绿色文本显示在搜索部分中。）
- 如果使用非索引字段（而不是索引字段）在工作簿中搜索记录，则搜索速度较慢，且性能也会受要搜索的记录量影响。（未索引的搜索字段以黑色文本显示在搜索部分中。）

例如，如果确定用户通常基于索引字段搜索联系人记录，则对于每种记录类型，最低级别工作簿（称为叶节点工作簿）的记录数可多达 100,000 个。但是，如果用户通常基于非索引字段搜索联系人记录，则可以针对每种记录类型将叶节点工作簿的大小限制在 20,000 至 30,000 条记录之间。

数据配置因公司而异。因此，不会对工作簿的记录数进行建议。必须持续管理工作簿大小。通过减少要搜索的记录数，工作簿可以更快地进行搜索。

创建和使用报表

除了管理员，所有用户都受报表数据可见性规则的约束。如果在"工作簿"选择器中为报告指定用户工作簿或定制工作簿，则为报表考虑的数据如下：

- 历史分析中的所有内容（包括通过"报表"和"仪表盘"选项卡访问的历史分析和在记录主页中嵌入的报表）局限于工作簿，并包含所选工作簿的所有子级别。但不包含用户拥有的记录或其中用户为团队成员的记录，除非这些记录也包含在所选工作簿或其子工作簿之一中。
- 实时报告局限于与"工作簿"选择器中所选工作簿（定制工作簿或用户工作簿）直接关联的数据。如果所选工作簿中包含子工作簿或下属，则将在实时报表中忽略这些子工作簿中的数据或这些下属的数据。

注意：虽然在设置工作簿结构后通常不需要进行更改，但是您也可以进行更改。无需停机即可进行此类更改，并且会立即应用更改。但是，更改不会立即反映在实时报表的数据中。

有关报表中记录可见性的更多信息，请参阅报表 (第 页 609)。

经理可见性

在设计工作簿层次结构时，请遵循以下原则：

- 尽可能少使用公司概要上"经理可见性已启用"复选框提供的功能。

利用“经理可见性已启用”选项，经理可访问向其报告的用户的记录，并允许用户在其搜索中添加子工作簿内的数据。

- 对大量数据进行搜索时少使用或不使用“包括子项”选项。（构成大量数据的记录数因公司而异，并根据搜索模式而有所不同。）

  在许多情况下，需要使用“包括子项”选项。例如，经理需要针对包含其下属的用户工作簿运行列表，因为其下属彼此无法共享数据。如果数据量大，则将延长搜索时间。但是，为了获得最佳性能，请仅在必要时选择“包括子项”选项。

层次结构级别

对于包含大量级别（各级别均包含记录）的工作簿层次结构，其行为方式与已启用经理可见性的团队功能相似。此类层次结构在数据集少的情况下性能佳。但是，随着数据量的增加，层次结构中级别很少（或无层次结构级别）的工作簿的性能远高于团队功能。

如果工作簿层次结构的一个级别对于数据安全或数据组织没有更多价值，请合并多余的工作簿及其子工作簿。询问工作簿用户他们通常能否确定记录是在一个子工作簿中还是在相同父工作簿的另一子工作簿中；如果不能，则表示最好的选择是将这两个子工作簿折叠到一个父工作簿中。

减少工作簿层次结构中级别数的简单方法是，在子工作簿前面加上父工作簿的名称。例如，如果存在一个名为“北部”的子工作簿和名为“北美”的父工作簿，则删除该父工作簿，并将子工作簿重命名为“北美 – 北部”。

跨项罗列

跨项罗列是在多个工作簿间复制记录的操作。跨项罗列中包括用户的管理开销，因为需要同步，所以会导致大量读写操作，这些操作将影响服务器的性能。请尽量避免跨项罗列。

自动化工作簿管理

通常，工作簿分配标准会映射到记录类型中的一个或多个字段。通过创建工作流规则，可以在其中一个字段发生更改后自动重组工作簿分配。

例如，如果存在一个名为*地区*的工作簿层次结构，则可以创建一个工作流规则来监控记录类型中的字段（例如，客户的“地区”字段），然后在该规则中创建“分配工作簿”操作，以在客户的“地区”字段值发生更改时用新工作簿更新记录上的“地区”工作簿。

关于针对工作簿的 Web 服务支持

可通过 Web 服务管理工作簿。如果为贵公司启用了工作簿，则可以下载工作簿的 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件。有关 Web 服务的更多信息，请参阅《Oracle Web Services On Demand Guide》。

设置工作簿的过程

要设置公司的工作簿，请执行以下任务：

1. 与客户关怀联系，要求为公司启用工作簿功能。

   在客户关怀为公司启用工作簿功能后，Oracle CRM On Demand 中的多个控件将变得可用。有关验证这些控件是否可用和是否设置了管理员角色以使用工作簿的信息，请参阅为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1065)。

2. 设计工作簿结构。

有关设计工作簿结构的准则，请参阅关于设计工作簿结构 (第 页 1061)。

3 （可选）创建工作簿类型和工作簿用户角色。

有关更多信息，请参阅创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)。

4 创建工作簿和工作簿层次结构。

有关更多信息，请参阅创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1069)。

5 将用户与工作簿关联。

有关更多信息，请参阅将用户与工作簿关联 (第 页 1071)。

6 为公司启用工作簿。

有关更多信息，请参阅为公司启用工作簿 (请参阅 "为贵公司启用工作簿" 第 页 1074)。

7 为用户和用户角色启用工作簿。

有关更多信息，请参阅为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075)。

相关主题

请参阅以下主题以了解工作簿和工作簿结构的相关信息：

- 工作簿管理 (第 页 1058)
- 关于针对工作簿的 Web 服务支持 (第 页 1064)
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1077)
- 对工作簿分配记录 (第 页 1078)
- "工作簿层次结构"页面 (第 页 1080)
- 工作簿字段 (第 页 1080)

为管理员角色验证工作簿的设置

为了为公司启用工作簿功能，客户关怀将执行以下操作：

- 向管理员角色授予"管理工作簿"权限和工作簿访问权限
- 为管理员设置权限配置文件，以允许访问工作簿

以下过程说明如何验证是否为工作簿设置了管理员角色。

验证是否为工作簿设置了管理员角色

1 以具有管理员角色的用户身份登录到 Oracle CRM On Demand。

2 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

3 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

4 在“角色管理”部分中，单击“角色管理”链接。

5 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

6 针对管理员角色单击“编辑”链接。

7 在角色管理向导中，转至“步骤 2：记录类型访问”，并验证工作簿记录访问权限是否显示在下表中。

下表将显示管理员角色所需的工作簿记录访问权限。

记录类型	是否有访问权？	是否可以创建？	是否可以读取所有记录？
工作簿	已选中	已选中	已选中

8 转至步骤 4“权限”，并验证是否选择了“管理工作簿”权限。

下表介绍“管理工作簿”权限。

类别	权限	说明
管理：用户和访问控制	管理工作簿	管理工作簿访问权限、将数据成批分配给工作簿，以及定义与工作簿相关的工作流

注意：如果用户角色具有“管理工作簿”权限以及用于管理用户角色的相应权限，则该用户可以向其他用户角色授予该权限。与大多数管理任务相同，建议仅向公司管理员授予用于管理工作簿的权限。

9 导航回“用户管理和访问控制”页面。

10 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”链接。

11 从“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。

12 验证权限配置文件的设置是否正确，如下所示：

a 针对管理员默认权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。

b 针对管理员拥有者权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。

下表显示了允许具有管理员角色的用户在 Oracle CRM On Demand 中管理工作簿所需的设置。

记录类型	相关记录	管理员默认权限配置文件	管理员拥有者权限配置文件
客户	工作簿	全部	全部
鉴定*	工作簿	全部	全部
活动	工作簿	全部	全部
分配*	工作簿	全部	全部
申请*	工作簿	全部	全部

记录类型	相关记录	管理员默认权限配置文件	管理员拥有者权限配置文件
工作簿	不适用	读取/编辑/删除	读取/编辑/删除
工作簿	子工作簿	查看	查看
工作簿	用户	全部	全部
业务计划*	工作簿	全部	全部
商业活动	工作簿	全部	全部
证书*	工作簿	全部	全部
联系人	工作簿	全部	全部
课程*	工作簿	全部	全部
定制对象	工作簿	全部	全部
交易注册*	工作簿	全部	全部
经销商*	工作簿	全部	全部
考试*	工作簿	全部	全部
财务帐户*	工作簿	全部	全部
金融计划*	工作簿	全部	全部
资金*	工作簿	全部	全部
家庭*	工作簿	全部	全部
库存审计报表*	工作簿	全部	全部
库存期间*	工作簿	全部	全部
潜在商机	工作簿	全部	全部
MDF 请求*	工作簿	全部	全部
医学教育事件*	工作簿	全部	全部
消息计划*	工作簿	全部	全部
目标*	工作簿	全部	全部
机会	工作簿	全部	全部
合作伙伴*	工作簿	全部	全部
保险单*	工作簿	全部	全部
资产组合*	工作簿	全部	全部
项目*	工作簿	全部	全部

记录类型	相关记录	管理员默认权限配置文件	管理员拥有者权限配置文件
样品批次*	工作簿	全部	全部
样品事务处理*	工作簿	全部	全部
服务请求	工作簿	全部	全部
智能访问*	工作簿	全部	全部
解决方案	工作簿	全部	全部
车辆*	工作簿	全部	全部

注意：标有星号 (*) 的记录类型不可用于标准版 Oracle CRM On Demand 中。仅当记录类型可用时，这些记录类型的访问设置才适用。

下表说明由“管理工作簿”权限启用的控制。可以访问每个组件，以验证您是否可以执行所有必需的控制。

组件	由“管理工作簿”权限启用的控制
管理主页	■ “用户管理和访问控制”部分中提供了“工作簿管理”链接。通过此链接，可访问“工作簿层次结构”页面，您可以在其中创建、更新和管理工作簿。 ■ “数据管理工具”部分中提供了“批量分配工作簿队列”链接。通过此链接，可以访问“批量分配工作簿队列”页面，其中显示了批量工作簿分配的活动请求和已完成请求的详细信息。
“应用产品定制”页面	■ “记录类型设置”部分中提供了“工作簿”链接。通过此链接，可以访问“工作簿应用产品定制”页面，可以在其中设置工作簿字段和工作簿用户字段，包括“工作簿类型”和“工作簿用户角色”字段的选择列表值。
角色管理向导	■ 在“步骤 2：记录类型访问”中，“工作簿”选项将显示为行项目。 ■ 在“步骤 4：权限”中，“管理工作簿”权限将显示为选项。
访问权限配置文件向导	■ 在“步骤 1：权限配置文件名称”中，将显示“可授予工作簿用户”复选框。 ■ 在“步骤 2：指定访问级别”中： ■ “工作簿”选项将显示为顶层对象。 ■ “工作簿”相关信息部分的行项目将显示在支持工作簿的记录类型的“相关信息”链接下面。
“公司概要”页面	■ 在该页面的“公司数据可见性设置”部分中，将显示“启用工作簿”复选框。
页面布局向导 （布局管理）	■ 在“步骤 4：相关信息”中，对于支持工作簿的所有记录类型，“工作簿”相关信息部分显示在该页面中的“可用”部分中。
“重命名记录类型”页面	■ “工作簿”选项将显示为该页面上的一个项目。
工作流	■ “分配工作簿”操作显示为一个可用选项（如果为您的角色启用了“管理工作流”权限）。
“列表菜单”页面	■ “批量分配工作簿”显示为所支持记录类型的一个菜单选项。

创建工作簿类型和工作簿用户角色

为了帮助自己组织工作簿结构，可以创建工作簿类型，然后向您创建的每个工作簿分配类型。例如，如果计划建立各地区的工作簿层次结构，则可以创建名为"地区"的工作簿类型。"工作簿类型"字段是一个可编辑的选择列表字段，您可以按照贵公司的需求定制它。

还可以创建工作簿用户角色，在将用户与工作簿关联时可以将这些角色分配给用户。工作簿用户角色与 Oracle CRM On Demand 用户角色不相同。例如，可以创建诸如"地区用户"和"地区经理"等工作簿用户角色，并将它们分配给使用地区工作簿层次结构的用户。

以下过程说明如何创建工作簿类型和工作簿用户角色。

创建工作簿类型和工作簿用户角色

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 单击"应用产品定制"链接。
3. 在"记录类型设置"部分中，单击"工作簿"。
4. 在"工作簿应用程序定制"页面中，执行以下操作之一：
   - 要创建工作簿类型，请单击"工作簿字段设置"。
   - 要创建工作簿用户角色，请单击"工作簿用户字段设置"。
5. 单击字段的"编辑选择列表"链接。
6. 输入选择列表的值，然后保存所做的更改。

有关编辑选择列表字段的更多信息，请参阅更改选择列表值 (第 页 953)。

创建工作簿和工作簿层次结构

可以从"管理主页"的"用户管理和访问控制"部分创建工作簿。

开始之前：

- 要执行此过程，您的用户角色必须具有"管理工作簿"权限。
- 开始创建工作簿和工作簿层次结构之前，请阅读主题关于设计工作簿结构 (第 页 1061)。

以下过程说明如何创建工作簿。

创建工作簿

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。

3 在“工作簿层次结构”页面上，单击“新建”。

4 在“编辑工作簿”页面上，输入所需信息，然后保存记录。

下表描述了必须为工作簿输入的信息。

字段	说明
工作簿名称	为了在“工作簿”选择器中进行显示，建议的工作簿名称最大长度为 60 个字符。
工作簿类型	（可选）从选择列表中选择工作簿类型。
父工作簿	■ 如果这是根工作簿，则将此字段留空。 ■ 如果这是子工作簿，请单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，然后选择父工作簿。
可以包含数据	仅适用于当前工作簿，不适用于任何子工作簿。如果记录将与此工作簿关联，请选中此复选框。为了提高性能，请将此功能仅应用于包含数据的工作簿。 **注意：**在整个 Oracle CRM On Demand 中出现的“工作簿”选择器中，包含数据的定制工作簿由蓝色文档图标标识。不能包含数据的定制工作簿由黄色文件夹图标标识。

1 保存记录。

创建子工作簿

如果要为现有父工作簿创建子工作簿，可以使用前面过程中的方法创建子工作簿，也可以按照以下过程中的说明来创建子工作簿。

为现有工作簿创建子工作簿

1 在“工作簿层次结构”页面上，单击父工作簿的链接。

2 在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。

3 在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。

将工作簿移动到新的父工作簿

您可以更改工作簿，使其成为另一个工作簿的子工作簿，也可以将子工作簿从一个父工作簿移动到另一个父工作簿。更改工作簿的父项时，工作簿层次结构将发生如下更改：

- 新的父项应用于当前工作簿和当前工作簿之下的任何子工作簿。
- 分配到旧的父工作簿的任何用户失去对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。
- 分配到新的父工作簿的任何用户得到对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。

- 直接分配到当前工作簿的任何用户不受父工作簿更改的影响。

注意：如果要删除父工作簿，则必须先删除其所有子工作簿、用户和数据。

提示：要了解特定工作簿所包含的记录数，请为每种记录类型创建一个历史报表。有关创建报表的信息，请参阅报表 (第 页 609)。

以下过程描述如何将一个工作簿移动到新的父工作簿

将工作簿移动到新的父工作簿

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"管理主页"的"用户管理和访问控制"部分中，单击"工作簿管理"链接。
3. 在"工作簿层次结构"页面上，单击所要更改的工作簿的"编辑"链接。
4. 单击"父工作簿"字段旁边的"查找"图标，然后选择新的父工作簿。
5. 保存所做的更改。

将用户与工作簿关联

可以定义哪些用户能够访问工作簿，以及每个用户对工作簿中的记录所具有的访问级别。在将用户与工作簿关联时，就为用户指定了在工作簿中工作时的权限配置文件。提供以下标准选项：

- **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制权限配置文件。在"编辑工作簿用户"页面上的"权限配置文件"选择列表中，可以找到针对其选中了"可授予工作簿用户"选项的所有权限配置文件。有关如何为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)。

"公司概要"页面上的"经理可见性已启用"选项，以及"工作簿"选择器中的"包括子项"选项，是在确定用户对记录的访问权限时要额外考虑的因素。在"公司概要"页面上选中"经理可见性已启用"复选框时，与搜索有关的"包括子项"设置允许用户访问子工作簿中的数据，以及访问下属用户直接或间接拥有的数据。

用户对工作簿具有的访问级别影响着用户对记录的总体访问权限。以下示例说明如何确定用户的访问权限。

示例 1

Ryan Taylor 是一名销售代表，他在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问客户记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以"只读"方式访问客户记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以"只读"方式访问客户记录类型
- 不是"ABC Widgets"客户的客户团队的成员

- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且他与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果“ABC Widgets”客户出现在“Widget Makers”工作簿中，则 Ryan 对“ABC Widgets”记录所具有的访问权限允许他读取、编辑和删除该记录。他之所以具有这些访问权限，原因是 Oracle CRM On Demand 中的访问控制系统会评估并应用所有相关权限配置文件中的最高权限。在本例中，针对此工作簿的权限配置文件被设置为“全部”，因此取代了针对客户记录的权限配置文件。

示例 2

Tanya Lee 是一名销售代表，她在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问机会记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问机会记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问机会记录类型
- 是机会团队的成员，而且“机会访问权”字段设置为“编辑”
- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且她与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果一个机会在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限允许她读取、编辑和删除该记录。但是，如果某机会不在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限（来自于她的所有者权限配置文件、默认权限配置文件和机会团队的成员身份）允许她读取和编辑该机会，但她不能删除该机会。

将用户与工作簿关联的方法

可以使用两种方法将用户与工作簿关联：通过工作簿记录，可以将多个用户与一个工作簿关联；通过用户记录，可以将多个工作簿与一个用户关联。

以下过程说明如何通过工作簿记录将多个用户与一个工作簿关联。

将多个用户与一个工作簿关联

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
3. 在“工作簿层次结构”页面上，单击要与用户关联的工作簿的名称链接。
4. 在“工作簿详细信息”页面，在“工作簿用户”部分的标题栏上，单击“添加用户”。
5. 在“编辑工作簿用户”页面中，选择要与工作簿关联的用户。

   下表说明必须为每个与工作簿关联的用户指定的信息。

字段	说明
用户	单击“用户”字段旁边的“查找”图标，然后选择用户。 **注意：**委派用户不会自动获得对用户工作簿的访问权限。还必须关联各项委派和工作簿。

字段	说明
工作簿用户角色	（可选）从选择列表中选择角色。 **注意：**工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)。
权限配置文件	从为工作簿启用的配置文件的列表中选择权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为： ■ **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。 ■ **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。 ■ **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。 **注意：**有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)。

以下过程说明如何通过用户记录将多个工作簿与一个用户关联。

将多个工作簿与一个用户关联

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

3 在“用户和组管理”部分中，单击“用户管理”链接。

4 在“用户列表”中，单击要与工作簿关联的用户的姓氏。

5 在“用户详细信息”页面上，单击“已分配的工作簿”部分的标题栏中的“添加工作簿”。

注意：如果“已分配的工作簿”部分未出现在“用户详细信息”页面上，请单击“编辑布局”链接，然后将该部分添加到页面布局中。

6 在“编辑已分配的工作簿”页面上，选择要与用户关联的工作簿，然后为每个工作簿指定用户信息。

下表说明必须为每个与用户关联的工作簿指定的信息。

字段	说明
工作簿名称	单击“工作簿名称”字段右侧的图标，在“工作簿”选择器中选择一个工作簿，然后单击“确定”。
工作簿用户角色	（可选）从选择列表中选择角色。 **注意：**工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)。
权限配置文件	从为工作簿启用的配置文件的列表中选择权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为： ■ **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。 ■ **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。

字段	说明
	■ **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。 **注意：**有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)。

注意：将用户与工作簿关联并未允许用户访问工作簿。要允许用户访问工作簿，必须为想访问工作簿的每个用户和每个用户角色启用工作簿，具体请参阅为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1075)。

为工作簿创建权限配置文件

将用户与工作簿关联时，选择一个权限配置文件，以确定用户对工作簿和任何子工作簿中的记录的访问权限。针对工作簿的权限配置文件与用户的所有其它权限配置文件一起接受评估，而用户将获得权限配置文件允许的最高记录访问权限。有关权限配置文件如何交互的更多信息，请参阅将用户与工作簿关联 (第 页 1071)。

下面列出将用户与工作簿关联时可供选择的标准权限配置文件：

- **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制权限配置文件。对于出现在"编辑工作簿用户"页面和"编辑已分配的工作簿"页面上的"权限配置文件"选择列表，它包含了针对其选中了"可授予工作簿用户"选项的所有权限配置文件。

以下过程说明如何为工作簿创建权限配置文件。

为工作簿创建权限配置文件

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。
3. 在"权限配置文件管理"部分中，单击"权限配置文件"链接。
4. 创建新的权限配置文件，或者编辑现有的权限配置文件。
5. 在"权限配置文件向导"的"步骤 1"中，选中"可授予工作簿用户"复选框。
6. 在"步骤 2：指定访问级别"中，为每种记录类型和相关的信息类型指定访问级别。
7. 创建完或编辑完权限配置文件时，单击"完成"以保存所做的更改。

为贵公司启用工作簿

设置了工作簿结构后，可以为贵公司启用工作簿。以下过程说明如何为贵公司启用工作簿。

为贵司启用工作簿

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"公司管理"部分中单击"公司管理"链接。

3 在"公司概要"部分中单击"公司概要"链接。

4 在"公司概要"页面上，请设置以下选项。有关这些选项的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。

   a 在"公司设置"部分中，确保将"全局搜索方法"设置为"目标搜索"。选择了"目标搜索"后，工作簿选择器会出现在操作栏的搜索部分中。

   b 在"分析可见性设置"部分中，将"历史主题区域"选项设置为"完整可见性"。（此设置确保工作簿中的数据与支持报表和仪表盘的数据库中的数据同步。）

   c 在"公司数据可见性设置"部分中，确保选中以下复选框：

设置	用途
启用工作簿	使用此字段控制"工作簿"选择器是否显示定制工作簿和用户工作簿。如果未选中"启用工作簿"复选框，则"工作簿"选择器仅显示用户工作簿和用于委派的工作簿（如果存在委派）。 **注意**：要在"公司概要"页面中看到"启用工作簿"选项，您的用户角色中必须具有"管理工作簿"权限。 **警告**：选中了此复选框后将无法清除。但是，可以在选中了此选项后更改工作簿层次结构。
显示工作簿选择器	启用"工作簿"选择器，用户可以使用它按用户、委派或定制工作簿来筛选记录。

为用户和用户角色启用工作簿

要允许用户使用工作簿，需要配置用户角色及其默认权限配置文件，另外还要配置每个用户的用户记录。

以下过程说明如何为用户角色启用工作簿。必须为使用工作簿的每个角色执行这些步骤。

为用户角色启用工作簿

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"用户管理和访问控制"链接。

3 在"角色管理"部分中，单击"角色管理"链接。

4 从"转换语言"列表中，选择公司的主要语言。

5 单击与要修改的角色对应的链接。

6 在“角色管理向导”中，转到“步骤 2：记录类型访问”，然后为“工作簿”记录类型配置访问级别。

下表显示为了允许不是管理员的用户访问工作簿而必须配置的设置。

记录类型	是否有访问权？	是否可以创建？	是否可以读取所有记录？
工作簿	已选中	未选中	未选中

注意：必须确保未选中“是否可以读取所有记录”复选框。否则，用户可以访问“工作簿层次结构”列表页面中的所有工作簿。

7 单击“完成”以保存所做的更改。

8 导航到“用户管理和访问控制”页面。

9 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。

10 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

11 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于您要为工作簿启用的用户角色），然后配置设置以提供对工作簿和相关记录类型的访问权限。

下表说明与某用户角色的默认权限配置文件相关的必需设置，这些设置使该角色能够访问工作簿。配置默认权限配置文件为该用户角色提供了必需的工作簿访问权限。因此，无需为该角色配置所有者权限配置文件。

记录类型	相关记录	默认权限配置文件
工作簿	不适用	只读。
工作簿	子工作簿	查看。 此配置文件允许用户在“工作簿详细信息”页面中查看所有子工作簿。默认为“无访问权”。
工作簿	用户	只读。 此配置文件允许用户在“工作簿详细信息”页面中查看与工作簿关联的所有其他用户。默认为“无访问权”。

12 单击“完成”以保存所做的更改。

以下过程说明如何为用户启用工作簿。必须为使用工作簿的每位用户执行这些步骤。

为用户启用工作簿

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

3 在“用户管理”部分中，单击“用户管理”链接。

4 对于要修改其配置文件的用户，单击其“编辑”链接。

5 在“编辑用户”页面的“关键用户信息”部分中，配置以下设置：

- **默认分析工作簿。**。此设置的作用是，确定默认情况下在“报表主页”和“仪表盘主页”上的“工作簿”选择器中为该用户默认显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示您正编辑其记录的用户的用户名和登录 ID。请将该记录的此设置改为该用户在处理报表和仪表盘时最常用到的定制工作簿或用户工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对数据的访问；该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。
- **默认工作簿。**此设置的作用是，当该用户在“报表”或“仪表盘”以外的任何区域工作时，确定默认情况下在“工作簿”选择器中为该用户显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示“全部”。将此设置更改为该用户最常用的定制工作簿或用户工作簿，以便该用户在每次想处理工作簿中的数据时不必选择工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对记录的访问：该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。

6 在“编辑用户”页面的“用户安全信息”部分中：

a 将“报告主题区域”的值设置为“经理可见性”或“团队可见性”。

注意：必须选择这两个值之一，否则，报表将不会包含任何数据。所选的选项（即“经理可见性”或“团队可见性”）不会影响报表中的数据。

b 将“历史主题区域”的值设置为“完整可见性”。

7 单击“保存”。

注意：要访问工作簿，必须将用户与工作簿关联。此外，用户的委派不会自动获得用户工作簿的访问权限，因此，也必须将这些委派与工作簿关联。

向记录详细信息页面布局添加工作簿

要使“工作簿”相关信息部分在记录类型的详细信息页面上可供用户访问，必须进行以下配置：

- 使“工作簿”相关信息部分在用户角色的记录类型页面布局中可供访问。
- 在用户角色的权限配置文件中，为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

以下过程说明如何使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问。

使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”链接。

4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接（例如“机会页面布局”）。

5 在记录类型的“页面布局”页面中，单击对应于要使“工作簿”相关信息部分在其中可供访问的页面布局的“编辑”链接。

6 在“页面布局向导”中，转到“步骤 4：相关信息”，然后单击箭头以将“工作簿”项目移到“显示”部分。

7 单击“完成”以保存所做的更改。

8 注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录。

以下过程说明如何为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

3 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。

4 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于要使“工作簿”相关信息部分可供其访问的用户角色）。

5 在“权限配置文件向导”中，转到“步骤 2：指定访问级别”，然后单击对应于要使“工作簿”相关信息部分可供访问的记录类型的“相关信息”链接。

例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”记录旁边的“相关信息”链接。

6 按照用户角色的要求选择针对“工作簿”的访问级别。

7 单击“完成”以保存所做的更改。

8 为所有者权限配置文件（用于您要为工作簿启用的用户角色）重复步骤 4 到步骤 7。

对工作簿分配记录

可以通过以下方式为工作簿分配记录：

- 通过在记录的“详细信息”页面上选择工作簿值，一次分配一个记录（手动进行）。
- 使用成批记录更新功能成批分配

也可以使用有效的工作流程规则和条件为工作簿分配记录。有关使用工作流程规则的信息，请参阅关于工作流程规则 (请参阅 "关于工作流规则" 第 页 1089)。

开始之前：

- 要在记录的“详细信息”页面上为工作簿分配记录，记录类型的“详细信息”页面布局必须包含“工作簿”部分。
- 要成批为工作簿分配记录，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。

以下过程说明如何为工作簿分配单个记录。

将单个记录分配到工作簿

1 导航到记录的"详细信息"页面。

2 在"详细信息"页面"工作簿"部分的标题栏上，单击"添加"。

3 在工作簿选择器中，选择要向其分配记录的工作簿，然后单击"确定"。

以下过程说明如何成批为工作簿分配记录。

向工作簿批量分配记录

1 在列表窗口中，在标题栏上单击"菜单"按钮，然后单击"批量分配工作簿"。

2 在"批量分配工作簿"窗口中，单击"目标工作簿"框旁边的选择器按钮，在"工作簿查找"中，选择要向其分配记录的工作簿。

3 为列表中的记录选择"分配选项"。

下表说明可以选择的"分配选项"。

选项	说明
加	将目标工作簿添加到所有记录。此分配不影响记录任何以前的工作簿分配。
替换类型	将目标工作簿添加到所有记录中，并删除以前分配的与目标工作簿类型相同的所有工作簿。 **注意：**工作簿类型由公司管理员定义。
全部替换	将目标工作簿添加到所有记录中，并删除以前分配的所有工作簿，不考虑工作簿的类型。
替换工作簿	指定要替换的工作簿。 将记录从您在此处指定的工作簿重新分配到目标工作簿。其它记录不受影响。
删除	从所有记录中删除对目标工作簿的现有分配。
全部删除	从记录中删除所有分配的工作簿。

4 如果在第 3 步中选择除"添加"之外的任何选项，则现在必须选择"应用于"选项。

下表说明可以选择的"应用于"选项。

选项	说明
手动关联	对所有选定的记录应用"分配选项"，这些记录的现有工作簿分配是手动执行的
自动关联	对所有选定的记录应用"分配选项"，这些记录的现有工作簿分配是通过工作流程或批量执行的

选项	说明
两者	对所有选定的记录应用“分配选项”

5 要应用所选的分配标准，请单击“分配”。

将打开“批量分配工作簿队列”窗口，在“现行请求”部分中显示您的分配请求。有关更多信息，请参阅“批量分配工作簿队列”页面 (请参阅 "批量分配工作簿队列页面" 第 页 1313)。

请求处理完毕后，会通过电子邮件通知您。

“工作簿层次结构”页面

“工作簿层次结构”页面显示有关定制工作簿的信息。可以查看工作簿的子集，也可以查看所有工作簿。

下表说明可以通过“工作簿层次结构”页面执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
查看另一个工作簿子集	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击列表并将选择的内容改为另一个工作簿子集，或者选择“所有工作簿”以查看所有工作簿。
创建工作簿	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击“新建”。在“编辑工作簿”页面中，输入必需的信息，然后保存记录。
为现有工作簿创建子工作簿	单击父工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。
将工作簿移到新的父工作簿	单击要更改的工作簿的“编辑”链接。在“编辑工作簿”页面中，单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，选择新的父工作簿，然后保存所做的更改。
将用户与工作簿关联	单击工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“工作簿用户”标题栏中的“添加用户”。在“编辑工作簿”页面上，选择要与工作簿关联的用户，然后指定用户信息。有关更多信息，请参阅将用户与工作簿关联 (第 页 1071)。

工作簿字段

“编辑工作簿”页面和“工作簿详细信息”页面显示定制工作簿的详细信息。可以更改工作簿的详细信息、向工作簿添加子工作簿，以及向工作簿添加用户。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
重要的工作簿信息	

字段	说明
工作簿名称	指定给工作簿的名称。
父工作簿	如果工作簿是子工作簿，则显示父工作簿的名称。如果工作簿是根工作簿，则此字段为空白。
工作簿类型	可以给工作簿分配工作簿类型，以帮助组织工作簿结构。有关创建工作簿类型的信息，请参阅创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)。
可以包含数据	指示是否可以将记录与此工作簿关联。出于性能原因，不能为未包含数据的工作簿选中此复选框。
合作伙伴	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中的 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。
合作伙伴位置	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中的 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。
子工作簿部分	
工作簿名称	当前工作簿的子工作簿的名称。
工作簿类型	子工作簿的工作簿类型。
可以包含数据	指示是否可以将记录与子工作簿关联。
工作簿用户部分	
姓氏	与此工作簿关联的用户的姓氏。
名字	与此工作簿关联的用户的名字。
工作簿用户角色	用户对于当前工作簿的工作簿角色。可以在将用户与工作簿关联时给用户分配工作簿用户角色。工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 中的用户角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1069)。
权限配置文件	用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。可从为工作簿启用的配置文件的列表中选择。有关专门为工作簿创建权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件 (第 页 1074)。

有关工作簿疑难解答的信息

有关工作簿功能疑难解答的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 565278.1（文章 ID）。

组管理

“组管理”是一个可选功能，它使您的公司能够建立由一起工作的人员组成的团队，从而允许这些人员共享公共的信息集。

在公司中建立组使用户能够执行以下操作：

- 组成员能够访问显示组中所有成员可用性的合并日历。这样，雇员将能够确定安排预约以及将预约事宜通知雇员（和联系人）的最佳时间。

  注意：要能够访问合并的组日历，必须为用户的角色分配“共享日历”权限。具有“共享日历”权限的用户也可以设置定制日历视图。有关更多信息，请参阅查看其他用户的日历 (第 页 128)和添加定制日历视图 (第 页 131)。

- 组成员能够自动共享以下记录类型的所有权：
  - 活动
  - 客户
  - 联系人
  - 家庭
  - 机会
  - 证券资产

  组中任何成员创建的新记录都由该组中的所有成员共同拥有。例如，如果某个雇员属于组 XYZ，则该雇员创建的客户将出现在该组中所有成员的客户列表中。在该客户记录上，雇员的姓名出现在“所有者”字段中，组名称出现在“主要组”字段中（如果公司管理员向您的布局添加了此字段），并且所有组成员都能更新该记录。

  默认情况下，当前组的成员对于在成员加入组后创建的组记录具有完全访问权。其他组成员不能阅读标为“私人”的预约、任务和联系人记录的详细信息。

  注意： 要使用此功能，必须选择“公司概要”页面中的“默认组分配”选项。必须选择该选项，然后才能创建组。有关更多信息，请参阅设置组 (第 页 1084)。

此行为适用于以下组：

- 每个用户只属于一个组。

  当用户添加到组后，选择组成员时其姓名不再显示在用户列表上。

- 如果您的公司选择了组分配选项：
  - 用属于某个组的新所有者更新了“所有者”字段之后，才能更新定义组之前存在的记录。
  - 当用户加入组后，该用户就获得了对该组的记录的访问权。但是，现有组成员不能自动看到新的组成员在加入该组以前拥有的记录。如果一个用户在添加到组以后再成为任何记录的所有者，则其他组成员可以看到新记录。

    以下示例说明了组记录所有权：

- 用户 1 和用户 2 属于组 1。用户 3 不属于组 1。
- 用户 3 拥有客户 31。用户 1 和用户 2 将无权访问客户 31。
- 用户 3 添加到组 1 中。用户 1 和用户 2 仍然无权访问客户 31。
- 用户 3 成为客户 32 的所有者。用户 1 和用户 2 将有权访问客户 32。

- 如果将用户从组中删除，则会从该组拥有的所有共享记录中删除这些用户，但他们仍然可以访问他们的私人记录。

组与团队

在应用产品中，*组*和*团队*有所区别：

- 组由公司管理员设置，并且适用于公司内的整个记录集。"组"功能必须在为 Oracle CRM On Demand 设置公司时由客户关怀或公司管理员启用。
- 记录所有者或公司管理员设置团队。团队仅适用于那些允许使用团队的记录类型，包括：
  - 客户
  - 鉴定
  - 申请
  - 业务计划
  - 证明
  - 联系人
  - 课程
  - 定制对象
  - 交易注册
  - 考试
  - 家庭
  - 潜在商机
  - MDF 请求
  - 目标
  - 机会
  - 合作伙伴
  - 证券资产
  - 服务请求
  - 特殊定价请求

  要设置访问记录的团队，所有者必须使用记录的"详细信息"页面上的"团队"部分明确共享记录。

有关设置组的信息，请参阅设置组 (第 页 1084)。

相关主题

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

- 查看其他用户的日历 (第 页 128)
- 添加定制日历视图 (第 页 131)

设置组

开始之前。执行以下操作：

- 确保您的角色具有"管理用户和访问"权限。
- 要了解组如何工作，请参阅组管理 (第 页 1082)。

设置组和导入用户的顺序

设置组时，按照以下顺序：

1. 启用"默认组分配"功能。

   警告：在设置或更改组之前，必须启用"默认组分配"功能（即必须选中"公司概要"页面中的"默认组分配"选项），即使未计划使用默认组管理功能也如此。如果在设置或更改组之前未启用此功能，该组将不能正常工作。如果发生此情况，您必须删除该组，启用"默认组分配"功能，然后重新创建组。

2. 创建组并将用户分配到这些组。
3. 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用"默认组分配"功能。
4. 随默认的"所有者"（用户）一起导入您的记录，这样会将组传播到记录中。

要启用默认组分配功能

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 单击"公司管理"链接。
3. 单击"公司概要"链接。
4. 在"公司概要"页面上，单击"编辑"。
5. 在"公司数据可见性设置"部分中，选中"默认组分配"复选框。
6. 保存设置。

要设置组

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

3 在“用户管理和访问控制”页面的“用户和组管理”部分中，单击“公共共享组”链接。

4 在“组列表”页面上，单击“新建组”。

5 在“组编辑”页面上，填写必填字段。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。默认为必填字段。
说明	限制为 255 个字符。

注意： 您可以在不影响现有记录的情况下重命名组，因为应用产品使用基础组 ID 而不是组名称来跟踪组记录。但是，您的组名称在公司中必须是唯一的。

6 单击“保存”。

7 在“组详细信息”页面上，单击“添加成员”。

8 在“组成员”页面上，单击“查找”图标，然后添加用户。

列表只显示那些没有被分配到组中的用户。要确定用户所属的组，您需要转到该用户的“详细信息”页面。

9 保存记录。

10 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用“默认组分配”功能。

要禁用“默认组分配”功能，请执行以下操作：

a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

b 单击“公司管理”链接。

c 单击“公司概要”链接。

d 在“公司概要”页面上，单击“编辑”。

e 在“公司数据可见性设置”部分中，清除“默认组分配”复选框。

f 保存设置。

如果以后决定对组或组成员进行更改，在进行更改之前必须启用“默认组分配”功能，在完成更改后再禁用该功能。

关于更改默认组分配设置

如果公司决定不再使用组，则您应按照以下过程操作来关闭“默认组分配”功能：

1 删除所有用户，您希望用作组记录的“主要所有者”的用户除外。

2 删除该组。

3 在公司概要上清除"默认组分配"复选框。

相关主题

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

- 组管理 (第 页 1082)
- 查看其他用户的日历 (第 页 128)
- 添加定制日历视图 (第 页 131)

地区管理

您可以设置地区和地区层次结构。例如，公司可能将其销售人员组成组或地区。这些地区可能基于地理位置、产品或行业。每个销售组负责处理其地区中的客户和销售机会。可以使用在 Oracle CRM On Demand 中设置的地区作为分配新客户和机会记录的基础。有关设置地区的信息，请参阅设置地区 (第 页 1086)。

设置地区

开始之前：

- 如果未在公司定义地区，则在 Oracle CRM On Demand 中设置信息之前，先确定命名惯例和层次结构。在输入信息时，从顶层开始，然后再添加子地区。
- 要执行以下过程，您的角色必须包括"管理地区"权限。

以下过程说明如何设置地区。

要设置地区

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"用户管理和访问控制"部分中，单击"地区管理"链接。

3 在"地区层次"页面上，执行以下操作之一：
   - 要添加地区，请单击"新建地区"。
   - 要更新地区信息，单击"地区名称"列中适当的链接，然后在"地区详细信息"页面上单击"编辑"。

4 在"编辑地区"页面上，输入所需的信息。

字段	说明
地区名称	限制为 50 个字符。
父地区	如果这是顶层地区，则将此字段留空。
当前定额	您可以输入分配给此地区的定额。

字段	说明
地区货币	继承您公司的默认货币。

5 保存记录。

6 （可选）在“地区详细信息”页面上，在“子地区”标题栏中单击“新建”以添加子地区。

要更新父地区

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“地区管理”链接。

3 在“地区层次”页面上，选择子地区。

4 在“地区详细信息”页面上，单击“编辑”。

5 在“编辑地区”页面上，单击“父地区”字段旁边的“查找”图标。

6 在“查找”窗口中，选择父客户。

7 保存记录。

更新带有地区的记录

有多种方法可以更新记录上的地区字段。通常，这是一个自动化过程：

- **分配管理器：**您可以使用“分配管理器”填充此字段以及记录的相关拥有者和团队成员。
- **导入：**要在多个记录上更新地区所有权时，请设置重新分配拥有者标志，以触发使用“分配管理器”分配记录这个过程。
- **手动：**用户可以将他们的地区分配给记录。

业务流程管理

单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 将工作流规则限于特定渠道或角色 (第 页 1100)
- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)

- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)
- 查看工作流例程 (第 页 1123)
- 从工作流监视器删除例程 (请参阅 "从工作流监控中删除例程" 第 页 1124)
- 设置分配规则 (第 页 1130)
- 在潜在商机转换过程中映射其他字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)
- 创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)
- 设置预测定义 (第 页 1139)
- 更新预测定义 (第 页 1144)
- 设置销售过程、销售类别和销售指导 (请参阅 "设置销售过程、类别和指导" 第 页 1145)
- 定制公司的行业列表 (第 页 1151)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于分配规则 (第 页 1127)
- 潜在商机转换管理 (第 页 1135)
- 工作流配置 (第 页 1088)
- 工作流监控 (请参阅 "工作流监视器" 第 页 1121)

工作流配置

要配置工作流规则以满足公司的业务需求，请执行以下操作：

1 与所有相关人员共同规划业务流程。

2 记录必须配置的所有工作流规则和相应的工作流操作。有关工作流规则组件的更多信息，请参见关于工作流规则 (第 页 1089)。

3 以公司管理员身份登录 Oracle CRM On Demand 并创建工作流规则。有关更多信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

4 在新的工作流规则中，定义所有需要的工作流操作。有关创建不同类型工作流操作的信息，请参阅以下主题：

- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

关于工作流规则

每次发生指定的事件时，*工作流规则* 均指示 Oracle CRM On Demand 自动执行一项或多项操作。

关于设置工作流规则功能

如果您是新客户，将自动启用工作流规则功能。但是，如果您是现有客户，客户关怀和公司管理员必须配置 Oracle CRM On Demand 工作流规则功能：

- **客户关怀设置。**当客户关怀设置工作流规则功能时，在"管理主页"的"业务流程管理"部分中可以看到"工作流配置"链接。此外，"管理员"用户角色已经启用了"管理数据规则 - 管理工作流规则"权限。有关用户角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
- **"启用工作流"选项。**公司管理员在"公司概要"页面上选中"启用工作流"复选框后，才能执行工作流规则。有关配置公司概要的信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)。
- **集成事件。***集成事件*是 Oracle CRM On Demand 应用产品中根据对记录所做的更改（创建、更新、删除、关联、取消关联）触发外部流程的机制。您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。如果公司要使用工作流规则创建集成事件，请与客户关怀联系，以请求对集成事件管理的支持，并指定您需要的集成事件队列的总规模。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将添加到哪些集成事件队列。有关管理集成事件的更多信息，请参阅关于集成事件 (第 页 1314)。
- **工作簿。**如果公司想要使用工作流规则更新记录与工作簿之间的关联，请与客户关怀联系，以请求对工作簿管理的支持。有关工作簿管理的更多信息，请参阅工作簿管理 (第 页 1058)。

工作流规则上的触发器事件和操作

当发生规则中指定的事件（触发器事件）时，将评估工作流规则。如果满足规则中的条件（或者如果规则中没有条件），则执行规则中指定的操作。例如，您可以创建一个工作流规则，以指定创建机会的时间（工作流规则触发器事件），并指定将向机会拥有者经理发送电子邮件（工作流规则操作）。您也可以指定只有当机会收入超过某个金额时才发送电子邮件（工作流规则条件），并可以指定电子邮件的内容。

您也可以对工作流规则进行配置，使操作在指定的一段时间过后或到达指定的日期和时间时执行。有关基于时间的工作流操作的更多信息，请参阅关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)。

可以通过以下情况之一触发工作流规则：

- 创建、更新或删除了记录。
- 记录与另一条记录关联或与另一条记录取消关联。

  仅客户与联系人之间以及机会与联系人之间的关联支持关联和取消关联工作流规则触发器。

工作流规则是针对整个记录配置的，不是针对各个字段。有多种用于工作流规则的触发器事件，但是每个工作流规则只能有一个触发器事件。根据您为规则选择的触发器事件，您可以指定 Oracle CRM On Demand 在满足工作流规则条件时执行一项或多项操作。

注意：规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发器事件。但可更新工作流条件。

每条规则的触发器事件显示在"工作流规则列表"页面以及"工作流规则详细信息"页面上。下表显示了每个触发器事件可用的操作。

触发器事件	可用操作
在保存新记录时	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 分配工作簿 ■ 创建集成事件 ■ 等待 ■ 等待后更新字段
在保存已修改记录时	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 分配工作簿 ■ 创建集成事件 ■ 等待 ■ 等待后更新字段
在删除记录前	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 创建集成事件 ■ 等待
在保存已修改记录之前	■ 更新值
在与父项关联之后	■ 发送电子邮件 ■ 创建集成事件 ■ 等待
在与父项取消关联之后	■ 发送电子邮件

触发器事件	可用操作
	■ 创建集成事件 ■ 等待
在恢复记录时	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务

有三个附加工作流操作仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中可用：

- 合作伙伴-工作簿同步
- 工作簿-合作伙伴同步
- 所有者-合作伙伴-客户同步

有关这些操作以及如何使用的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*（您可以从 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中获得该指南）。

适用于工作流规则和规则操作的限制

以下限制适用于工作流规则和规则操作：

- **工作流规则条件。**如果在工作流规则中定义条件，则仅当触发规则时满足规则条件的情况下才会执行工作流规则操作。如果未满足条件，则不会执行操作。如果未在工作流规则中定义任何条件，则每当触发规则时都会执行工作流规则操作。
- **规则中的多项操作。**您可以为一项工作流规则创建多项操作，最多可为每项规则创建 25 项操作。如果您尝试在规则中创建 25 个以上的操作，您可能收到错误消息。如果一项工作流规则中有多项操作，则会以工作流规则中指定的顺序执行操作，从编号为 1 的操作开始。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。可更改规则中的操作的顺序。有关工作流操作的更多信息，请参阅关于工作流规则 (请参阅 "关于工作流操作" 第 页 1094)。

  注意：如果某个工作流操作因意外中止而没有完成，将不再执行则规则中的任何其他操作。
- **记录类型。**可为若干记录类型创建工作流规则。但是，每项工作流规则仅适用于一种记录类型。这意味着，如果为特定记录类型创建一项工作流规则，并且要对另一记录类型执行同样的操作，则必须为第二种记录类型再创建一项工作流规则（触发器事件、规则条件和操作相同）。
- **单记录上下文。**在创建、更新或删除记录时触发的工作流规则仅限于在单记录上下文中使用，也就是说，这样的工作流规则只能访问和更新一个记录上的字段。

注意：通过关联或取消关联记录操作触发工作流规则后，此工作流创建的集成事件可以包含子记录和父记录中的字段。

工作流规则顺序

在创建工作流规则时，Oracle CRM On Demand 自动为基于相同记录类型和触发器事件的规则分配下一个未使用的序号。序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型和触发器事件的规则的顺序。您可以在以后更改规则的顺序。有关更改工作流规则顺序的更多信息，请参阅更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)。

关联和取消关联触发器事件

只有客户与联系人以及机会与联系人之间的关联才支持工作流规则中的关联和取消关联触发器事件。可用于关联和取消关联触发器事件的操作如下：

- 发送电子邮件
- 创建集成事件
- 等待

下表说明了可触发关联或取消关联工作流规则的操作，并且还显示了在各种情况下工作流规则生成的集成事件（如果在工作流规则中配置了集成事件操作）。

注意：取决于记录中的数据，可能会生成其它集成事件。例如，如果基于客户创建的新联系人为该客户的第一联系人，则会生成其它（客户更新）集成事件。

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
基于客户创建新联系人。	客户	联系人	用户界面	客户：更新 联系人：插入 联系人：关联
			Web 服务	联系人：插入 联系人：关联 客户：更新
将现有联系人链接至客户。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：插入 联系人：更新
			Web 服务	联系人：关联 客户：更新
删除客户联系人。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）
			Web 服务	联系人：取消关联 客户：更新
将现有客户链接至联系人。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：插入 客户：更新
			Web 服务	客户联系人：插入 联系人：更新
删除联系人客户。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
			Web 服务	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）
基于联系人创建新机会。	联系人	机会	用户界面	机会：插入 机会：关联
			Web 服务	机会：插入 机会：关联 联系人：更新
删除联系人机会。	联系人	机会	用户界面	机会：取消关联
			Web 服务	机会：取消关联
基于机会创建新联系人。 **注意：**无法通过用户界面进行此操作。	机会	联系人	Web 服务	联系人：插入 联系人：关联
将现有联系人链接至机会。	机会	联系人	用户界面	机会：更新 机会联系人角色：插入
			Web 服务	联系人：关联 机会：更新
删除机会联系人。	机会	联系人	用户界面	机会联系人角色：删除 机会：更新
			Web 服务	联系人：取消关联 机会：更新

工作流规则操作失败

如果无法完成工作流规则操作，则将发生以下情况：

- 如果"更新值"操作失败，则将阻止触发规则的操作，并且不会执行工作流规则中的其他操作。此时将显示一条错误消息，告诉用户操作已经失败。
- 如果任何其他类型的工作流规则操作失败，则用户将获得一条错误消息，但不阻止触发规则的操作，并且将执行规则中的其他操作。

记录可见性和工作流操作

用户执行可触发工作流规则的操作时，如果用户操作导致用户不能看到记录，工作流规则中的某些操作可能会失败。

例如，您可能拥有将在保存修改的客户记录时触发的工作流规则。如果用户客户记录的用户将客户重新分配给其他用户，则在保存客户记录时将触发工作流规则。如果记录的原始拥有者再也不能通过任何其他方法看到客户记录，如团队或工作簿成员身份，则任何需要访问客户记录的工作流操作都将失败。

延迟

工作流规则的评估是按顺序同步进行的。因此，所有规则都评估完毕后，总体更新操作才会完成。工作流规则的执行会对操作产生一定长度的延迟（即操作开始和结束之间的时间）。例如，由工作流规则创建的每项任务对记录更新操作产生的延迟均可达到 20%。由工作流规则创建的每封电子邮件产生的延迟约为 5%。

表达式求值所用的时间较短。要最大程度减小延迟，请向工作流条件添加互斥的表达式。以渐进方式构建工作流规则，并且紧记性能问题。

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

关于工作流操作

可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

您可以创建以下类型的工作流操作：

- **分配工作簿。**当满足工作流规则中的条件时，"分配工作簿"操作可以给记录分配工作簿。
- **创建集成事件。**如果满足工作流规则中的条件，并且至少在"创建集成事件"操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，"创建集成事件"操作会将集成事件发送给一个或多个集成队列。
- **创建任务。**当满足工作流规则中的条件时，"创建任务"操作可以创建任务。
- **发送电子邮件。**当满足工作流规则中的条件时，"发送电子邮件"操作可以发送电子邮件。

- **等待后更新字段。**“等待后更新字段”操作可以更新触发工作流规则的记录上的字段。当工作流规则上位于“等待后更新字段”操作之前的一个或多个“等待”操作中定义的等待期结束时，将执行此操作。
- **更新值。**“更新值”操作可以在更改记录时更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。
- **等待。**“等待”操作会导致 Oracle CRM On Demand 将工作流规则中的其他（后续）操作延迟到某段时间过去或到达了某个日期和时间时才执行。

有三个附加工作流操作仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中可用：

- 合作伙伴-工作簿同步
- 工作簿-合作伙伴同步
- 所有者-合作伙伴-客户同步

有关这些操作以及如何使用的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*（您可以从 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中获得该指南）。

注意：如果为一项工作流规则指定多项操作，则会以工作流规则中指定的顺序执行操作，始于序号为 1 的操作。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。为工作流规则创建了操作后，可更改操作的顺序。有关更多信息，请参阅更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)。

在为工作流规则创建操作时，使用 Expression Builder 从记录中选择字段，以及定义表达式以计算变量。可以合并电子邮件的主题和邮件正文中的记录字段和变量、任务的主题和说明文本，或者想更新的字段的新值。还可以使用 Expression Builder 计算工作流规则中“等待”操作的等待期持续时间或结束日期和时间。在实施工作流规则时，将用值替换所定义表达式中的字段名和变量。有关 Expression Builder 的更多信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

要了解创建工作流操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)

- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

关于基于时间的工作流规则

可以配置工作流规则，以便在达到时间限制时执行操作。例如，可以将一项规则配置为在超过某个记录的截止日期或已有一段时间未使用该记录时根据此规则执行的操作。

要配置基于时间的工作流规则，请将一个或多个"等待"操作添加到该规则。每次想要执行基于时间的操作时，请创建指定延迟时段或延迟的结束日期和时间的"等待"操作。可以直接指定时段或日期，也可以创建表达式来计算时段或日期。然后，在规则上对这些操作进行排序，以便使"等待"操作就排在要延迟的操作之前。如果完成某个业务流程需要多个规则，要对这些规则进行适当排序以实现您的目标。

关于在"等待"操作后重新评估工作流条件

通过"等待"操作可以指定在等待期结束时是否重新评估工作流规则条件。如果选中了"等待"操作上的"等待后重新评估规则条件"复选框，则当等待期结束时，将根据工作流规则条件重新读取和重新评估该记录。

如果不符合规则条件（因为在等待期间记录已更改），则不会执行规则上的其余操作。默认情况下，会选中"等待"操作上的"等待后重新评估规则条件"复选框。

如果您清除"等待"操作上的"等待后重新评估规则条件"复选框，则当等待期结束时，将重新读取该记录并执行规则上的下一个操作，而不会检查该记录是否仍满足规则条件。如果在规则上有多个"等待"操作，并且您希望在等待期结束后重新评估规则条件，则必须选中每个"等待"操作上的"等待后重新评估规则条件"复选框。

使用基于时间的工作流规则示例

下面是一个如何使用基于时间的工作流规则的示例。您可以按不同的方式使用基于时间的工作流规则，具体取决于您的业务模式。

服务请求使用三个优先级选项："标准"、"紧急"和"重要"。默认情况下，服务请求的优先级在创建服务请求时设置为"标准"。一项针对服务升级的业务流程需要以下操作：

1. 创建新的服务请求后，如果该服务请求的状态未在 24 小时内更新，则服务请求的优先级将更改为"紧急"，并将发送电子邮件至该服务请求的所有者，通知该所有者必须更新该服务请求。
2. 如果再过 24 小时服务请求的状态仍未更改，将发生以下情况：
   - 服务请求上的"优先级"字段更改为"重要"
   - 服务请求将重新分配给原始所有者的经理
   - 将发送电子邮件至服务请求的原始所有者和新所有者，以告知他们服务请求已重新分配给所有者的经理，且"优先级"已更改为"重要"

为了满足此要求，公司管理员针对服务请求记录类型设置了工作流规则，配置如下：

1. 规则触发器设置为以下值：在保存新记录时。
2. 规则条件指定服务请求的状态为未设置为"待处理"，如下所示：

```
[<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```

3 工作流规则上的操作顺序如下：

a 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框

b “等待后更新字段”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“紧急”

c “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者，以通知所有者服务请求的优先级已更改为“紧急”，必须对服务请求进行更新

d 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框

e “等待后更新字段”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“重要”

f “等待后更新字段”操作，将原始所有者的经理指定为新所有者

g “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者和所有者的经理，以通知他们服务请求已重新分配，且服务请求的优先级已更改为“重要”

有关在工作流规则上创建“等待”操作和“等待后更新字段”操作的逐步说明，请参阅创建工作流操作：等待 (第 页 1114)和创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

创建工作流规则

开始之前。必须为贵公司设置 Oracle CRM On Demand 中的工作流功能，如关于工作流规则 (第 页 1089)中所述。要执行此主题中描述的过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关向角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

注意：规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发器事件。但可更新工作流条件。

创建工作流规则

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。

3 在“工作流规则列表”页面上，执行以下操作之一：

- 要通过复制现有工作流规则来创建新的工作流规则，请单击要复制的工作流规则上的“复制”。
- 要创建不是基于现有规则的新工作流规则，请单击标题栏上的“新建”。

4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写规则信息。

下表介绍了规则字段。

字段	说明
工作流名称	输入唯一的名称，最多 50 个字符。
活动	可用“现行”复选框启用和禁用规则。同时作为现行规则的工作流规则数量没有限制。
记录类型	为工作流规则选择记录类型。 对于创建、更新和删除触发器事件，每项工作流规则都仅与一种记录类型有关。因此，评估的是对应记录类型的规则，执行的也是对应记录类型的操作。规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型。 对于其中的触发器事件为“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”的工作流规则，请选择子记录的记录类型。例如，如果要在联系人记录与客户记录关联时触发工作流规则，请在此字段中选择“联系人”，然后在“父记录类型”字段中选择“客户”。
触发器事件	选择触发规则的事件。 在指定类型的记录上发生此事件时，将评估此规则。在创建规则之后，您无法更改规则中的触发器事件。 **注意：**只有“客户”、“联系人”和“机会”记录类型才支持“与父项关联之后”以及“在与父项取消关联之后”触发器事件。有关更多信息，请参阅关于工作流规则 (第 页 1089)主题中的“关联和取消关联触发器事件”一节。
顺序	在您创建工作流规则时，此字段为只读。它决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型和触发器事件的规则的顺序。Oracle CRM On Demand 自动为基于相同记录类型和触发器事件的规则分配下一个未使用的编号，但您在以后可以更改工作流规则的顺序。有关更多信息，请参阅更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)。
父记录类型	如果选择“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”触发器事件，则将显示此字段。 请选择父记录类型。例如，如果要建立一个在联系人记录与父客户记录关联时触发的工作流规则，请在此字段中选择“客户”，然后在“记录类型”字段中选择“联系人”。

5 如果要定义工作流规则条件，请在页面的“工作流规则条件”部分中单击 *fx* 图标，并使用 Expression Builder 定义工作流规则条件。有关 Expression Builder 的更多信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。

注意：如果不为工作流规则定义任何条件，则每当触发规则时都会执行规则中的操作。

为工作流规则创建条件时，要注意以下两点：

- 工作流规则的条件最多可以包含 1024 个字符。

- 您可以配置专用于特定角色或渠道的工作流规则。有关将工作流规则限于特定角色或渠道的更多信息，请参阅将工作流规则限于特定渠道或角色 (第 页 1100)。
- 您可以确定是否已使用工作流规则中的如下条件更新记录中的字段。在此示例中，用于确定是否已更改字段的字符串为*无效*，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为要检查的字段中的值存在：

  ```
  IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
  ```

警告：如果 PRE 函数用于"等待"操作后调用的任何工作流或操作，则此函数不会返回字段的上一个值。有关 PRE() 函数的更多信息，请参阅 PRE (第 页 1377)。

6 （条件）如果规则中的触发事件是"在保存已修改记录之前"并且规则中的记录类型是"机会"，则执行以下操作：

a 在"工作流规则详细信息"页面的"如果条件是 False 则执行操作"部分中，指定不满足规则条件时是否取消保存操作。

b （可选）指定因不满足规则条件而取消保存操作时要显示的错误消息。

注意：仅在触发事件为"在保存已修改记录之前"并且记录类型为"机会"的工作流规则上，取消保存操作的选项才可用。

下表说明"工作流规则详细信息"页面的"如果条件是 False 则执行操作"部分中的选项。

字段	说明
取消保存	如果您选中此复选框，则不满足规则条件时执行以下操作： ■ 工作流规则终止。 ■ 基于相同记录类型的具有"在保存已修改记录之前"触发事件的所有后续工作流规则也终止。 ■ 以前对记录状态所做的所有更改都回滚，但 Oracle CRM On Demand 所做的更改除外。 ■ 记录恢复到原始状态。但是，如果 Oracle CRM On Demand 更新记录，则更改将覆盖"取消保存"操作。例如，如果从相关联系人移除主要联系人，Oracle CRM On Demand 将更新父机会记录中的主要联系人信息。Oracle CRM On Demand 的此类更新将覆盖机会记录中的任何"取消保存"操作。 ■ 具有"在保存已修改记录时"触发事件的相同记录类型的任何后续工作流规则不触发。 ■ 按如下所示返回消息： ■ 如果规则被用户操作触发，则向其操作触发了规则的用户显示消息。 ■ 如果规则被 Web 服务调用，则消息作为错误字符串返回到 Web 服务。 ■ 如果规则被导入操作调用，则消息作为错误字符串返回到导入日志文件。 您可以在"显示消息"字段中指定消息。 如果没有选中此复选框，则不满足规则中的条件时，保存操作不受影响（并且不返回消息）。

字段	说明
	默认情况下，“取消保存”复选框处于取消选中状态。
显示消息	在此字段中，您可以指定不满足规则中的条件并且在规则中选择了“取消保存”复选框时向用户、Web 服务或导入日志文件返回的消息。 如果您没有在此字段中指定消息，将返回默认消息。 消息最多可以包含 1999 个字符。

1 保存工作流规则。

保存了规则后，可以为规则创建操作。可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。要了解创建工作流操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

将工作流规则限于特定渠道或角色

通过将条件添加到工作流规则，可以将工作流规则限于特定渠道或角色。

防止渠道调用工作流规则

- 在条件表达式中使用 ExcludeChannel() 函数。

  例如，要防止大型导入操作触发工作流规则，请在工作流规则中使用以下条件：

  ```
  ExcludeChannel ("Import")
  ```

  有关 ExcludeChannel() 函数的更多信息，请参阅 ExcludeChannel (第 页 1348)。

将工作规则限于特定角色

- 在条件表达式中将 UserValue() 函数与 <Role> 属性一起使用。

  例如，要限制工作流规则，以便仅在操作将触发规则的用户角色为"管理员"且记录的"优先级"设置为"高"时才调用它，请在工作流规则中使用以下条件：

  ```
  UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
  ```

  有关 UserValue() 函数的更多信息，请参阅 UserValue (第 页 1385)。

创建工作流操作：分配工作簿

满足工作流规则中的条件时，工作流规则上的"分配工作簿"操作会自动给记录分配工作簿。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建"分配工作簿"操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"管理工作流规则"权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

创建"分配工作簿"操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
   b. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
   c. 在"工作流规则列表"页面上，找到要在其中创建操作的规则。

      有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
2. 单击规则上的"工作流名称"链接。
3. 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"分配工作簿"。

   注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

   提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。
4. 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。

6 单击“工作簿名称”字段旁边的选择器按钮。

7 在“工作簿查找”中，选择要向其分配记录的工作簿，然后单击“确定”。

8 选择相应的“分配选项”和“应用于”选项。

有关选项的说明，请参阅为工作簿分配记录 (请参阅 "对工作簿分配记录" 第 页 1078)。

9 保存操作。

有关创建其它类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

创建工作流操作：创建集成事件

如果满足工作流规则中的条件，并且至少在“创建集成事件”操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，工作流规则中的“创建集成事件”操作会自动将集成事件发送给一个或多个集成队列。

关于“创建集成操作”和“等待”操作

如果您想要使用“创建集成事件”操作来创建可捕获触发工作流规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在工作流规则的操作顺序中将“创建集成事件”操作放在任何“等待”操作之前。如果工作流规则中的“等待”操作在“创建集成事件”操作之前，则“等待”操作会阻止“创建集成事件”操作删除对记录的更改。“等待”操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余

操作，并且不保留触发工作流规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且“创建集成事件”操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

注意：您可以为工作流规则创建多个操作，最多可以为每个规则创建 25 个操作。

以下过程说明如何创建“创建集成事件”操作。

开始之前。要执行此处说明的过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

创建“创建集成事件”操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
   b. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
   c. 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

      有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
2. 单击规则上的“工作流名称”链接。
3. 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“创建集成事件”。

   注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

   提示：可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。
4. 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。
5. 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。
6. 选择要写入集成事件的集成队列。
7. 保存工作流操作。

   如果该操作的触发器是“在删除记录前”，则无需进一步配置，并可跳过此过程中的其余步骤。否则，继续执行其余步骤。
8. 在“工作流程规则详细信息”页面上，单击操作名称旁边的“配置”。
9. 在“字段跟踪”页面中，为要跟踪的每个字段选中“跟踪更改”复选框。

   注意：除了在工作流操作的“字段跟踪”页面上选择的字段以外，还将在通过工作流操作为记录类型生成的集成事件中跟踪任何在记录类型的字段设置中标记为必需字段的字段（在“应用产品定制”页面中）。有关必需字段以及如何设置这些字段的更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)和创建和编辑字段 (第 页 942)。

   有关集成事件的更多信息，请参阅关于集成事件 (第 页 1314)。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)

- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)
- 关于集成事件 (第 页 1314)

创建工作流操作：创建任务

满足工作流规则中的条件时，工作流规则上的"创建任务"操作将自动创建任务。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

关于将工作流规则配置为为活动创建后续任务

"创建任务"操作可用于"活动"记录类型，以便您可以将工作流规则配置为在保存新活动记录时，或在更新、删除或恢复现有活动记录时，创建后续任务。为活动记录创建的后续任务不会触发任何基于"活动"记录类型的后续工作流规则。有关更多信息，请参阅将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例 (第 页 1107)。

以下过程说明如何创建"创建任务"操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"管理工作流规则"权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

创建"创建任务"操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
   b. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。

c 在"工作流规则列表"页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。

2 单击规则上的"工作流名称"链接。

3 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"创建任务"。

注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。

4 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中"活动"复选框。

6 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

注意：如果在任务的"拥有者"字段中选择"记录上的相对用户"选项，但该记录的拥有者是不活动的用户，则不会创建任务。

字段	说明
拥有者	选择任务拥有者的类型（"记录上的相对用户"或"特定用户"），然后选择拥有者： ■ 如果选择"记录上的相对用户"，请从列表中选择用户。 如果选择团队角色作为拥有者，则工作流规则会为每位获分配团队角色的用户创建任务。 **注意：**对于客户、联系人和机会，可以在"记录上的相对用户"拥有者列表中选择任何添加到记录类型的定制团队角色。有关定制记录的更多信息，请参阅记录类型的"应用产品定制"页面 (第 页 933)。 ■ 如果选择"特定用户"，请单击"查找"图标并选择任务拥有者。
类型	从下拉列表中选择活动类型。
到期日期	输入计算结果为任务的到期日期的表达式。您可以使用 Expression Builder 创建表达式。单击字段旁边的 *fx* 图标以打开 Expression Builder 窗口。此表达式最多可以包含 1024 个字符。 **注意：**要使工作流操作正常运行，"到期日期"字段必须包含计算结果为有效日期的表达式。请勿在"到期日期"字段中输入任何其他内容，如日期或整数。 如果您输入的表达式的计算结果为早于或恰好为当前日期的日期，则默认情况下到期日期将为当前日期。 到期日期最多可设置为将来 2400 天。如果表达式的计算结果超过将来 2400 天，则到期日期将设置为将来 2400 天。例如，如果表达式包含

字段	说明
	Today()+3000，则计算结果将为 Today()+2400。 如果表达式的计算结果为无效日期或任何其他数据类型，如字符串、整数或布尔值，则将出错，且不会创建活动。 您可以使用 Expression Builder 中的“检查语法”按钮测试表达式的语法。但是，Expression Builder 不会验证表达式的计算结果是否为有效日期。 有关使用 Oracle On Demand Expression Builder 的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1332)。
优先级	从下拉列表中选择活动优先级。
状态	从下拉列表中选择活动状态。
任务币种	选择货币。
私人	如果只想让任务拥有者看到任务，请选中此复选框。
主题	输入任务的主题行。 可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分比符号 (%%%)，以表示将其转换为字符串。 例如，文本可以包含以下内容： 访问 %%%[<ContactLastName>]%%% 如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在名称的前后键入三个百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分比符号。如果是这样，请确保将百分比符号放置在整个表达式的前后，以便正确对表达式求值。 例如，%%%Today() + 30%%% 将当前日期增加 30 天，但 %%%Today()%%%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。 要使用 Expression Builder 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 *fx* 图标。 如果仅输入静态文本，则无需使用 Expression Builder。 此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分比符号。
说明	输入任务的说明。 可以在文本中嵌入函数和字段名，就像针对“主题”字段的说明那样。 此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)

- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例

本主题提供将工作流规则配置为在创建活动记录时创建后续任务的示例。您可以按不同的方式使用此功能，具体取决于您的业务模式。

您想要在每次用户创建新活动时，自动创建后续任务。后续任务将按如下方式设置：

- 任务为访问。
- 后续任务的到期日期为创建原始任务后两天。
- 后续任务的优先级设置为“1-高”。
- 后续任务的拥有者与原始活动的拥有者相同。

将工作流规则配置为为新活动创建后续任务

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
3. 在“工作流规则列表”页面中，单击标题栏中的“新建”。
4. 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写如下规则信息：
   a. 在“工作流名称”字段中，输入工作流规则的名称。
   b. 选中“活动”复选框。
   c. 在“记录类型”字段中，选择“活动”。

d 在“触发器事件”字段中，选择“在保存新记录时”。

5 保存工作流规则。

6 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”标题栏中，单击“按钮”，然后选择“创建任务”。

7 在“编辑工作流操作”页面中，填写如下操作信息：

a 在“操作名称”字段中，输入操作的名称。

b 选中“活动”复选框。

c 在“拥有者”字段中，选择“记录上的相对用户”，然后选择“活动拥有者”。

d 在“类型”字段中，选择“访问”。

e 在“到期日期”字段中，单击 fx 图标，在 Expression Builder 窗口的“表达式”字段中输入以下表达式，然后保存表达式：

```
Today()+2
```

f 在“优先级”字段中，选择“1-高”。

g 在“主题”字段中，输入任务的主题行，例如*新活动的后续访问*。

8 保存工作流操作。

创建工作流操作：发送电子邮件

满足工作流规则中的条件时，工作流规则上的“发送电子邮件”操作将自动发送电子邮件。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“发送电子邮件”操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 1054)。

创建“发送电子邮件”操作

1 请导航到要在其中创建操作的规则：

a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。

c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 73)。

2 单击规则上的“工作流名称”链接。

3 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"发送电子邮件"。

注意：工作流规则中的触发器事件决定可在此规则中创建的操作类型。

提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。

4 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中"活动"复选框。

6 在"发件人"字段中，选择或输入电子邮件发件人的电子邮件地址，操作如下：

- 选择"默认电子邮件地址"选项以使用默认地址。
- 选择"当前用户"选项，以使用触发工作流的已登录用户的电子邮件地址。
- 选择"特定电子邮件地址"选项，然后指定地址。

  输入地址时，将应用以下限制：

  - 可以直接输入电子邮件地址，或者单击该字段旁边的 *fx* 图标，然后使用 Expression Builder 定义电子邮件地址。
  - 仅指定一个电子邮件地址。"发件人"字段不支持多个地址。
  - 如果指定绝对电子邮件地址，必须在该地址两边加上单引号或双引号。
  - Expression Builder 只检查地址表达式的语法，并不检查地址是否有效。
  - 此字段最多可以包含 1024 个字符。

7 在"到"字段中，选择或输入电子邮件收件人的电子邮件地址，如下所示：

- 选择"特定用户"或"记录上的相对用户"，然后选择收件人，如下所示：
  - 如果选择"特定用户"，请单击"查找"图标并选择用户。
  - 如果选择"记录上的相对用户"，请从列表中选择收件人。

  如果选择团队角色作为收件人，则工作流规则会向每位获分配团队角色的用户发送邮件。

  注意：对于客户、联系人和机会，"记录上的相对用户"收件人列表中将显示添加到记录类型的任何定制角色。有关定制记录的更多信息，请参阅记录类型应用产品定制页面 (请参阅 "记录类型的"应用产品定制"页面" 第 933)。
- 选择"特定电子邮件地址"选项，然后指定地址。

  输入地址时，将应用以下限制：

  - 可以直接输入电子邮件地址，或者单击字段旁边的 *fx* 图标，然后使用 Expression Builder 定义电子邮件地址。
  - 要输入多个地址，请使用分号 (;) 分隔符。
  - 必须在电子邮件地址两边加上单引号或双引号。
  - Expression Builder 只检查地址表达式的语法，并不检查地址是否有效。
  - 此字段最多可以包含 1024 个字符。

  下例展示含有多个地址的条目：

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 输入电子邮件的主题行。

可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分比符号 (%%%)，以表示将其转换为文本值。

例如，文本可以包含以下内容：

已创建一个新的%%%[<AccountType>]%%%帐户

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在名称的前后键入三个百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分比符号。如果是这样，请确保将百分比符号放置在整个表达式的前后，以便正确对表达式求值。

例如，%%%Today() + 30%%% 将当前日期增加 30 天，但 %%%Today() %%%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。

要使用 Expression Builder 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 *fx* 图标。如果只输入静态文本，则无需使用 Expression Builder。

此字段最多可以包含 1024 个字符，包括函数和字段名前后的百分比符号。

9 输入电子邮件的正文。

可以按步骤 3 所述在文本中嵌入函数和字段名。

例如，文本可以包含以下内容：

您好，%%%[<ContactLastName>]%%%先生，

此字段最多可以包含 2000 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

10 保存操作。

有关创建其它类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)

- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

创建工作流操作：等待后更新字段

工作流规则上的"等待后更新字段"操作可以更新触发工作流规则的记录上的字段。当工作流规则上位于"等待后更新字段"操作之前的一个或多个"等待"操作中定义的等待期结束时，将执行此操作。

工作流规则上的"等待后更新字段"操作之前必须有至少一个活动的"等待"操作。Oracle CRM On Demand 不允许激活"等待后更新字段"操作，除非该操作之前有一个活动的"等待"操作。

只要工作流规则上的第一个"等待后更新字段"操作之前有至少一个活动的"等待"操作，便可在该规则上创建多个"等待后更新字段"操作。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建"等待后更新字段"操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"管理工作流规则"权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

创建"等待后更新字段"操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
   b. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
   c. 在"工作流规则列表"页面上，找到要在其中创建操作的规则。

   有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
2. 单击规则上的"工作流名称"链接。
3. 确保操作列表中显示至少一个活动的"等待"操作。
4. 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"等待后更新字段"。

   注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

   提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。
5. 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。
6. 如果想启用该操作，请选中"活动"复选框。
7. 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

字段	说明

字段	说明
字段名	选择要更新的字段名称。
值	单击字段旁边的 *fx* 图标，并定义用于计算字段新值的表达式。可以使用 Expression Builder 中的“检查语法”按钮测试语法。 此字段最多可以包含 1024 个字符。 如果您定义表达式来计算字段，例如定制的“利润”字段，其中“利润”等于“收入”减去“成本”，则在每次触发工作流规则时都将计算字段值，即使“收入”或“成本”未发生变化。为了获得更好的性能，可以在工作流规则中定义其它条件，例如： `FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')` PRE 函数将返回更新字段之前字段中的值。
覆盖现有值	如果要用新值覆盖此字段中的现有值，请选中此复选框。 如果字段已经包含值，则不会更新此值，除非选中此复选框。 如果字段为空，则用新值更新此字段，即使未选中此复选框也是如此。

有关创建其它类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

创建工作流操作：更新值

工作流规则上的"更新值"操作可以在更改记录时自动更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建"更新值"操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"管理工作流规则"权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 1054)。

创建"更新值"操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
   b. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
   c. 在"工作流规则列表"页面上，找到要在其中创建操作的规则。
      有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 73)。
2. 单击规则上的"工作流名称"链接。
3. 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"更新值"。
   注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。
   提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。
4. 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。
5. 如果想启用该操作，请选中"活动"复选框。
6. 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

字段	说明
字段名	从下拉列表中选择要更新的字段的名称。
值	单击字段旁边的 *fx* 图标，并定义用于计算字段新值的表达式。可以使用 Expression Builder 中的"检查语法"按钮测试语法。 此字段最多可以包含 1024 个字符。 如果您定义表达式来计算字段，例如定制的"利润"字段，其中"利润"等于"收入"减去"成本"，则在每次触发工作流规则时都将计算字段值，即使"收入"或"成本"未发生变化。为了获得更好的性能，可以在工作流规则中定义其它条件，例如： `FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')`

字段	说明
	PRE 函数将返回更新字段之前字段中的值。
覆盖现有值	如果要用新值覆盖此字段中的现有值，请选中此复选框。 如果字段已经包含值，则不会更新此值，除非选中此复选框。 如果字段为空，则用新值更新此字段，即使未选中此复选框也是如此。

有关创建其它类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

创建工作流操作：等待

工作流规则上的"等待"操作使您可以将工作流规则上的其他（后续）操作延迟到某段时间过去或到达了某个日期和时间时才执行。

关于"等待"操作和"创建集成事件"操作

如果您想要使用"创建集成事件"操作来创建可捕获触发工作流规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在工作流规则的操作顺序中将"创建集成事件"操作放在任何"等待"操作之前。如果工作流规则中的"等待"操作在"创建集成事件"操作之前，则"等待"操作会阻止"创建集成事件"操作删除对记录的更改。"等待"操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余操作，并且不保留触发工作流规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且"创建集成事件"操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

注意：您可以为工作流规则创建多个操作，最多可以为每个规则创建 25 个操作。

以下过程说明如何创建"等待"操作。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"管理工作流规则"权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅添加角色 (第 1054)。

创建"等待"操作

1. 请导航到要在其中创建操作的规则：
   a. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
   b. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
   c. 在"工作流规则列表"页面上，找到要在其中创建操作的规则。

   有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
2. 单击规则上的"工作流名称"链接。
3. 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"菜单"，然后选择"等待"。

   注意：工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

   提示：可以通过单击对应的"复制"链接，创建现有工作流规则操作的副本。
4. 在"编辑工作流操作"页面中，输入操作名称。
5. 如果想启用该操作，请选中"活动"复选框。
6. 如果不想 Oracle CRM On Demand 在等待期结束后重新评估规则条件，请清除"等待后重新评估规则条件"复选框。

   注意：有关"等待后重新评估规则条件"复选框的更多信息，请参阅关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)。
7. 使用以下选项之一指定等待的持续时间：
   - 选择"期间"选项，然后输入以年、月、日、小时和分钟表示的延迟期间，操作如下：
     - 在"年份"字段中，输入介于 0 到 5 之间的正整数。
     - 在"月"字段中，输入介于 0 到 12 之间的正整数。
     - 在"日"字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
     - 在"小时"字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
     - 在"分钟"字段中，输入介于 0 到 59 之间的正整数。

     不能指定负值或非整数值，如 1.5。
   - 选择"期间表达式"选项，然后单击该字段旁边的 *fx* 图标，并使用"表达式生成器"来创建用于计算延迟期间的表达式。

     可以使用"表达式生成器"中的"持续时间"函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅持续时间 (请参阅 "Duration" 第 页 1346)。

     该表达式的计算结果必须为一个数字。以下是计算延迟期间的有效表达式示例：

     ```
     Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
     ```

```
Duration('P0YT1H') + 1

Duration('P1YT1H') - 1
```

支持的最长持续时间为 'P5Y12M200DT200H59M'；即 5 年、12 个月、200 天、200 小时和 59 分钟。

注意：如果计算出的等待期为负数，则等待期会设置为零，且"等待"操作会立即终止，并执行工作流规则上的其余所有操作，不再延迟。

- 选择"时间"选项，单击日历图标，然后选择延迟的结束日期和时间。

  根据个人设置中指定的时区选择时间。

- 选择"时间表达式"选项，然后单击该字段旁边的 *fx* 图标，并使用表达式生成器创建用于计算延迟的结束日期和时间的表达式。

  可以使用"表达式生成器"中的"持续时间"函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅持续时间 (请参阅 "Duration" 第 页 1346)。

  该表达式的计算结果必须为日期和时间。以下是计算延迟的结束日期和时间的有效表达式示例：

  ```
  Timestamp() + Duration('P0YT5M')

  Today() + Duration('P0YT1H5M')
  ```

  注意：如果计算出的结束日期和时间已过去，则该操作上的等待期设置为 0（零），且"等待"操作会立即终止，并执行工作流规则上的其余所有操作，不再延迟。

  如果该表达式的计算结果并非有效日期和时间，则"等待"操作会立即终止，并执行工作流规则上的其余所有操作，不再延迟。

  如果该表达式的计算结果为触发器日期和时间之后大于 5 年、12 个月、200 天、200 小时和 59 分钟（即，支持的最长等待持续时间）的日期和时间，则结束日期和时间计算为触发器日期和时间加上支持的最长等待持续时间。

8 保存操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)
- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)

- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

更改工作流规则操作的顺序

如果工作流规则中有多项操作，则从编号为 1 的操作开始按照工作流规则中指定的顺序执行操作。每项操作完成后才会开始下一项操作。您可以更改规则中的操作的顺序。

更改工作流规则中的操作的顺序

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
3. 在"工作流规则列表"页面上，查找要在其中更改操作顺序的规则。

   有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
4. 单击规则上的"工作流名称"链接。
5. 在"工作流规则详细信息"页面上的"操作"标题栏中，单击"编辑顺序"按钮。
6. 在"编辑操作顺序"页面上，使用方向箭头更改操作的顺序。

   注意：如果规则上有"等待后更新字段"操作，则规则上必须有至少一个活动"等待"操作在其之前。
7. 单击"保存"以保存您的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 创建工作流操作：分配工作簿 (第 页 1101)
- 创建工作流操作：创建集成事件 (第 页 1102)
- 创建工作流操作：创建任务 (第 页 1104)
- 创建工作流操作：发送电子邮件 (第 页 1108)
- 创建工作流操作：等待后更新字段 (第 页 1111)

- 创建工作流操作：更新值 (第 页 1113)
- 创建工作流操作：等待 (第 页 1114)

更改工作流规则的顺序

创建工作流规则时，规则自动获分配基于相同记录类型和触发器事件的规则的下一个未使用的序号。序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型和触发器事件的工作流规则的顺序。可以更改规则的顺序。

例如，如果创建基于"客户"记录类型的工作流规则，而且触发器事件为"在删除记录前"，同时已有两个工作流规则具有相同的记录类型和触发器事件，则新规则获分配序号 3。您可以在以后更改此序号，以便为指定的记录类型和触发器事件首先调用这个新规则。

以下过程说明如何更改工作流规则的顺序。

更改工作流规则的顺序

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"业务流程管理"部分中，单击"工作流配置"。
3. 在"工作流规则列表"页面上，找到要更改其顺序的规则，然后单击该规则上的名称链接。

   有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
4. 在"工作流规则详细信息"页面上，单击"编辑顺序"。
5. 在"编辑工作流顺序"页面中，单击箭头以更改规则的顺序。
6. 单击"保存"以保存您的更改。

注意：如果删除某工作流规则，则基于相同记录类型和触发器事件的其余规则会自动重新排序。但是，如果将某工作流规则置于不活动状态，则它在基于相同记录类型和触发器事件的规则列表中的顺序不会改变，但是将不会调用该规则。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)

停用工作流规则和操作

如果在工作流规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该规则，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

如果在工作流规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

以下过程说明如何停用工作流规则。

停用工作流规则

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
3. 在“工作流规则列表”页面上，找到要停用的规则。

   有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
4. 在该规则的记录级别菜单中，选择“编辑”。
5. 在“工作流规则详细信息”页面上，清除“活动”复选框。
6. 保存所做的更改。

以下过程说明如何停用工作流规则操作。

停用工作流规则操作

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
3. 在“工作流规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。

   有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
4. 单击该规则的“工作流名称”链接。
5. 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。
6. 在该操作的记录级别菜单中，选择“编辑”。
7. 在“工作流操作编辑”页面上，清除“活动”复选框。

   注意：如果规则上存在“等待后更新字段”操作，则在此规则上必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试停用某个“等待”操作，且“等待后更新字段”操作之前没有其它“等待”操作，则 Oracle CRM On Demand 不允许停用此“等待”操作。
8. 保存所做的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)
- 删除工作流规则和操作 (第 页 1120)

删除工作流规则和操作

删除工作流规则时，该规则上的所有操作也会被删除。另外，针对相关记录类型的其余规则上的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在工作流规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时删除该规则，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

从工作流规则上删除操作时，规则上的其余操作的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在“等待”操作的某个例程处于待处理状态时从工作流规则删除该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

以下过程说明如何删除工作流规则。

删除工作流规则

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
3. 在“工作流规则列表”页面上，找到要删除的规则。

   有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。
4. 在该规则的记录级别菜单中，选择“删除”。
5. 确认是否要删除该规则。

以下过程说明如何删除工作流规则操作。

删除工作流规则操作

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。

3 在“工作流规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。

有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表 (第 页 73)。

4 单击该规则的“工作流名称”链接。

5 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。

6 在该操作的记录级别菜单中，选择“删除”。

注意：如果规则上存在“等待后更新字段”操作，则在此规则上必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试删除某个“等待”操作，且“等待后更新字段”操作之前没有其它“等待”操作，则 Oracle CRM On Demand 不允许删除此“等待”操作。

7 确认是否要删除该规则。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则 (第 页 1089)
- 关于工作流操作 (第 页 1094)
- 关于基于时间的工作流规则 (第 页 1096)
- 创建工作流规则 (第 页 1097)
- 更改工作流规则操作的顺序 (第 页 1117)
- 更改工作流规则的顺序 (第 页 1118)
- 停用工作流规则和操作 (第 页 1119)

工作流监视器

您可以使用“工作流监视器”查看处于待处理状态的工作流“等待”操作例程，以及在“等待”操作上的等待期结束后意外终止的工作流操作例程。“工作流监视器”页面显示两个列表：

- 待处理例程列表
- 错误例程列表

待处理例程

通过“工作流监视器”，可以查看待处理例程的详细信息以及工作流操作的详细信息。例如，如果某个工作流“等待”操作的例程处于待处理状态的时间比预期时间长，可以使用“工作流监视器”来调查该例程并查看该工作流操作的配置，如有必要，可以删除该例程。

注意：删除某个“等待”操作的待处理例程之后，不会执行该工作流规则上的其余操作。

例如，可以配置具有以下预期操作顺序的工作流规则：

1 持续时间为 24 小时的“等待”操作

2 发送电子邮件操作

3 持续时间为 48 小时的“等待”操作

4 发送电子邮件操作

5 创建任务操作

如果操作配置正确，则该顺序中的第一个“等待”操作（操作 1）将保持 24 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 2）。接着是第二个“等待”操作（工作流规则上的操作 3）。该操作将保持 48 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 4）和“创建任务”操作（操作 5）。

但是，如果操作 3 上的等待期被错误地指定为 48 天而非 48 小时，则该操作将保持 48 天的待处理状态。您可以在“工作流监视器”上的待处理列表中看到该操作，并查看该操作的详细信息，以确认等待期是否指定错误。然后可以删除该“等待”操作例程。

删除“等待”操作例程后，工作流规则例程将终止，并且将不会执行规则例程上的其余操作。在先前的示例中：

- 如果在操作 1 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 2、3、4 和 5。
- 如果在操作 3 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 4 和 5。

注意：等待操作是保持“待处理”状态的唯一工作流操作类型。

错误例程

还可以使用“工作流监视器”来查看某些已失败工作流例程的详细信息。只有在工作流规则上“等待”操作上的等待期结束后操作失败，已失败工作流操作例程才会记录在“工作流监视器”上。在所有其它情况下，当工作流例程失败时，会直接向其操作触发该工作流规则的用户报告失败（失败会报告在屏幕上的错误消息中，或如果工作流规则由 Web 服务或导入操作触发，则报告在日志文件中）。

例如，可以配置具有以下操作顺序的工作流规则：

1 发送电子邮件操作

2 创建任务操作

3 “等待”操作

4 发送电子邮件操作

如果操作 1 或操作 2 因错误而终止，则将在屏幕上的错误消息或日志文件中报告该失败。如果操作 3 在等待期开始之前失败，则也会在屏幕上的错误消息或日志文件中报告该失败。如果操作 3 在等待期结束后失败，或操作 4 失败，则将在“工作流监视器”中记录该操作的失败。如果工作流规则由 Web 服务或导入操作触发，则也会将错误消息写入日志文件，但如果工作流规则由用户操作触发，则不会在屏幕上显示消息。

在“等待”操作上的等待期结束后失败的工作流操作例程的详细信息将在“工作流监视器”的错误例程列表中保留三个月或直到您将其删除（以时间较短者为准）。可以查看已终止例程的详细信息和工作流操作的详细信息。

有关使用“工作流监视器”的信息，请参阅以下主题：

- 查看工作流例程 (第 页 1123)
- 从工作流监视器删除例程 (请参阅 "从工作流监控中删除例程" 第 页 1124)

- 工作流例程字段 (第 页 1126)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- 工作流配置 (第 页 1088)

查看工作流例程

您可以使用“工作流监视器”查看处于待处理状态的工作流“等待”操作的例程，如有必要，也可删除待处理操作以终止工作流规则例程。

此外，还可查看在“等待”操作上的等待期结束后意外终止的工作流操作例程的相关信息。有关“工作流监视器”上记录和显示哪些内容的信息，请参阅工作流监视器 (第 页 1121)和工作流例程字段 (第 页 1126)。

开始之前：要使用“工作流监视器”，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

以下过程说明如何查看处于待处理或错误状态的工作流例程。

查看处于待处理或错误状态的工作流例程

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流监视器”。
3. 在“工作流监控器”页面上，如果您要查看的例程未显示在“待处理例程”列表或“错误例程”列表中，请在相应的列表中单击“显示全部”。
4. 在“待处理例程列表”页面或“错误例程列表”页面中，筛选列表以找到所需例程，操作如下：
   a. 单击“字母”栏中的字母以仅显示工作流名称以该字母开头的工作流例程。
   b. 在文本字段中键入字符，然后单击“转至”以查找工作流名称以这些字符开头的工作流例程。
   c. 单击列标题，以基于该列中的值对记录进行排序。 列标题旁边的箭头指出了排序所基于的列以及是按升序还是按降序进行排序。 默认情况下，使用最左边的列作为搜索关键字搜索记录。
5. 要查看例程的详细信息，请单击“例程 ID”链接。
6. 要查看记录为其例程的工作流操作的详细信息，请单击“工作流操作”链接。

创建待处理工作流例程列表

您可以依据定义的筛选器来创建待处理工作流例程列表。

注意：您不能创建错误例程（即由于发生错误而意外终止的例程）的筛选列表。

以下过程说明如何依据您定义的筛选器来创建待处理工作流例程列表。

创建待处理工作流例程的筛选列表

- 在"待处理例程列表"页面中，单击标题栏中的"菜单"，然后选择"创建新列表"。

  有关创建和调整列表的更多信息，请参阅创建和调整列表 (第 页 70)。

以下过程介绍如何管理待处理工作流例程的筛选列表。

管理待处理工作流例程的筛选列表

- 在"待处理例程列表"页面中，单击标题栏中的"菜单"，然后选择"管理列表"页面。

  有关管理列表的更多信息，请参阅管理列表页面 (请参阅 ""管理列表"页面" 第 页 75)。

以下过程说明如何查看待处理工作流例程列表的筛选器。

查看待处理工作流例程列表的筛选器详细信息

- 在"待处理例程列表"页面中，单击标题栏中的"菜单"，然后选择"显示列表筛选器"。

  有关列表筛选器的更多信息，请参阅查看列表页面 (请参阅 ""查看列表"页面" 第 页 75)。

有关使用"工作流监视器"的更多信息，请参阅以下主题：

- 工作流监视器 (第 页 1121)
- 从工作流监控中删除例程 (第 页 1124)
- 工作流例程字段 (第 页 1126)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- 工作流配置 (第 页 1088)

从工作流监控中删除例程

可以从"工作流监视器"一次删除一个工作流操作例程。也可通过创建这些例程的筛选列表和使用成批删除工具，同时删除多个待处理例程。成批删除工具不可用于错误例程。

工作流错误例程将在"工作流监视器"的错误例程列表中保留三个月，或直到您首先将其删除。

有关"工作流监视器"上记录和显示哪些内容的信息，请参阅工作流监视器 (第 页 1121)和工作流例程字段 (第 页 1126)。

注意：从"工作流监视器"删除"等待"操作的待处理例程之后，工作流规则例程将终止，并且不会执行工作流规则上的其余任何操作。

开始之前：要使用"工作流监视器"，您的用户角色必须拥有"管理数据规则 - 管理工作流规则"权限。

以下过程说明如何从"工作流监视器"删除例程。

从"工作流监视器"删除例程

1 在"工作流监控器"页面上，如果您要查看的例程未显示在"错误例程"列表或"待处理例程"列表中，请在相应的列表中单击"显示全部"。

2 在"错误例程列表"页面或"待处理例程列表"页面中，筛选列表以找到所需例程，操作如下：

   a 单击"字母"栏中的字母以仅显示工作流名称以该字母开头的工作流例程。

   b 在文本字段中键入字符，然后单击"转至"以查找工作流名称以这些字符开头的工作流例程。

   c 单击列标题，以基于该列中的值对记录进行排序。 列标题旁边的箭头指出了排序所基于的列以及是按升序还是按降序进行排序。 默认情况下，使用最左边的列作为搜索关键字搜索记录。

3 单击要删除例程的"删除"。

以下过程说明如何从"工作流监视器"删除待处理例程列表。

删除待处理例程列表

1 如果尚未执行此操作，请创建要删除的待处理例程列表。

有关更多信息，请参阅"查看待处理和错误工作流例程"。

2 在"待处理例程列表"页面中，单击"菜单"并选择"成批删除"。

3 单击"确定"确认您想要继续。

4 在"成批删除队列"页面上，单击"现行请求"部分中的"继续"。

注意：如果未单击"继续"，则记录不会被删除。

提示：您可以随时返回"成批删除队列"页面，其方法是单击"管理"全局链接，然后单击"管理主页"上的"成批删除队列"。

5 要查看删除操作的日志文件，请在"成批删除队列"页面中，单击"已处理的请求"部分中的"日志"。

有关使用"工作流监视器"的更多信息，请参阅：

- 工作流监控 (请参阅 "工作流监视器" 第 页 1121)
- 查看工作流例程 (第 页 1123)
- 工作流例程字段 (第 页 1126)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- 工作流配置 (第 页 1088)

工作流例程字段

下表说明可以在"工作流监视器"中查看处于待处理或错误状态的工作流例程的哪些字段。

字段	说明
例程 ID	Oracle CRM On Demand 为此工作流例程生成的 ID。
工作流名称	在其中配置工作流操作的工作流规则的名称。
记录类型	工作流规则的记录类型。
触发器事件	触发工作流规则的事件。
工作流操作	作为其例程的工作流操作的名称
错误消息	对于处于错误状态的工作流例程，该字段显示该工作流操作例程终止的原因。
启动者	其操作触发该工作流规则例程的用户的名称。
启动日期	该工作流规则例程的触发日期和时间。
恢复日期	对于处于待处理状态的工作流例程，该字段显示该工作流操作例程的等待期结束的日期和时间。
终止日期	对于工作流错误例程，该字段显示该工作流操作例程终止的日期和时间。

有关使用"工作流监视器"的更多信息，请参阅：

- 工作流监控 (请参阅 "工作流监视器" 第 页 1121)
- 查看工作流例程 (第 页 1123)
- 从工作流监视器删除例程 (请参阅 "从工作流监控中删除例程" 第 页 1124)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- 工作流配置 (第 页 1088)

数据规则和分配

单击主题以查看设置分配规则（自动分配记录）、预测定义、潜在商机转换布局和映射、销售方法学和行业等相关过程的详细步骤说明：

- 设置分配规则 (第 页 1130)
- 在潜在商机转换过程中映射其它字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)
- 创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)

- 设置预测定义 (第 页 1139)
- 更新预测定义 (第 页 1144)
- 设置销售过程、销售类别和销售指导 (请参阅 "设置销售过程、类别和指导" 第 页 1145)
- 定制公司的行业列表 (第 页 1151)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 关于分配规则 (第 页 1127)
- 潜在商机转换管理 (第 页 1135)

关于分配规则

开始之前。要设置分配规则，您的角色必须具有"数据规则和分配"权限。

分配规则允许您根据设置的规则（称为规则组）自动将潜在商机、机会、服务请求或客户分配到适当的人员、团队和地区。

如果公司选择了组分配选项，所有组成员将共享您分配给该组成员的记录。有关更多信息，请参阅组管理 (第 页 1082)。

分配规则可能很简单，具体取决于您公司的结构和业务流程。例如：

- 将每个地理区域的销售潜在商机分配给区域销售经理。
- 将新服务请求分配给技术服务经理。

或者，规则可能比较复杂。例如：

- 将大部分潜在商机按产品专家和地理位置分配，但将某些潜在商机分配给电话销售经理。
- 将大部分服务请求按问题区域分配，但将涉及特定产品的所有请求路由给某个特定人员。

下表描述了如何分配记录类型：

此记录类型	有这些分配选项
客户	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配客户所有权的团队。
潜在商机	可将这种记录分配给雇员。
机会	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配机会所有权的团队。
服务请求	可将这种记录分配给雇员。

关于记录类型，发生以下情况时会评估当前规则组中的分配规则：

- 对于潜在商机：选中了"重新分配所有者"复选框。
- 对于服务请求：
  - 创建的服务请求没有所有者或者从记录中删除了所有者（即"所有者"字段是空的）。
  - 选择了"重新分配所有者"复选框。

- 对于客户：选择了"重新分配所有者"复选框。
- 对于机会：选择了"重新分配所有者"复选框。

注意：当潜在商机或服务请求分配给所有者时，将向新所有者发送一封电子邮件。您可以通过清除"编辑服务请求分配规则"页面上的"发送电子邮件通知"复选框（标志），按规则禁用服务请求的电子邮件通知。为此，请先单击"管理"全局链接，再单击"数据规则和分配"，然后单击"服务请求分配规则"。单击规则组的链接，然后单击规则的"编辑"链接。

跟踪重新分配过程

您可以使用三个字段帮助跟踪所有者重新分配过程，或运行分析以确定重新分配过程花费多长时间。您可以将这些字段添加到"客户"、"机会"、"潜在商机"和"服务请求"页面布局中。这些字段包括：

- 分配状态

  状态可以是"已入队列"（该记录在队列中，等待分配管理器进行处理）、"正在处理"（分配管理器当前正在处理该记录）或空（该记录既不在队列中，也没有正在进行处理）。

- 上一分配提交日期

  如果记录在队列中等待处理或分配管理器当前正在对其进行处理，则此字段显示当选择了"重新分配所有者"复选框时保存记录的日期和时间。但是，如果是服务请求记录，则此字段显示当"所有者"字段为空时保存记录的日期和时间。

- 上一分配完成日期

  如果从未重新分配记录，则此字段为空；否则，此字段显示上次重新分配记录的日期和时间。

有关将字段添加到页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

将规则组设置为活动状态

可创建多个分配规则组，但对于每个记录类型，一次只能有一个规则组处于现行状态。

警告： 在重新发布规则之前，上次发布规则时标为*活动*状态的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为*活动*状态的规则组将处于活动状态。如果创建新规则组并将其标为活动状态，请直到发布规则之后再删除以前的活动规则组。

提示： 规则组可用作潜在商机的历史记录参考，您可以将规则组标为不活动状态，而不是删除规则组。

关于组分配

如果公司将记录分配给整个组而不是某个雇员，则公司管理员必须：

1. 在"公司概要"页面中选择"默认组分配"字段（请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 903)）。
2. 在激活分配规则之前设置组（请参阅设置组 (第 页 1084)）。
3. 在分配过程中，选择组中的某个成员作为客户或机会的所有者。

   注意：对于潜在商机或服务请求记录，不支持组功能。

当将记录分配给组中的所有者时：

- "所有者"字段显示所有者信息。

- 如果公司管理员将“主要组”字段添加到了布局中，则在记录“编辑”和“详细信息”页面上，“主要组”字段显示所有者所属的组名称。
- 记录显示在通常显示该雇员记录的应用产品区域中，如主页和记录列表。

一般来说，组中所有成员都可完全访问记录，即使为了限制用户的访问权而对访问级别有所调整。

潜在商机分配方案

下面是一个典型的公司分配潜在商机业务规则的示例。要设置自动分配此公司的潜在商机的规则，管理员执行以下操作：

1. 指明公司向人员分配潜在商机的业务规则。

   例如，对于美国的客户，许多销售地区按州分配，但是在某些州，产品专家确定地区分配。另外，总是将企业 XYZ 客户分配给一个特定的销售经理，而不考虑潜在商机的州或产品兴趣。

2. 列出涵盖业务规则所必需的所有分配情况：
   - **客户（公司）是企业 XYZ。**分配给销售经理 A。
   - **主要地址 - 州是 CA、NV、OR、WA。**分配给销售经理 B。
   - **主要地址 — 州是 OH、IN、MI、NY、KY。**分配给销售经理 C。
   - **潜在商机与 ABC 产品有关（在除已列出的州之外的所有州，并且客户不是企业 XYZ）。**分配给销售经理 D。
   - **未列出“主要地址 — 州”。分配给销售经理 E。**

3. 按照考虑这些情况的先后顺序排列这些情况。

   首先，检查“客户”字段。如果值是“企业 XYZ”，则将该潜在商机分配给销售经理 A，不考虑任何其他情况。如果不符合此标准，则检查“主要地址 — 州”字段。如果值是“CA”、“NV”、“OR”或“WA”，则将该潜在商机分配给销售经理 B，依此类推。

作为最佳做法，使用“记录分配模板”可帮助您计划公司的分配情况，并设置给出所需结果的规则。

分配规则中的标准条件

可在分配规则内的标准中使用以下条件：

- **介于。**可将规则和其标准字段中包含的值介于规则标准中所定义的两个值之间的记录匹配。（结果不包括其标准字段中的值等于规则中的某个值的记录）请用逗号将值隔开。不要用破折号 (-) 指定值的范围或分隔值。

  仅可对日期字段使用“介于”条件。日期要采用 MM/DD/YYYY 格式。

- **包含所有值。**可将规则与标准字段包含规则上的标准值的记录匹配。例如，如果您输入*脅*作为标准值，则可以将规则与标准字段中包含了包括*脅*的值（如“正在验证资格”或“合格”）的记录。

  不能对日期字段或数值字段使用“包含所有值”条件。

- **包含准确字段值。**可将规则与标准字段包含标准字段值中的所有字符串且不含其它字符的记录匹配。例如，如果您输入*已完成*作为标准值，则将规则与标准字段值为“已完成”的记录匹配，不包括标准字段值为“已完成/赢得”的记录。

  不能对日期字段或数值字段使用“包含准确字段值”条件。

- **不包含任何这些值。**可匹配规则和其标准字段所含的值不等于规则标准值的记录。

不能对日期字段或数值字段使用“不包含任何这些值”条件。

- **小于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值小于等于规则标准值的记录。

  仅可对数值字段和货币字段使用“小于等于”条件。

- **大于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值大于等于规则标准值的记录。

  仅可对数值字段和货币字段使用“大于等于”条件。

注意有关规则标准的以下几点内容：

- 没有标准的规则总是会成功。
- 规则将按顺序次序评估，而且评估会在满足某个规则的标准时停止。

例如，如果正在评估 10 个规则，当满足了规则 6 的标准时，将忽略规则 7、8、9 和 10（也就是说不会评估它们）。同样，如果在规则 6 上没有标准，规则 6 将成功，此时也将忽略规则 7、8、9 和 10。

有关如何设置分配规则的详细步骤说明，请参阅设置分配规则 (第 页 1130)。

设置分配规则

开始之前：

- 要设置分配规则，您的角色必须具有“数据规则和分配”权限。
- 有关设计分配规则的信息，请参阅关于分配规则 (第 页 1127)。

分配规则组示例

规则组由规则组成，而规则由标准组成。下图显示了规则组的组成部分。

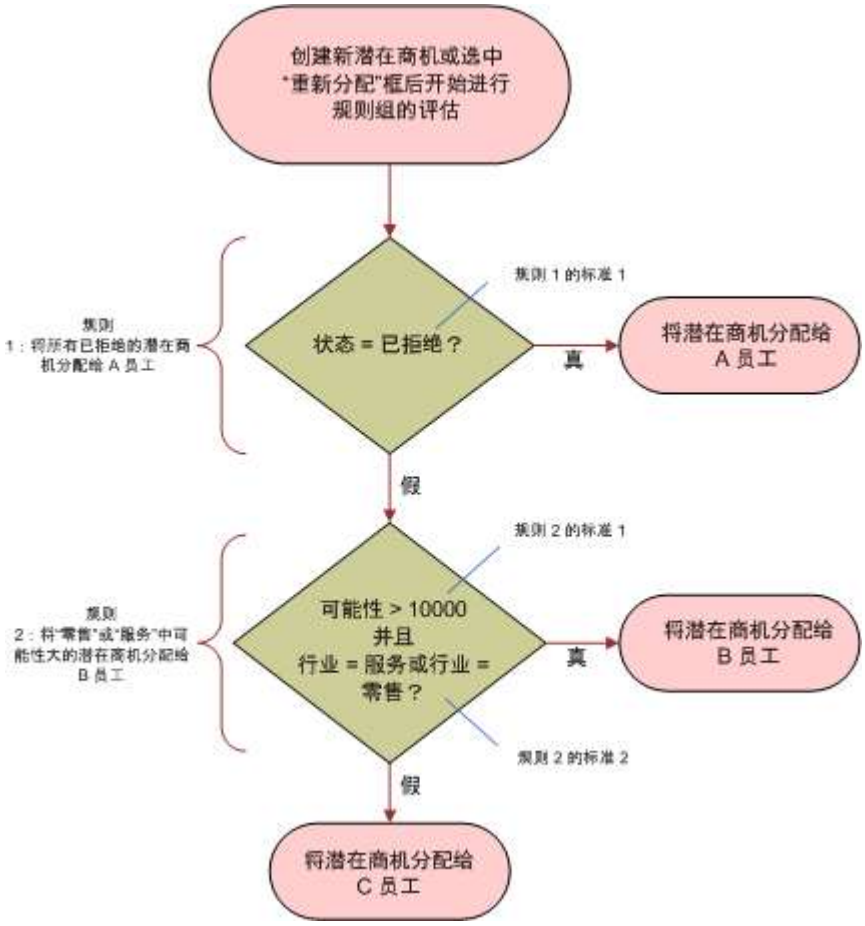


Figure 3: 如何评估潜在商机分配规则组

注意： 为使"潜在商机详细信息"页面上的"拒绝"按钮的行为正确，必须用规则组中的第一个规则分配被拒的潜在商机。

设置分配规则

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"业务流程管理"部分中，单击"数据规则和分配"链接。
3. 在"分配规则"部分中，单击适当记录类型的链接。

   迄今已为您的公司定义的所有规则组的列表即会出现。
4. 创建新的规则组：

a 单击“新建规则组”按钮。

b 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

字段	说明
规则组名称	唯一的名称，最多 30 个字符。
现行规则组	一次只能有一个规则组处于现行状态。如果将新的规则组指定为现行状态，则以前激活的规则组会变为不活动。
未分配的所有者	继承未按规则之一分配的记录的雇员。 **示例：**图 1 中的 雇员 C。
回复电子邮件地址	此字段仅显示在潜在商机和服务请求规则组中。该电子邮件地址出现在分配电子邮件通知（发送给潜在商机和服务请求所有者）的“发件人”字段中。 **注意：** 不为客户和机会记录发送电子邮件通知。
未分配客户地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于客户规则组。
未分配机会地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于机会规则组。

c 保存记录。

此操作保存新规则组的名称，以便准备将规则添加到规则组中。

5 将规则添加到规则组：

a 在“规则组详细信息”页面上的“规则”标题栏中，单击“新建”。

b 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列显示了如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例
规则名称	唯一的名称。	分配“零售”或“服务”中的高可能性潜在商机
顺序	评估规则时的顺序。当符合一个规则的标准时，将分配记录并忽略随后的规则。	1

字段	说明	示例
接受分配的所有者	如果符合规则标准，则将记录分配给此用户。 对于客户和机会的组分配，用户必须是共享记录的某个组成员。	雇员 B
接受分配的地区	如果符合规则标准，则将记录分配给此地区。 仅对客户和机会规则显示此字段。	东北区域
包括相关联系人	如果符合规则标准，则将链接到客户的联系人分配给指定的客户所有者和地区。 仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括相关机会	如果符合规则标准，则将链接到客户的机会分配给指定的客户所有者和地区。 仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括团队分配	如果符合规则标准，则将团队成员分配给客户。 仅对客户和机会规则显示此字段。	不适用

c 保存记录。

此操作保存规则，以便您现在可将标准添加到规则中。

6 （可选）对于客户和机会，更新链接的记录和用户的访问权：

a 在“规则组详细信息”页面上，单击要在其中更新已链接记录和用户的访问权的规则的“名称”链接。

b 在“规则详细信息”页面上，单击“团队分配”标题栏中的“添加用户”或“编辑用户”。

c 单击“查找”图标并选择用户。

d 为客户、联系人和机会分配访问级别。

e 保存所做的更改。

7 将规则标准添加到规则：

a 在“规则详细信息”页面上的“规则标准”标题栏中，单击“新建”。

b 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列显示了如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例

字段	说明	示例
字段	要评估的字段的名称。 **注意：** 如果已重新标记某个字段，则将显示新字段名称。	潜在收入
条件	不能将以下条件用于日期字段或数值字段："包含所有值"、"包含准确字段值"，以及"不包含任何这些值"。 仅可将以下条件用于数值字段和货币字段："大于等于"、"小于等于"。 仅可将"介于"运算符用于日期字段。	大于等于
值	使用逗号来分隔值。如果想匹配的值包含逗号（例如地址），则在值的两边加上引号。 如果条件为"在两者之间"，则输入由逗号分隔的最小值和最大值。	10000

c 执行下列任一操作：

- 如果要向规则添加更多标准，请单击"保存并新建规则标准"并返回到步骤 b。如果为规则定义了多个标准，则记录必须符合*所有标准*才能符合规则。
- 如果您已输入规则的所有标准，请单击"保存"。

8 在"规则详细信息"页面上的"规则"标题栏中，单击"返回到'规则组详细信息'"。

9 在"规则组详细信息"页上执行以下操作之一：

- 如果想将更多规则添加到规则组，请返回到步骤 5。
- 如果您已输入规则组的所有规则，请单击"返回到'规则组列表'"以完成添加过程。

提示： 规则按其出现在"规则组"中的顺序执行，因此，请确保规则按正确的顺序出现。符合一个规则后，即会忽略后面的规则。

编辑、激活或停用规则组

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"业务流程管理"部分中，单击"数据规则和分配"链接。

3 在"分配规则"部分中，单击所要编辑的分配规则的类型的链接。

将显示迄今已为贵司定义的所有那种类型的规则组的列表。

4 单击想更新的"规则组"链接。

5 在"规则组详细信息"页面上，单击"编辑"。

6 更新各字段，然后保存记录。

所做的更改会在 Oracle Server 时间到午夜时生效（默认情况），或每当将分配规则组设置为更新时生效。

警告： 如果将规则组标记为*活动*状态，那么在重新发布规则之前，上次发布规则时标为*活动*状态的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为*活动*状态的规则组将处于*活动*状态。如果将规则组标为活动状态，请直到发布规则之后再删除以前的活动规则组。

编辑分配规则

1. 在"规则组详细信息"页面上，单击所要更改的规则的"编辑"链接。
2. 更新各字段。

   注意： 通过编辑"顺序"字段，可更改评估规则的顺序。在要更改的规则中输入一个序号，该序号应比它前面的规则序号高，比它后面的规则序号低。

   例如，如果有三项规则，顺序为 1 到 3，并且要更改顺序，使得当前序号为 1 的规则的评估位于当前序号为 2 的规则之后，则要将规则 1 的序号改为 2.1（或大于 2 且小于 3 的任何值）之类的值。
3. 保存记录。

潜在商机转换管理

您公司的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和机会记录。如果您公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户转换潜在商机记录时，他们可以执行以下操作之一：

- 创建自动链接到潜在商机记录的新客户、联系人、机会或交易注册记录。
- 将潜在商机记录链接到现有客户和联系人记录。用户选择在转换潜在商机时要链接到潜在商机的记录。

通过创建"转换潜在商机"页面的潜在商机转换布局并将这些布局分配给用户角色，可以确定该页面上用户可用的选项。

在潜在商机转换过程中，默认情况下某些值会转入新记录。但是，通过映射包括定制字段在内的其它字段，可以扩展转入的信息量。

要能够转换潜在商机，用户还必须具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。

用户拒绝潜在商机时，必须在"拒绝潜在商机"页面上的"拒绝代码"字段中选择拒绝代码。默认情况下"拒绝代码"字段提供了一些值，但您可以更改这些值或向列表中添加更多值。有关"拒绝代码"选择列表的更多信息，请参阅潜在商机的拒绝代码 (第 页 1138)。

相关主题

有关潜在商机转换管理的更多信息，请参阅以下主题：

- 设置潜在商机转换的过程 (第 页 1135)
- 在潜在商机转换过程中映射其它字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)
- 创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)

设置潜在商机转换的过程

要为用户和记录类型设置潜在商机转换和拒绝设置，请执行以下任务：

1 如果您想在潜在商机转换过程中映射其它字段，请设置新的映射。

有关映射字段的更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射其它字段 (请参阅 "在潜在商机转换过程中映射附加字段" 第 页 1136)。

2 如果您想定制"转换潜在商机"页面的布局：

a 创建新的布局。

有关创建布局的更多信息，请参阅创建潜在商机转换布局 (第 页 1137)。

b 将新的布局添加到相应角色。

有关添加角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

3 确保用户具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。

有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 (请参阅 "用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置" 第 页 153)。

4 如果您想编辑"拒绝代码"选择列表中的值，请编辑字段值。

有关编辑字段值的更多信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。有关"拒绝代码"选择列表的更多信息，请参阅潜在商机的拒绝代码 (第 页 1138)。

在潜在商机转换过程中映射附加字段

您公司的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和机会记录。如果您公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户将潜在商机转换为客户、联系人、机会或交易注册记录时，默认情况下某些值会转入到新记录。但是，您可以通过映射包括定制字段在内的附加字段来扩大转入的信息量。

注意：不要为潜在商机转换映射 Web 链接字段。Web 链接字段不包含数据不包含数据，而是包含用户可以单击来执行操作的链接的脚本。在转换潜在商机时，Web 链接字段的内容不能转入到新记录。

当用户转换潜在商机记录时，已映射字段中的值按始下方式转入：

- 当用户创建新客户、联系人、机会或交易注册记录时，潜在商机记录上已映射字段中的值将转入到新记录上的指定字段。
- 当用户将潜在商机记录链接到他们在转换潜在商机时选择的现有客户、联系人、机会或交易注册记录时，现有记录中已经具有值的字段保留不变。空字段将使用映射的潜在商机字段中的值加以更新。

关于定制的选择列表字段和值

您可以将潜在商机记录中的选择列表字段映射到客户、联系人、机会和交易注册记录上的文本字段（长文本或短文本），或映射到具有相同值的选择列表字段。

开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须包括"数据规则和分配"权限。

要在转换潜在商机记录时映射附加字段

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分，单击“数据规则和分配”。

3 在“潜在商机转换管理”部分，单击“潜在商机转换映射”。

4 在“潜在商机转换映射”页面上，选择要映射的字段。

5 要将映射恢复回默认设置，请单击标题栏中的“默认值”按钮。

6 单击“保存”。

创建潜在商机转换布局

通过创建“转换潜在商机”页面的定制布局并将这些布局分配给用户角色，您可以指定用户在转换潜在商机时可用的选项。

注意：要将潜在商机转换为客户、联系人、机会或交易注册，用户的访问权限配置文件和角色中还必须具有相应的设置。有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 (第 页 153)。

下表显示可在“转换潜在商机”页面中提供的选项。

记录类型	选项
客户	不转换为客户 使用现有客户 自动创建新客户
联系人	使用现有联系人 自动创建新联系人
机会	不转换为机会 自动创建新机会
交易注册	不创建交易注册 自动创建交易注册 **注意：**只有当公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 时，交易注册选项才适用。

已提供一种标准布局。该标准布局包括所有的客户、联系人和机会选项，但不包括交易注册选项。可以复制该标准布局，然后编辑副本，但不可以编辑或删除该标准布局。

根据为记录类型提供的选项，“转换潜在商机”页面上的记录类型部分将受到如下影响：

- 如果未对记录类型提供任何选项，则“转换潜在商机”页面不会包含该记录类型的部分。
- 如果为“客户”记录类型仅提供了“不转换为客户”选项，则该页面上不会显示“客户”部分页面。
- 如果为“机会”记录类型仅提供了“不转换为机会”选项，则该页面上不会显示“机会”部分。

- （仅适用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）如果为“交易注册”记录类型仅提供了“不创建交易注册”选项，则该页面上不会显示“交易注册”部分。

开始之前。要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“数据规则和分配”权限。

创建潜在商机转换布局

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”。
3. 在“潜在商机转换管理”部分中，单击“潜在商机转换布局”。
4. 在“潜在商机转换布局列表”页面中，单击“新建布局”。
5. 在“步骤 1 布局名称”中：
   a. 输入该布局的名称。
   b. （可选）输入该布局的说明。
   c. 如果您希望此布局作为所有用户的默认布局，请选择“默认潜在商机转换布局”复选框。

      注意：默认情况下，Oracle CRM On Demand 中提供的“标准潜在商机转换布局”用作公司的默认潜在商机转换布局，除非已将其它布局标记为默认布局。如果您创建其它布局并选择了此新建布局的“默认布局”复选框，则“标准潜在商机转换布局”将不再是默认布局。因此，仅在未选中其它任何布局的“默认布局”复选框时，“标准潜在商机转换布局”才是公司的默认布局。但是，“标准潜在商机转换布局”的“默认布局”复选框始终保持未选中状态，即使作为默认布局时也是如此。
6. 在“步骤 2 选择操作”中，在“潜在商机转换记录类型”部分突出显示要为其选择操作的记录类型（客户、联系人、机会或交易注册），然后单击箭头，将想要显示在页面上的操作从“潜在商机转换的可用操作”部分移至“潜在商机转换的已选定操作”部分。为每种记录类型重复此步骤。
7. 在“步骤 3 确认”中，查看您的选择，如有必要，请返回“步骤 2 选择操作”以更改您的选择。
8. 单击“完成”以保存所做的更改。

潜在商机的拒绝代码

用户拒绝潜在商机时，必须在“拒绝潜在商机”页面的“拒绝代码”字段中选择拒绝代码。用户也可在“拒绝原因”字段中输入说明拒绝原因的文本。如果用户在“拒绝代码”字段中选择*其它*值，则“拒绝原因”字段成为必填字段，并且用户必须输入潜在商机被拒绝的原因说明。否则，“拒绝原因”字段为可选字段。

默认情况下，已为“拒绝代码”字段提供了一些值，但您可以更改这些值，或向列表中添加更多的值。默认值如下：

- 第三方联系人
- 不再联系
- 重复
- 未能取得联系

- 联系人不适当
- 数据不足
- 电话号码无效
- 无业务机会
- 进行中的机会
- 其它
- 最近联系过（< 30 天）
- 数据录入/系统错误
- 已拥有产品
- 不满足目标条件

有关编辑选择列表值的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

注意：如果重命名*其它*值，则当用户在"拒绝潜在商机"页面中选择已重命名的值时，"拒绝原因"字段仍将成为必填字段。

设置预测定义

Oracle CRM On Demand 中的预测将按照您定义的设置自动生成销售预测。预测每周或每月自动生成一次。生成的每个预测都将存档，从而提供可供参考和分析的历史记录。

每个预测都是有关该季度收入和潜在收入的信息快照。假如知道销售机会的当前状态，则销售专业人员和经理可以通过预测按照计划定额、实际已结收入和预期收入跟踪其季度销售业绩。

预测的参与者按角色选择。公司的报告结构以及为预测参与者选择的角色必须经过设置，使参与者能够汇总到一个顶层用户。通常，此顶层用户是公司副总裁或首席执行官 (CEO)。

在生成预测时，Oracle CRM On Demand 会在每位参与者的"我的主页"上发布警报（持续两天），以提醒雇员已创建了预测并且它可供查看。要延长该警报的显示时间，请更新它的"到期日期"字段。有关警报的信息，请参阅发布公司范围的警报 (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 922)。

确定预测类型

公司可以基于以下任意一项预测收入：机会、产品、客户或联系人。有四种类型的预测：

- 机会产品
- 机会收入
- 客户收入
- 联系人收入

公司可以在为预测生成设置的指定预测日期生成多个预测类型。当您为公司选择预测设置时，您将确定整个公司使用的预测类型。

注意：每个预测类型都需要销售雇员采取某些操作。在销售雇员开始创建机会、客户和联系人记录时，请确保让他们知道您将使用哪种预测类型。

机会产品预测

机会产品预测报告链接到机会的产品。预测数值是根据满足以下条件的所有产品上的“数量”、“收入”和“预期收入”字段计算的：由预测参加者拥有并且具有计划在该预测期间内中确认的收入。可以一次报告某个产品的收入，或者可以在多个期间内报告。

机会产品预测需要销售代表将产品链接到他们的机会记录。销售代表还必须填入数量、采购价格、以及开始和结束日期，以指明他们要包括在预测中的产品。

要包括在预测中，机会产品记录必须满足以下条件：

- 结束日期在预测期内
- 由预测参与者拥有

必须为记录的值提供某些其它信息，才能使其构成公司的预测收入。有关详细信息，请参阅“关于机会和预测”。

如果公司想要预测基于产品的一次性收入或重复性收入，请设置机会产品预测。

机会收入预测

机会收入预测报告机会记录中注明的收入。预测数值根据满足以下条件的所有机会记录上的“收入”和“预期收入”字段进行计算：

- 机会的结束日期在预测期间内
- 满足以下条件之一：
  - 机会由预测参与者拥有
  - 预测参与者是机会团队的成员，并且在机会收入中的份额百分比大于 0（也就是“机会团队”页面上的“拆分·%”字段中的值大于 0）。

    注意：对于要在团队成员之间分享的机会收入，必须在公司概要上选中“启用机会收入拆分”复选框。

机会收入预测需要销售代表填写机会的“收入”和“结束日期”字段，以指明他们想要包括在预测中的机会。在预测中将忽略任何链接的产品。

必须为记录的值提供某些其它信息，才能使其构成公司的预测收入。有关详细信息，请参阅关于机会和预测 (第 页 194)。

如果要预测整个机会收入，不考虑各个产品贡献了多少收入，则设置一个机会收入预测。

客户和联系人收入预测

客户收入和联系人收入预测报告链接到客户或联系人记录的收入记录上列出的收入。预测数字根据满足可包含在预测中的标准的记录的“收入”和“预期收入”进行计算。要包括在预测中，客户或联系人收入记录必须满足以下条件：

- 记录必须由预测参与者拥有。
- 记录的状态必须为“未完成”、“待处理”或“已完成”。
- 记录必须选定了“预测”字段。
- 记录不能链接到机会。
- 记录必须具有计划在该预测期间确认的收入。

可以在某个时间报告客户或联系人的收入，也可以将其设置为随时间的过去反复报告。客户收入预测和联系人收入预测都需要用户将收入链接到其客户记录或联系人记录。用户还需要更新收入记录上的“开始/结束日期”、“状态”和“预测”字段，以指示他们想包括在预测中的产品。

必须为记录的值提供某些其它信息，才能使其构成公司的预测收入。有关详细信息，请参阅根据客户跟踪收入 (请参阅 "基于客户跟踪收入" 第 页 174)和根据联系人跟踪收入 (请参阅 "基于联系人跟踪收入" 第 页 187)。

如果公司想要预测一次性收入或重复性收入，请设置客户收入预测或联系人收入预测。

选择预测持续时间

您可以将预测配置为最多显示四个季度的收入预测数据。通过使用扩展的预测功能，您可以查看当前季度以及后一个、两个或三个季度的预测。

默认情况下，预测持续时间设为一个季度（这意味着预测中只包括当前季度）。如果更改持续时间设置以包括多个季度，则预测将包括当前季度以及将来的季度。例如，如果选择的预测持续时间为两个季度，则预测将包括当前季度和下一个季度。

指定预测角色

作为预测定义的一部分，您可以选择要包含的角色。向预测定义中添加某个角色时，已分配此角色的所有用户将被指定为预测参与者。

预测的用户设置

必须正确设置您计划在公司的预测中包括的用户。他们的用户记录必须满足以下条件：

- 记录在"角色"字段中必须有一个有效值。
- 记录在"报告对象"字段中必须有一个有效值。
- 用户的状态必须设置为"有效"，除非您选择了"允许为无效用户预测"选项。

警告：如果预测中包括的任何用户未正确设置，则整个预测将失败。

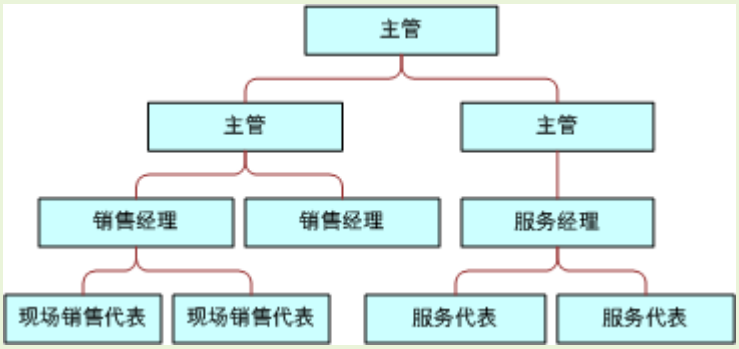
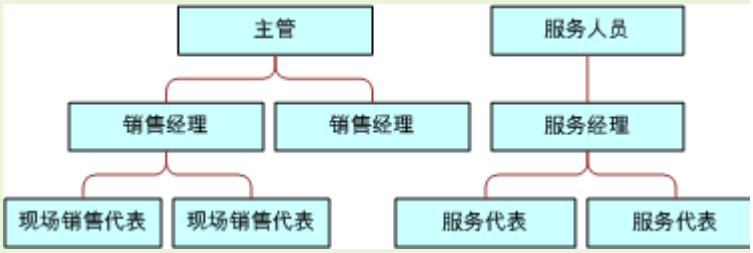
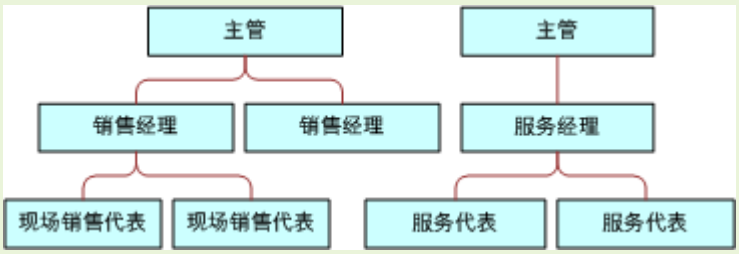
用于预测的报告结构和角色的示例

要生成预测，您必须正确设置公司的报告结构。预测层次结构基于"用户管理"管理页面中的"报告对象"用户层次结构。除一个顶层用户外，所有其他预测参与者都必须向另一个预测参与者报告，因此，所有的单个预测将汇总到一个公司范围的预测。如果有多个预测参与者未定义"报告对象"字段，或者，如果任何经理拥有作为下属的预测参与者，但此经理的状态为"无效"，则预测将会失败。

注意：如果因报告结构有问题而未能生成预测，则第一联系人（在公司概要上指明）将收到"客户支持"发送的电子邮件通知。更正报告结构并更新预测后，将在该晚自动生成预测，即使该晚并非常规预测夜晚也是如此。

下表显示了适用于和不适用于预测生成的报告结构及参与者角色组合。

对于此报告结构	预测成功或失败	因为

对于此报告结构	预测成功或失败	因为
	与此角色组合搭配时成功： ■ 主管 ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测汇总到一个顶层参与者的预测。
	与此角色组合搭配时失败： ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测不汇总到一个参与者的预测。他们的预测汇总到两个销售经理的预测。
	与此角色组合搭配时失败： ■ 主管 ■ 现场销售代表	现场销售代表的预测汇总到不是参与者的销售经理的预测。
	与此角色组合搭配时成功： ■ 主管 ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测汇总到一个参与者的预测。
	与此角色组合搭配时失败： ■ 主管 ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	有两个参与者没有报告对象。预测中只能有一个参与者（在结构顶部）没有报告对象。

在预测中包括无效用户

预测可以包括无效用户以及有效用户。当您设置预测定义时，您可以指明是否在预测中包括无效用户。

允许经理为其下属提交预测

当您设置预测定义时，您可以指明经理在提交他们的预测时能否自动提交其下属的预测。

预测和定制会计日历

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义会用于生成预测，因此，预测期月份与定制会计日历月份一致。

公司管理员必须为您想要在 Oracle CRM On Demand 中创建预测的每个年份创建定制会计日历记录。如果尚未创建支持选定预测持续时间所需的足够数量的会计日历，则其将阻止预测系列的生成和预测的创建。

注意：如果因会计日历不足而导致预测生成失败，则主要联系人（已在公司概要上指示）将收到来自客户支持的电子邮件通知。在创建了用于支持预测定义的会计日历记录，并更新了预测定义之后，会在该晚自动生成预测，即使该晚并非平常的预测夜晚也是如此。

以下过程说明如何设置预测定义。

设置预测定义

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
3. 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。
4. 在“预测定义”页面上，单击“更新”。
5. 在“步骤 1 选择预测类型”中，为您要生成的每个预测类型选中“活动”复选框。

   公司可以预测基于机会产品的销售收入、机会收入、客户收入以及联系人收入。
6. 在“步骤 2 选择预测频率”中：
   a. 在“预测持续时间”字段中，选择预测持续时间。

      注意：为公司选择的会计日历设置确定了每个季度的持续时间。预测持续时间的开始日期和结束日期将根据公司概要上设置的会计日历开始日期和会计日历类型进行计算。对于“定制会计日历”会计日历类型，开始日期和结束日期基于由公司管理员定义的会计日历。

   b. 在“创建预测快照频率”字段中，指定创建预测快照的频率。

      您可以选择每周或每月预测。

      注意：如果选择“月”，则为公司选定的会计日历类型决定月份的长度。

   c. 在“运行预测快照日”字段中，选择月份或周中创建预测快照的那一天。

      预测生成时间为主机设备所在时区的选定日期的开始时间（即午夜过后的第一分钟）。每月的 29、30 或 31 日不能生成预测。如果是每月预测，并且当月未包含选为预测生成日期的那一日，Oracle CRM On Demand 会调整快照，以在当月最后一日生成预测。例如，如果将“运行预测快照日”设置为第 30 日，而当月为二月，Oracle CRM On Demand 会调整预测快照，以在第 28 日生成预测。
7. 在“步骤 3 选择预测角色”中：
   a. 在“预测角色”区域内为那些将参与预测的用户添加角色。单击箭头将公司角色移到“预测角色”列表中。
   b. 要允许为无效用户预测，请选中“允许为无效用户预测”复选框。

c 要允许经理自动为其下属提交预测，请选中“在经理提交时自动提交团队预测”复选框。

8 单击“完成”。

9 在“预测定义”页面上，查看预测快照频率、运行预测快照日、下一个预测系列日期和预测系列参与者的列表，以确认预测的详细信息。

警告：设置预测定义之后，用户记录或会计日历的某些更改需要您更新预测定义设置。有关更多信息，请参阅更新预测定义 (第 页 1144)。

更新预测定义

可以更新公司的预测定义，以更改预测频率或者添加或删除角色等等。另外，在对用户记录进行某些更改后，或者如果修改了会计日历，必须更新预测定义以包含这些更改。

在进行下列任何更改后必须更新预测定义：

- 更改了预测参与者用户记录上的“报告对象”字段中的名称。

  在此情况下，您必须更新预测定义，如下所示：

  - 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
  - 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

    注意：预测参与者层次结构必须包括除顶层人员之外的每个人的经理。

- 停用了作为预测层次结构参与者的用户。

  在某雇员从公司离职后，必须将该用户的状态更改为“不活动”。如果这个不活动的雇员以前是预测层次结构中的经理，则还必须更新任何向该雇员报告的预测参与者的用户纪录。

  在此情况下，您必须更新预测定义，如下所示：

  - 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
  - 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

    注意：如果预测定义允许为不活动的用户预测，则不需要在预测参与者成为不活动的用户后更新预测定义。

- 向预测定义中包括的角色添加了用户或从其中删除了用户。

  在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

- 对会计日历进行了更改。

  在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

  注意：无论公司使用何种会计日历（标准或定制），更改会计日历后必须刷新预测定义。

注意：如果在 Oracle CRM On Demand 中作出了此处所述的任何更改，则只有在更新预测定义后，生成的预测才会反映更改。

以下过程说明如何更新预测定义。

更新预测定义

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

3 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。

4 在“预测定义”页面上，单击“更新”。

5 在“步骤 1：选择预测类型”中，如果需要更改，请进行更改。

6 单击“步骤 2：选择预测频率”。

7 在“步骤 2：选择预测频率”中，如果需要更改，请进行更改。

8 单击“步骤 3：选择预测角色”。

9 在“步骤 3：选择预测角色”中，如果需要更改，请进行更改。

10 单击“完成”。

此时将自动更新预测定义，并且“预测定义”页面上将显示包括已更新预测参与者列表的定义摘要。

设置销售过程、类别和指导

您可以创建一个反映销售环境的要求和复杂性的定制销售方法，当销售代表在各个销售阶段进行交易时，可以利用此方法对他们进行指导。

您可以调整销售阶段信息以反映公司的销售过程或业务实践。当雇员创建和更新机会时，他们选择一个代表机会在销售过程中所处位置的销售阶段。每个销售阶段都与一个百分比关联。此信息也用于报表和预测，包括您的业务数据、预期收入和已结收入计算。

作为定制销售阶段值的一部分，您可以：

- 重命名销售阶段
- 添加或删除销售阶段
- 更改销售阶段的顺序
- 更改与销售阶段相关的机率百分比

关于销售过程

某些销售环境只需一个具有一组销售阶段的销售过程。其它销售环境较为复杂，并且需要各自具有不同销售阶段的多个销售过程。例如，内部销售代表执行的销售过程可能与现场销售代表执行的销售过程不同。

此外，销售代表可能需要针对不同类型的机会执行不同的销售过程。例如，当您的销售代表在销售一件设备时，他们可能需要执行一个较长的多阶段销售过程。但当他们在销售服务合同时，此过程可能较短并且销售阶段较少。

要进一步细化您的销售方法，您可以将一系列销售阶段细化为销售过程并分别将各个过程链接到以下选项之一：

- 机会类型

- 用户角色

这允许您为不同的机会类型或不同的用户角色定制销售过程（以及每个过程的销售阶段）。

例如：您的销售代表创建了一个新机会。输入有关此机会的信息时，她从"机会类型"选项中选择了"服务"。这将使应用程序显示适合该机会类型的销售过程。

注意：基于机会类型的销售过程会覆盖基于用户角色的默认销售过程。也就是说，当雇员创建机会后，其角色的默认销售过程会分配给该机会。如果她随后选择了已分配有销售过程的机会类型，将根据她选择的机会类型推动该机会的销售过程。

关于销售阶段类别

您还可以设置销售阶段类别（如阶段 1、2 或 3），您可以将这些类别链接到不同销售过程的特定销售阶段。如果您需要合并不同过程的信息，则可以依据销售阶段类别运行报表，以便准确地查看所有机会类型或角色的业务数据。

关于销售过程指导

您还可以使用"销售过程指导"来指导您的团队在每个销售阶段准确填写必要的信息。"销售过程指导"为雇员提供了要采取的具体步骤及有用的信息，例如文档、模板和竞争性信息。您还可以根据机会在销售周期中的进展情况强制收集信息。另外，在保存机会记录时，您可以指定自动创建将出现在雇员任务列表中的某些任务。

作为销售过程指导的一部分，您可以：

- 为雇员通过"指导"按钮访问的每个销售阶段添加信息
- 为每个销售阶段设置要求，如要填写的字段。这些要求用作在新阶段保存机会的先决条件。
- 设置雇员在不同销售阶段保存机会时生成的自动化任务

如果在已部署了系统后更改任何"销售阶段"名称，则在您进行手动更新之前，所有以前的记录都保持它们所分配的"销售阶段"。

注意： 要更改"机率百分比"字段的默认选择列表值，需要在"机会字段设置"页面中编辑该字段（请参阅更改选择列表值 (第 页 953)）。

设置销售方法时，请按以下常规过程进行操作：

1. 设置销售阶段类别（如果您具有多个销售过程）。
2. 设置一个（或多个）销售过程。
3. 设置每个销售过程的销售阶段。
4. 设置销售阶段的指导功能。

开始之前：

- 要执行此过程，您的角色必须具有"销售阶段定义"权限。
- 如果您要根据"机会类型"字段分配销售过程，则应确保选择列表值是您要使用的值。"机会类型"默认值是"续保"和"新业务"。有关定制选择列表值的说明，请参阅更改选择列表值 *(第 页 953)*。

  此外，还要确保"机会类型"字段出现在您要为其使用该字段的每个角色的页面布局中。有关说明，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

设置销售阶段类别（可选）

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

3 在“销售方法学”部分中，单击“销售类别”链接。

4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

5 在“销售阶段类别”页面上，单击“新建”创建新的销售阶段类别，或从要编辑的销售阶段类别的记录级别菜单中选择“编辑”。

6 在“编辑销售阶段类别”页面或“新建销售阶段类别”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
阶段类别	销售阶段类别的名称。
顺序	销售阶段类别在 Oracle CRM On Demand Answers 中的显示顺序。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。 添加新的销售阶段类别名称时，“转换标记”复选框为只读状态。添加的新名称会自动以不带括号的黑色文本显示在其它激活的语言中。 如果在更新销售阶段类别的名称时选中“转换标记”复选框，则更新的名称将以带括号的蓝色文本显示在其它已激活语言的选择列表中，直到您手动输入转换的版本。蓝色文本可帮助您跟踪必须转换的术语。 如果未选中“转换标记”复选框，则不会用其它语言显示更新的名称，并且您在此页面所进行的更改也不会对其它语言产生影响。

7 保存记录。

8 手动输入新销售阶段类别的等效转换名称：

a 从“转换语言”列表中选择语言。

b 单击销售阶段类别的“编辑”链接。

c 在“阶段类别”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

设置销售过程

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。

4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

5 在“销售过程列表”页面上，单击“新建”创建新的销售过程，或从要编辑的销售过程的记录级别菜单中选择“编辑”。

6 在“销售过程编辑”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
默认销售过程	公司的默认销售过程。如果没有向您的用户角色或记录的机会类型分配其它销售过程，则将使用此销售过程。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。

7 单击“保存”。

8 将销售过程链接到“机会类型”字段值：

a 在“销售过程列表”页面上，单击要链接的“销售过程名称”。

b 在“关联机会类型”标题栏中，单击“添加”。

c 选择“机会类型”，然后单击“保存”。

注意：
每个机会类型只能链接一个销售过程。执行此操作后，将从其它销售过程的选择列表中删除该机会类型值。这就避免了您将多个销售过程链接到同一机会类型。
如果雇员所具有的“机会类型”字段记录与您选择的值相符，他们就能看见此销售过程的销售阶段。

9 手动输入新销售过程的等效转换名称：

a 返回到“销售过程列表”页面。

b 从“转换语言”列表中选择语言。

c 单击销售过程的“编辑”链接。

d 在“销售过程”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

10 选择用作默认值的销售过程：

a 在“销售过程列表”页面上，单击要设置为默认值的销售过程的“销售过程名称”链接。

b 单击“编辑”。

c 选择“默认销售过程”复选框。

d 保存记录。

注意： 将为没有其它链接销售过程的记录或角色显示此销售过程。

设置销售过程的销售阶段

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。

4 在“销售过程列表”页面上，单击“销售过程名称”链接。

5 设置销售阶段：

a 在“销售阶段”标题栏中，单击“新建”创建新的销售阶段，或在要编辑的销售阶段的记录级别菜单中选择“编辑”。

b 在“编辑销售阶段”页上，填写必需的信息。

字段	说明
默认机率	反映对交易在指定结束日期结束时能获得指定收入有多大信心的百分比。默认情况下，机率将根据机会的销售阶段自动调整。用户可以手动改写此值。 **重要说明：***不要设置机率等于 0% 或 100% 的任何其它销售阶段（“已完成/失去”和“已完成/赢得”除外）。如果修改 Oracle CRM On Demand 应用程序在内部使用的选择列表，则可能对标准功能有负面影响。*
顺序	销售阶段出现在选择列表中的顺序。如果添加销售阶段，则需要更改所有后续销售阶段的顺序值。这样一来，您可以确保“机会”页中的“销售阶段”下拉列表包含顺序正确的信息。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。
阶段类别	此销售阶段所属的销售阶段类别的名称。

6 保存记录。

7 手动输入新销售阶段的等效转换名称：

a 在“销售过程详细信息”页面上的“销售阶段”部分中，单击“显示完整列表”。

b 在“销售阶段”页面的“转换语言”字段中，选择语言。

c 单击销售阶段的“编辑”链接。

d 在“销售阶段名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

8 保存记录。

设置销售阶段的指导功能

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。

4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

如果没有选择公司的主要语言，则“转换标记”复选框不会出现，并且应用产品不会指示您在此处添加未转换的词。

5 在“销售阶段列表”页面上，单击要为其设置指导信息的销售阶段链接（在“销售阶段”列）。

6 使字段成为此销售阶段的必填字段：

a 在“其它必填字段”标题栏中，单击“新建”。

b 在“编辑其它必填字段”页面上，从列表中选择字段。

c 查看屏幕上出现的输入默认值的提示，然后输入要作为默认值的值（可选）。

当输入默认值时，只有当该字段为空时，才会将默认值添加到该记录中。例如，如果记录已有一个“收入”值，则在这里为“收入”指定默认值不会导致该记录中已保存的收入金额被覆盖。

d 保存记录。

7 添加供雇员查看的销售阶段准则，例如要在阶段中达到的目标和里程碑：

a 在“过程指导步骤”标题栏中，单击“新建”。

b 在“编辑过程指导步骤”页面上，输入一个数字以指示此信息出现的顺序。

当雇员在其机会记录中单击“指导”按钮时，他们可以看到前 10 个子步骤。如果添加的步骤超过 10 个，则雇员可以通过单击“显示完整列表”链接查看整个列表。

c 要将信息标记为转换，请选择“转换标记”复选框。

d 保存记录。

当雇员在其机会记录中对此销售阶段的机会记录单击“指导”按钮时，此信息出现在其“销售过程指导”页面上。

8 添加附件或 URL 以供雇员访问适合销售阶段的资源：

a 在“有用资源”标题栏中，单击“添加附件”或“添加 URL”。

b 在“编辑附件”或“编辑 URL”页面上，输入信息。

c 保存记录。

当雇员在其机会记录中单击“指导”按钮时，链接到此销售阶段的附件或 URL 的列表将出现在其“销售过程指导”页面上。

9 定义在雇员更新销售阶段时自动创建的任务：

a 在"自动化任务"标题栏上，单击"新建"。

b 在"编辑自动化任务"页面上，输入信息。

您在这里设置的信息将用作每个任务的模板。新创建的任务将被链接到此机会，因此它显示在"机会详细信息"页面及相应的活动列表上。

注意： 您必须在"到期日"字段中输入一个数字，以指示在创建任务后多少天任务到期。例如，如果在 12 月 6 日创建任务并且在"到期日"字段中输入"10"，则该任务出现在雇员的任务列表中，到期日为 12 月 16 日。

对于"所有者"，以下行为适用：

- 为具有您选择的角色的每个用户创建的任务。
- 如果没有用户执行客户团队角色，则将任务分配给机会所有者。

c 保存记录。

定制公司的行业列表

"行业"是客户记录上的一个选择列表字段。它用于跟踪客户的业务类型。您可以在列表上添加和删除行业或更改行业的显示名称。这允许您调整行业选择列表以使用为公司所熟悉的命名方法。

注意：可以向列表中添加的行业数不受限制。

定制贵公司的行业列表

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 在"业务流程管理"部分中，单击"数据规则和分配"链接。

3 在"行业定义"部分中，单击"行业定义"链接。

4 从"转换语言"下拉列表中，选择公司的主要语言。

如果没有选择公司的主要语言，则"转换标记"复选框不会出现，并且应用产品不会指示您在此处添加未转换的词。

5 在"编辑行业"页面上，填写信息。

注意："行业 SIC 代码"是"编辑行业"页面上的一个字段。标准行业分类 (SIC) 系统是一系列数字代码，这些代码按照公司可提供的产品或服务的类型对所有公司进行分类。无论规模或所有权类型如何，从事相同活动的公司将分配有相同的 SIC 代码。开发 SIC 代码是为了便于对数据进行收集、制表和分析，以及在统计分析中促进比较。

6 要手动输入新行业的等效转换名称：

a 从"转换语言"下拉列表中选择语言。

b 在"显示名称"字段中输入等效转换名称，然后单击"保存"。

7 保存记录。

数据管理工具

从“管理主页”的“数据管理工具”部分中，您可以执行以下任务：

- 导入和导出公司数据。 有关更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。
- 查看成批删除请求。 有关更多信息，请参阅“成批删除队列”页面 (请参阅 "成批删除队列页面" 第 页 1313)。
- 查看成批分配工作簿请求。 有关更多信息，请参阅“批量分配工作簿队列”页面 (请参阅 "批量分配工作簿队列页面" 第 页 1313)。
- 创建和管理集成事件队列。有关更多信息，请参阅关于集成事件 (第 页 1314)。

导入和导出工具

在“导入和导出工具”页面中提供了多个实用程序，它们增加了 Oracle CRM On Demand 中的导入和导出工具：

- **导入助手。**有关更多信息，请参阅导入助手 (第 页 1299)。
- **Oracle Data Loader On Demand。**有关更多信息，请参阅 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 (第 页 1307)。
- **Oracle Migration Tool On Demand。**有关更多信息，请参阅 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 (第 页 1312)。
- **Oracle Web 服务。**有关更多信息，请参阅 Web 服务集成 (第 页 1308)。

有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 1089184.1（文档 ID）。

导入过程包括以下步骤：

- 准备导入数据 (请参阅 "做好数据导入准备" 第 页 1192)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 查看导入结果 (第 页 1303)

您还可以将数据从 Oracle CRM On Demand 导出到 CSV 文件。有关导出的信息，请单击以下主题：

- 导出您的数据 (请参阅 "导出数据" 第 页 1305)
- 查看导出结果 (第 页 1307)

开始之前：

- 要导入数据，您的角色必须具有“导入管理”权限或“营销导入”权限。“导入管理”权限允许您导入所有记录类型，而“营销导入”权限只允许您导入客户、联系人和潜在商机。
- 如果用户要导入多达 2000 个联系人，您必须为用户的角色启用“个人导入”权限。“个人导入”权限为用户的数据导入提供更大的控制。有关角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。
- 请查看本节以及有关导入记录的教程，这些教程提供了有关执行导入的附加信息（最佳做法）。

  警告： 无法撤消导入记录或成批删除记录。因此，请使用包含 5-10 条记录的文件练习导入过程，以避免在以后清除数据。如果贵公司要导入大量记录，请参加有关数据导入的培训课程，或与客户关怀联系。有关这些资源的信息，请单击 Oracle CRM On Demand 内每一页顶部的“培训和支持”链接。

- 要导出数据，您的角色必须具有“管理导出”权限。

可以从逗号分隔值 (CSV) 文件中导入数据，以自动在 Oracle CRM On Demand 中创建记录。每个 CSV 文件的大小必须小于 20 MB。要减小文件大小，请将记录分开放入几个文件中，或者通过删除不想导入的列来减少数据。您可以在 Oracle Data Loader On Demand Guide 中查看示例 CSV 文件。

下表说明了可以通过导入数据创建的记录类型，以及每次执行导入过程时可以导入的记录数。

记录类型	每项导入的 记录限制
客户	30000
客户团队	50000
预约	30000
预约联系人	50000
预约用户	50000
资产	80000
联系人（管理）	30000
联系人团队	50000
商业活动	50000
商业活动收件人	50000
交易注册	30000
潜在商机	30000
附注	50000
机会	30000
机会产品	80000
产品	80000
产品类别	30000
财产	30000
解决方案	50000
服务请求	30000
任务	30000
任务联系人	50000
任务用户	50000
用户	500
车辆联系人	50000

可使以下记录可供导入，具体取决于您已经实施的行业专用解决方案：

记录类型	每项导入的记录限制
分配	30000
申请	30000
业务计划	30000
索赔	30000
联系人角色	50000
联系人的省/自治区执照	30000
保险范围	30000
定制对象	30000
损坏	30000
经销商	80000
交易注册	30000
财务帐户	30000
财务帐户持有者	30000
财务帐户产品	30000
金融计划	30000
金融产品	30000
金融交易	30000
库存审计报表	30000
库存期间	30000
当事人	30000
投保财产	30000
MDF 请求	30000
消息计划	30000
消息计划项目	30000
消息计划项目关系	30000
消息响应	30000
目标	30000

记录类型	每项导入的 记录限制
合作伙伴	30000
计划客户	30000
计划联系人	30000
计划商机	30000
保险单	30000
投保人	30000
资产组合	30000
价格表	30000
价格表行项目	30000
样品免责声明	30000
样品库存	30000
样品批次	30000
样品事务处理	30000
签名	30000
特殊定价产品	30000
特殊定价请求	30000
事务处理项	30000
车辆	80000

关于国家/地区和地址映射

下表显示：

- Oracle CRM On Demand 中"国家/地区"字段的选择列表值

  无法编辑 Oracle CRM On Demand 中"国家/地区"字段的选择列表值。要在导入文件时捕获所有数据，请确保您的国家/地区与可允许的名称完全匹配，其中包括标点符号和大小写。否则，将不会导入信息。

  注意： 由于"国家/地区"选择列表的值限制为 30 个字符，因此某些超过该限制的名称在选择列表中会被截断。

- 各国家/地区的地址映射

在导入数据时，您需要为 Oracle CRM On Demand 使用的九种地址字段中的每一种设置列。下表显示了要如何将每个国家/地区的地址字段映射到 Oracle CRM On Demand 内的相应字段。通过正确地映射，将可确保在应用产品中的正确字段下捕获文件中的所有数据。

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
美国	8	号码/街道	地址 2	地址 3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码		
阿富汗	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
阿尔巴尼亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
阿尔及利亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
美属萨摩亚群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
安道尔	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
安哥拉	4	街道/号码	地址 2		城市					
安圭拉岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
安提瓜和巴布达	4				城市				岛	邮箱
阿根廷	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
亚美尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿鲁巴	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
阿森松岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
澳大利亚	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
奥地利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿塞拜疆	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
巴哈马	6	地址 1	地址 2		城市			局部码	岛	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
巴林	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
孟加拉国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
巴巴多斯	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
白俄罗斯	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
比利时	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
伯利兹	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
贝宁	4				城市			邮箱		分拣编码
百慕大	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
不丹	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
玻利维亚	4	街道/号码	地址 2		城市					
波斯尼亚－黑塞哥维那	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
博茨瓦纳	3				城市					邮箱
布维岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
巴西	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
英联邦的印度洋领域	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
文莱达鲁萨兰国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
保加利亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
布基纳法索	4				城市			邮箱		分拣编码
布隆迪	3				城市					邮箱
柬埔寨	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
喀麦隆	3				城市					邮箱
加拿大	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
佛得角	4	街道/号码	地址 2		城市					
开曼群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
中非共和国	3				城市					邮箱
乍得	3				城市					邮箱
海峡群岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
智利	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
中国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣诞岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科科斯（基林）群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
哥伦比亚	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市				省/自治区	分拣编码
科摩罗	3				城市					邮箱
刚果	3	街道/号码			城市					
刚果民主共和国	4				城市			邮箱		分拣编码
库克群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
哥斯达黎加	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码		
克罗地亚	4	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
古巴	4	街道/号码			城市			邮政编码		
库腊索岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
塞浦路斯	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
捷克共和国	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
丹麦	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
吉布提	3				城市					邮箱
多米尼加	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
多米尼加共和国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
东帝汶	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
厄瓜多尔	5	地址 1		楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
埃及	6	地址 1		地区	城市			邮政编码	省/自治区	
萨尔瓦多	5	街道/号码			城市			邮政编码	省/自治区	
赤道几内亚	3				城市					邮箱
厄立特里亚	3	街道/号码			城市					
爱沙尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
埃塞俄比亚	3				城市					邮箱
福克兰群岛（马尔维纳斯）	3	街道/号码			城市					
法罗群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
斐济	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
芬兰	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
法国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
法属圭亚那	5	号码/	地址 2		城市			邮政编码		

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
		街道								
法属波利尼西亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
法属南部领土	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
加蓬	3				城市					邮箱
冈比亚	3	街道/号码			城市					
乔治亚州	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
德国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
加纳	3				城市					邮箱
直布罗陀	3	街道/号码			城市					
希腊	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
格陵兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
格林纳达	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
瓜德罗普	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
关岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
危地马拉	4	街道/号码			城市			邮政编码		
几内亚	3				城市					邮箱
几内亚比绍	4	街道/号码			城市			邮政编码		
圭亚那	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
海地	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
赫德和麦克唐纳群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
梵蒂冈	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
洪都拉斯	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
中国香港特别行政区	7	号码/街道	地址 2	地区	城市				准州地区	地址 4
匈牙利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
冰岛	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
印度	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
印度尼西亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
伊朗伊斯兰共和国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
伊拉克	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
爱尔兰	6	号码/街道	地址 2	地址 3	城市					国家/地区
以色列	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
意大利	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
象牙海岸	4				城市			邮箱		分拣编码
牙买加	6	号码/街道	地址 2		城市				堂区	分拣编码
日本	6	丁目	区		市/郡			邮政编码	省	
约旦	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
哈萨克斯坦	4	地址 1			城市			邮政编码		
肯尼亚	4				城市			邮政编码		邮箱
基里巴斯	4	地址 1			城市				岛	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
韩国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科索沃	6	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码		
朝鲜民主主义共和国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科威特	5	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		
吉尔吉斯斯坦	6	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
老挝	5	号码/街道	2		城市			邮政编码	省/自治区	
拉脱维亚	5	街道/ 号码			城市			邮政编码		分拣编码
黎巴嫩	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
莱索托	3				城市					邮箱
利比里亚	6	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
阿拉伯利比亚民众国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
列支敦士登	5	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		
立陶宛	4	街道/ 号码			城市			邮政编码		
卢森堡	5	号码/ 街道	地址 2		城市			邮政编码		
中国澳门特别行政区	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
马其顿，前南斯拉夫	6	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
马达加斯加	5	街道/ 号码	地址 2		城市			邮政编码		
马拉维	3				城市					邮箱
马来西亚	5	号码/ 街道	地址 2		城市			邮政编码		

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
马尔代夫	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
马里	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
马耳他	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	岛	
马绍尔群岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
马提尼克岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
毛里塔尼亚	3				城市					邮箱
毛里求斯	3	街道/号码			城市					
马约特岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
墨西哥	8	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	州	科洛尼亚/
密克罗尼西亚联邦	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
摩尔多瓦共和国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
摩纳哥	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
蒙古	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
黑山	5	地址 1	Address2		城市			邮政编码	省/自治区	
蒙特塞拉特	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
摩洛哥	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
莫桑比克	4	街道/号码			城市			邮政编码		
缅甸	5	地址 1			城市			邮政编码		镇区
纳米比亚	3				城市					邮箱

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
瑙鲁	3			地区						邮箱
尼泊尔	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
荷兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
荷属安的列斯群岛	5	地址 1	地址 2		城市				岛	
新喀里多尼亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
新西兰	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
尼加拉瓜	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
尼日尔	3				城市					邮箱
尼日利亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
纽埃	3				城市					邮箱
诺福克岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
北马里亚纳群岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
挪威	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
阿曼	4							邮政编码	区域	邮箱
巴基斯坦	6	号码/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码		
帕劳	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
巴勒斯坦民族权力机构	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
巴拿马	5	地址 1			城市				省/自治区	分拣编码
巴布亚新几内亚	3				城市				省/自治区	
巴拉圭	4	街道/号码	地址 2		城市					

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
秘鲁	5	街道/号码	地址 2		城市					分拣编码
菲律宾	7	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码	省/自治区	
皮特凯恩群岛	1									
波兰	4	街道/号码			城市			邮政编码		
葡萄牙	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码		
波多黎各	5	地址 1			城市			邮政编码		URB
卡塔尔	3				城市					邮箱
留尼汪	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
罗马尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
俄罗斯联邦	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
卢旺达	3				城市					邮箱
萨摩亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
圣马力诺	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
圣多美和普林西比	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
沙特阿拉伯	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
塞内加尔	3	街道/号码			城市					
塞尔维亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
塞舌尔	4				城市				岛	邮箱
塞拉利昂	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
新加坡	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
斯洛伐克（斯洛伐克共和国）	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
斯洛文尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
所罗门群岛	5				城市			局部码	岛	邮箱
索马里	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
南非	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
南乔治亚和南桑德韦奇群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
西班牙	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
斯里兰卡	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣巴特	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣海伦岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
圣基茨和尼维斯	5	地址 1	地址 2		城市				岛	
圣卢西亚	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
圣马丁	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
皮特开恩群岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣文森特和格林纳丁斯	4	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
苏丹	4				城市			邮政编码		邮箱
苏里南	3	街道/号码			城市					
冷岸和央麦恩群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
斯威士兰	4				城市			邮政编码		邮箱
瑞典	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
瑞士	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿拉伯叙利亚共和国	3	街道/号码			城市					
台湾省	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
塔吉克斯坦	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
坦桑尼亚共和国	3				城市					邮箱
泰国	7	地址 1	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省/自治区	
多哥	3				城市					邮箱
托克劳	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
汤加	4				城市				岛	邮箱
特立尼达和多巴哥	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
突尼斯	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
土耳其	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
土库曼斯坦	4	号码/街道			城市			邮政编码		
特克斯和凯科斯群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
图瓦卢	4				城市				岛	邮箱
乌干达	3				城市					邮箱
乌克兰	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码		
阿拉伯联合酋长国	3								酋长国	邮箱

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
英国	7	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		国家/地区
美国外岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
乌拉圭	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
乌兹别克斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	地区	
瓦努阿图	3				城市					邮箱
委内瑞拉	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
越南	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
维尔京群岛（英属）	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
维尔京群岛（美属）	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
瓦利斯和富图那群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
西撒哈拉	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
也门	3	街道/号码			城市					
赞比亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
津巴布韦	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					

用于美国的有效的州/地区缩写

此表显示了用于美国的选择列表值。

缩写	完整名称
AK	阿拉斯加州
AL	阿拉巴马州

缩写	完整名称
AR	阿肯色州
AZ	亚利桑那州
CA	加利福尼亚州
CO	科罗拉多州
CT	康涅狄格州
DC	哥伦比亚特区
DE	特拉华州
FL	佛罗里达州
GA	乔治亚州
HI	夏威夷
IA	爱荷华州
ID	爱达荷州
IL	伊利诺斯州
IN	印地安那州
KS	堪萨斯州
KY	肯塔基州
LA	路易斯安那州
MA	麻萨诸塞州
MD	马里兰州
ME	缅因州
MI	密歇根州
MN	明尼苏达州
MO	密苏里州
MS	密西西比州
MT	蒙大拿州
NC	北卡罗莱纳州
ND	北达科他州
NE	内布拉斯加州
NH	新罕布什尔州

缩写	完整名称
NJ	新泽西州
NM	新墨西哥州
NV	内华达州
NY	纽约州
OH	俄亥俄州
OK	俄克拉荷马州
OR	俄勒冈州
PA	宾夕法尼亚州
PR	波多黎各
RI	罗得岛州
SC	南卡罗来纳州
SD	南达科塔州
TN	田纳西州
TX	德克萨斯州
UT	犹他州
VA	弗吉尼亚州
VT	佛蒙特州
WA	华盛顿州
WI	威斯康星州
WV	西弗吉尼亚州
WY	怀俄明州

美国的有效邮寄代码

此表显示美国军队邮件接收者的三个官方州代码。

缩写	说明
AE（邮政编码 09xxx）	欧洲驻军。此术语包括加拿大、中东和非洲。
AK（邮政编码 962xx - 966xx）	太平洋驻军。

缩写	说明
AA（邮政编码 340xx）	美洲驻军。此术语包括中南美洲。

用于加拿大的有效的省/地区缩写

此表显示了加拿大中省的正式缩写（文本字段）。

缩写	完整名称
AB	阿尔伯达省
BC	不列颠哥伦比亚省
MB	马尼托巴省
NB	新布伦兹维克省
NF	纽芬兰和拉布拉多省
NS	新斯科舍省
NT	西北地区
NU	纽纳瓦特省
ON	安大略省
PE	爱德华王子岛省
QC	魁北克省
SK	萨斯喀彻温省
YT	育空省

关于重复记录和外部 ID

在导入记录时，可以选择采用以下方法处理重复记录：

- 不导入重复记录
- 覆盖现有记录

  注意： 在导入"任务"、"预约"和"附注"时无法使用此覆盖选项。将始终为这些记录类型创建新记录。

- 为重复项创建附加记录（仅限于"联系人"和"潜在商机"）

如果您在导入数据时选择覆盖现有记录，则 Oracle CRM On Demand 将通过检查用于重复记录检查的字段值，检查您的导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您的记录为重复项，则 Oracle CRM On Demand 将采用导入记录中的值来更新 Oracle CRM On Demand 中现有记录上的字段（用于检查重复记录的字段例外）。

在许多记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或预定义字段集来检查导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您将“外部 ID”用作检查重复记录的字段，则在找到重复记录时，将更新 Oracle CRM On Demand 中的记录上的所有字段（“外部 ID”字段例外）。同样，如果您使用预定义字段集来检查重复记录，则除重复检查字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

例如，在“客户”记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或组合的“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录。如果您的文件中的记录是重复记录，则将采用您的导入文件中的数据来更新 Oracle CRM On Demand 中的现有记录，操作如下：

- 如果您使用“外部 ID”字段来检查重复项，则除“外部 ID”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。
- 如果您使用“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录，则除“客户名称”和“位置”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

更新记录

1. 设置您的 CSV 导入文件，其中包含一个用于记录类型的外部 ID 代码或所有重复检查字段的列。
2. 确保外部 ID 代码或重复检查字段值与现有记录的值完全相同。如果要使用外部 ID 代码，则每个代码在系统中必须是唯一代码才能够使更新成功。
3. 至少将所有必填字段包括在您的 CSV 导入文件中。
4. 在导入助手的步骤 1 中选择“覆盖现有记录”选项。
5. 确保在导入助手的“字段映射”步骤中映射“外部 ID”字段或所有重复检查字段。
6. 完成导入助手的所有步骤以导入数据。

在使用导入助手更新记录时，只会覆盖在“字段映射”步骤中映射的字段。因此，如果具有不需要更新的字段，并且它们不是重复检查所必需的字段，则不必映射这些字段。

如果存在外部 ID，并且您已经在导入过程中映射了这些外部 ID，则应用程序将使用这些外部 ID 确定记录是否为重复记录。在导入其他记录类型时，您可以将这些外部 ID 用作参考，以便将关联结转到 Oracle CRM On Demand。

例如，如果您的 account.csv 文件中具有 account_id 列，则您需要将其映射到“外部唯一 ID”。在导入联系人时，如果 contacts.csv 文件包含 contact_id 列（联系人的唯一 ID）和 account_id 列（对 account.csv 文件中 ID 的引用），则应该将 contact_id 映射到“外部唯一 ID”，将 account_id 映射到“客户外部 ID”。在导入过程中，应用程序将检查每个联系人记录中的 account_id 字段，以确定现有客户并将该客户链接至联系人。

如果不存在外部 ID，或者未将文件中的外部 ID 映射到应用程序中的“外部 ID”字段，则应用程序通过比较某些字段来确定重复项。下表列出了用于确定重复记录的字段。

记录类型	以下字段匹配时为重复项
用户	■ 用户 ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
客户	■ 客户名称和位置 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
客户团队	客户（客户名称或客户外部 ID）和用户(用户 ID）
联系人	■ “名字”、“姓氏”、“工作电话号码”和“电子邮件” OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） **注意：**通过用户界面创建联系人时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
联系人团队	联系人（联系人名称或联系人外部 ID）和用户（用户 ID）
产品类别	■ 类别名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
产品	■ 产品名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
机会	■ 机会名称和客户（客户名称或客户外部 ID） OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
机会联系人角色	机会名称和联系人全名

记录类型	以下字段匹配时为重复项
商机产品收入	外部 ID（由另一软件系统创建） **注意：**通过用户界面创建机会产品收入记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
商业活动	■ 来源代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
商业活动收件人	商业活动（商业活动外部 ID 或商业活动 ID）、联系人（联系人全名或联系人外部 ID）、来源代码 **注意：**您必须提供"联系人全名"或"联系人外部 ID"，但不需要两者都提供。
潜在商机	■ "名字"、"姓氏"、"公司"、"主要电话号码"和"电子邮件" OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） **注意：**通过用户界面创建潜在商机时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
服务请求	■ 服务请求编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
解决方案	■ 标题 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
任务	不执行重复检查（始终创建新记录）
任务联系人	任务外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
任务用户	任务外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
预约	不执行重复检查（始终创建新记录）
预约联系人	预约外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
预约用户	预约外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）
附注	不执行重复检查（始终创建新记录）
资产	外部 ID（由另一软件系统创建）
定制对象 01、02、03	外部 ID（由另一软件系统创建） **注意：**通过用户界面创建定制对象记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
定制对象 04 及以上	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） **注意：**通过用户界面创建定制对象记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
资产组合	■ 帐号和产品 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
经销商	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
车辆	■ 车辆识别号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
车辆联系人	车辆和联系人

记录类型	以下字段匹配时为重复项
财务帐户	■ 财务帐户 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
财务帐户产品	■ 财务帐户产品的名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
金融计划	■ 金融计划名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
财务帐户持有者	■ 财务帐户持有者名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
投保财产	■ 类型 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
金融交易	■ 交易 ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
金融产品	■ 金融产品名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
保险范围	■ 保险范围名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
索赔	■ 索赔编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
保险单	■ 保险单编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
投保人	■ 投保人姓名 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
当事人	■ 当事人姓名 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
损坏	■ 损坏名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
合作伙伴	■ 合作伙伴名称和地点 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
合作伙伴计划	■ 合作伙伴计划名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
特殊定价请求 **注意：**在导入助手中，此记录类型显示为"特殊定价请求"。	■ 请求名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
申请	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
交易注册	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
价格表	■ 价格表名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
分配	■ 用户详细信息 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
代理概要	■ 代理概要名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
鉴定	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
考试报名	■ ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
MDF 请求	■ 请求名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
课程	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
考试	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划项目	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
证书	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
课程注册	■ ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
样品库存	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
库存期间	■ 开始日期 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
计划客户	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
目标	■ 目标名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
证书请求	■ ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
样品批次	■ 批号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
事务处理项	■ 样品 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
样品事务处理	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
联系人的省/自治区执照	■ 执照编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
业务计划	■ 计划名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
库存审计报表	■ 报告日期 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
特殊定价产品	■ 项目编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） **注意：**通过用户界面创建特殊定价产品记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。

记录类型	以下字段匹配时为重复项
计划商机	■ 机会 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
样品免责声明	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
鉴定请求	■ ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划项目关系	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
计划联系人	■ 联系人全名 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
价格表行项目	■ 行项目 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

警告： 更新文件时，建议映射"外部 ID"或另一组字段，以确定重复记录；如果对两者都进行映射，则会冒险覆盖可能不想覆盖的用于重复检查的字段。例如，如果在更新客户记录时映射"外部 ID"、"客户名称"和"位置"，并已根据"外部 ID"找到重复记录，则"客户名称"和"位置"将覆盖数据库中的现有值。如果未根据"外部 ID"发现重复记录，则系统会基于"客户名称"和"位置"检查重复记录，如果发现重复记录，则会覆盖数据库中的"外部 ID"。

客户导入和外部 ID 摘要

在导入客户时，需要指定希望应用程序如何处理重复记录：

- 不导入重复记录

  如果发现重复项，则不导入重复记录。

- 覆盖现有记录

  如果发现重复项，则更新现有记录。如果发现多个重复项，则不插入也不更新任何记录。

在选择此行为方式之后，您可以选择映射字段，包括以下可用于客户导入的两个外部 ID：

- **外部唯一 ID。**是指要导入的当前记录的外部 ID。"外部唯一 ID"与重复检查有直接关系，如本节所述。
- **父客户外部 ID。**是指当前记录的父记录的外部 ID。

每个外部 ID 周围的行为都相互独立。

外部唯一 ID 的各种情况

情况 A - 未映射"外部唯一 ID"

根据"客户名称"和"位置"进行重复检查。如果发现重复记录，则行为取决于所选的重复检查选项。

情况 B - 已映射"外部唯一 ID"

导入首先尝试使用"外部唯一 ID"查找重复记录。

- 情况 B1 - 找到一个重复的外部 ID

  在当前匹配的记录之外根据"客户名称和地点"检查重复，如果找到重复，则不更新也不插入任何记录。

  如果将重复检查选项设置为"覆盖现有记录"，则更新该记录（包括"客户名称和地点"）。

  如果将重复检查选项设置为"不要导入重复的记录"，则不更新也不插入任何记录。

- 情况 B2 - 找到多个重复的外部 ID

  不插入也不更新任何记录。

- 情况 B3 - 未找到重复的外部 ID

  导入现在根据“客户名称和地点”检查重复。

  - 情况 B3a - 未找到重复的“客户名称和地点”。
    插入记录。
  - 情况 B3b - 找到一个重复的“客户名称和地点”
    如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录，*包括“外部唯一 ID”*。如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新任何记录。
  - 情况 B3c - 找到多个重复的“客户名称和地点”
    不插入也不更新任何记录。

情况 C - 未映射“外部唯一 ID”

“客户名称和地点”用于执行重复检查。

- 情况 C1 - 找到一个重复的“客户名称和地点”

  如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录。

  如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新也不插入任何记录。

- 情况 C2 - 找到多个重复的“客户名称和地点”。

  不更新也不插入任何记录。

- 情况 C3 - 未找到重复的“客户名称和地点”

  插入记录。

“父客户外部 ID”的各种情况

“父客户外部 ID”只用于设置关联的“父客户记录”。它对重复检查或更新没有影响。

情况 A - 已映射“父客户外部 ID”

导入*仅*使用“父客户外部 ID”确定“父客户”。

- 情况 A1- 多个记录与“父客户外部 ID”匹配

  未设置“父客户”。

- 情况 A2 - 一个记录与“父客户外部 ID”匹配

  设置“父客户”。

- 情况 A3 - 没有记录与“父客户外部 ID”匹配

  未设置“父客户”。

情况 B - 未映射“父客户外部 ID”

导入使用“父客户名称”和“父客户地点”确定“父客户”。

- 情况 B1 - 多个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配。

  未设置“父客户”。

- 情况 B2 - 一个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配

设置“父客户”。

- 情况 B3 - 没有与“父客户名称”和“父客户地点”匹配的记录

  未设置“父客户”。

在导入过程中链接记录

在导入记录时，您可能需要将记录链接到数据库中的现有记录。 例如，您可以将联系人记录（约翰史密斯）连接到客户记录（史密斯汽车修理）。

数据库中必须事先存在记录，您才可以在导入过程中将另一记录连接到该记录。 因此，如果您要导入多种类型的记录，最好是按照记录在“导入和导出工具”页面上出现的顺序导入记录。 例如，先导入客户记录，然后导入联系人记录。

您可以使用以下两种方式之一在导入过程中链接记录：

- 指明链接的记录的名称或者
- 指明其外部 ID 代码。

无论使用哪一种方法，都必须确保导入的 CSV 文件包括一个包含该数据的列。

使用名称链接记录

要通过指明名称来链接记录，请在导入文件中为链接记录的名称添加一个列。 例如，要导入链接到客户的联系人记录，请执行以下操作：

- 在导入文件中添加“客户名称”列
- 为每个联系人记录填写相应客户的名称
- 使用导入助手将“客户名称”列映射到联系人记录中的“客户”字段。

注意：如果随数据库中尚不存在的关联客户一起导入联系人记录，则可以在导入过程中创建一个关联客户。系统创建的客户记录将使用联系人的地址作为客户的开票地址和发运地址。要启用此功能，请在导入助手的步骤 1 中选择“创建关联的记录”选项。

使用外部 ID 链接记录

您可以为应用产品中的每个记录将唯一标识符代码导入“外部 ID”字段。 然后，在随后的导入过程中，您可以使用“外部 ID”字段创建记录链接。

例如，导出的联系人记录 CSV 文件确定了每个联系人的关联客户。每个客户都用“客户代码”列中的数字代码来表示，而不用名称来表示。在导入这些记录时，首先导入客户记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到应用产品中的“外部 ID”字段。然后，导入联系人记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到 Oracle CRM On Demand 联系人记录中的“客户外部 ID”字段，以在联系人记录和客户记录之间创建链接。

数据检查准则

在将 CSV 文件中的数据导入 Oracle CRM On Demand 之前检查该数据：

1 检查数据的字段类型的准则。请参阅导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)。

2 检查与您要导入的每种记录类型相关的特定信息。

"导入和导出工具"页面中的下拉列表显示建议的记录导入顺序。列表中的记录类型取决于您实施的行业特定解决方案，但是，您必须按照列表中显示的顺序导入记录类型。

注意：数据检查准则使用与美国和加拿大的 Oracle CRM On Demand 安装相关的实例。与其他国家/地区相关的安装可能会更改有效值的默认列表，因此可能与此主题中显示的信息不同。例如，对于美国和加拿大以外的安装，有效的省或自治区（州）的值列表可能会不同。此外，根据支持的语言，有效值也可能不同。

Oracle CRM On Demand 将确定导出 CSV 文件中的字段顺序，并可以随时更改。因此，不要依赖导出 CSV 文件中的字段形成特定顺序。重命名 iTAG 或字段名称值对导出文件中的字段顺序没有影响。如果您想要字段顺序的更多控制，请考虑使用 Oracle Web 服务。

导入数据的字段类型准则

确保要导入的数据符合其字段类型的规范。本主题中介绍的字段类型有：

- 文本
- 选择列表
- 数值
- 整数
- 货币
- 百分比
- 复选框
- 电子邮件
- 电话
- 日期/时间
- 日期

文本

Oracle CRM On Demand 中的每个文本字段都具有长度上限。超出长度的字符将无法导入。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会向您发出警告。

提示： 请将要导入的数据的长度与允许的长度进行比较。（可以在电子表格应用程序中打开文件，并使用某个电子表格函数来确定列中最长的值。）当数据超出限制时，请考虑将其导入定制字段、将其拆分为两个单独的字段，或者缩写某些数据以使其不超过目标长度。

选择列表

选择列表字段允许用户从字段的值列表中选择一个值。在导入过程中，可以指定从 CSV 文件向应用程序添加新的选择列表值，或者不添加这些值。

注意：如果用户的语言设置与公司级的语言设置相同，则用户始终能够看到选择列表值选项；如果用户的语言设置与公司的语言设置不同，则用户看不到该选项。例如，如果公司语言是法语，则语言设置为法语的用户能够看到该选项，但同一公司中语言设置为英语的用户则看不到该选项。

如果选择不添加这些值，则只会导入与应用程序中的选择列表值精确匹配的选择列表值。（值区分大小写。）出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

除了少数特定字段外，公司管理员能够更改其它字段的选择列表值（有关例外，请参阅您想导入的记录类型的准则）。

注意： 在导入数据时，如果选择此选项来添加新的选择列表值，则报表将不会 24 小时显示这些新的选择列表值。因此，在此期间您可能无法将新的选择列表值用作筛选值。

将文件中的数据与应用程序中的有效值进行比较

1 在电子表格应用程序中打开文件。

提示： 如果在 Microsoft Excel 中打开文件，您可以使用自动筛选功能查看文件中为特定的列显示了哪些值。

2 通过执行以下操作之一，将文件中的值与 Oracle CRM On Demand 中的有效值进行比较：

- 如果您是管理员，请单击应用程序中的"管理"全局链接，然后转到包含您想与其值进行比较的字段的"字段设置"页。
- 在 Oracle CRM On Demand 中，单击适当的选项卡并选择记录。在"编辑"页面上，单击要检查的字段的下拉列表，并且将那些值与您的数据进行比较。

提示： 如果您决定将导入数据限制为*只*限那些与现有值匹配的值，则确保每个导入的值都与现有值匹配。在确定是否匹配时要区分大小写。可以更改导入文件中的数据以匹配有效值，或者向应用程序中添加选择列表值（请参阅更改选择列表值）。 (请参阅 "更改选择列表值" 第 页 953)

数值

导入数据可以是介于 -2,147,483,648 和 2,147,483,647 之间的任何数值。导入数据中的逗号以及小数点后的数字会被忽略（*不*会出现四舍五入）。例如，以下这些有效值在应用程序中均显示为 1,234：

1234
1,234
1234.9

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则*不*会导入字段的数据。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

不管数值字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：1,234）。

整数

整数可以是值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的整数。

货币

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。导入数据可前接 $ 或其它货币字符。负数有效。

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值包含太多数字，则*不*会导入字段的数据。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

不管货币字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：$1,000,000.00）。

百分比

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。负数有效。导入数据可以前接或后接 % 字符，并且在数字和 % 之间允许有任意数量的空格。例如，以下这些有效值在应用程序中均显示为 1,234.36%：

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则*不*会导入字段的数据。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

不管百分比字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式，例如：1,234.36%（具有逗号并且后跟 % 符号）。

复选框

复选框只有两个设置： 选中或取消选中。 下表显示了在导入数据时您可以使用的值。 这些值不区分大小写，因此应用程序可以识别"true"、"t"等。

选择复选框	复选框为空白（未选中）
1	0
Y	N
Yes	No
T	F
True	False
选中	未选中

导入数据中的任何其它值都会导致复选框字段在应用程序中被设为取消选中设置。出现此情况时，"导入结果"电子邮件*不*会警告您。

如果要在不同的语言下导入，则必须使用表中值的等效转换值。但是，不管您的语言设置如何，应用程序都将接受表中前两行的值："Y"、"N"、"1"和"0"。

提示： 检查那些预计会导致选中设置但在导入过程中未被认为会这样的值。在导入前将这些值转换为 Y。

在导入过程中，如果所导入的记录类型的某个复选框字段未映射到导入文件字段，则对于每个所导入的记录，该复选框字段的值会被设为取消选中。

电子邮件

如果导入数据与某种确定格式不匹配，将不会导入该字段的数据。此时会将以下标准视为无效：

- 电子邮件数据以地址符 (@) 或句点 (.) 结束或开始。这两个符号必须由字母数字字符包围。例如，以下这些值无效：
  a@.
  @a.
  @.a

a@a.
a@.a
@a.a

- 空字符串
- 字符串太长
- @ 地址符号前不含任何字符，例如：@riqhtequip.com
- 不含 @ 地址符号，例如：isampleriqhtequip.com
- 不含句点 (.)，例如：isample@riqhtequipcom
- 不含域，例如：isample@
- 不含诸如 com 之类的域后缀，例如：isample@riqhtequip
- 包含多个地址符号 (@)，例如：isample@@riqhtequip.com
- 包含连续的句点 (.)，例如：isample@riqhtequip..com
- 字符串中有空格，例如：isa mple@riqhtequip
- 电子邮件地址本地部分中不包含以下字符：
  - 大写和小写字母（区分大小写）
  - 数字 0 至 9
  - 字符 ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- 电子邮件地址域名中存在任何特殊字符。特殊字符包括：! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

由于格式错误导致无法导入*字段的数据时，"导入结果"电子邮件将向您发出警告。*

电话

适用于输入的电话号码数据的格式规则同样适用于导入的电话号码数据。认可的电话号码格式的数据在应用程序中被转换为统一的格式。

适用于文本字段的字段长度规则也适用于电话号码字段。特别是，如果导入数据超过了该应用程序字段的长度，则*不*会导入超过的字符。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

日期/时间

导入数据可以包含多种不同的日期/时间表示方式。作为导入过程的一部分，请选择 CSV 文件中使用的格式。

不管日期/时间字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：01/19/1964 12:15 PM）。显示数据的格式由用户"个人详细信息"页面上显示的"区域设置"设置确定。

系统假定日期/时间值对于执行导入者的时区是正确的，而时区在应用程序中这些导入者的"个人详细信息"页上指定。但是，导入日期/时间后，从另一个时区查看数据的用户看到的是为其时区作了调整的日期/时间。

提示： 确保执行导入者的时区与导入数据文件中的日期/时间的时区匹配。例如，如果在导入数据中指定的日期/时间与太平洋标准时间相关，而位于东部标准时区的用户导入该数据，则所有时间将有三个小时的时差。对于用户的解决方法是，在执行导入时暂时将时区设为太平洋标准时间，以便正确导入时间。确保您在开始导入前知道导入文件中的日期/时间与哪个时区相关。请注意，CSV 数据文件中的日期/时间普遍为格林威治标准时间 (GMT) 格式，因此，确保在导入前检查这一项。

- 关于"日期/时间"字段类型中的日期

  运行"导入助手"时，您必须指定导入数据是包含月份 (MM) 在先的日期，还是包含日期 (DD) 在先的日期。如果您指定月份在先，则支持以下格式：

  MM/DD/YY
  MM/DD/YYYY
  MM/DD（年份默认为当前年份）

  如果您指定日期在先，则支持以下格式：

  DD/MM/YY
  DD/MM/YYYY
  DD/MM（年份默认为当前年份）

  也可以将导入数据格式指定为：YYYY-MM-DD。

  对于以上这些格式，当日期或月份为单位数时，MM 和 DD 可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

  注意： 当前*不*支持格式为 DD-MON-YY 或 DD-MON-YYYY 的日期。

- 关于"日期/时间"字段类型中的时间

  可以在导入数据中指定时间。要随日期指定时间，请在日期后依次加上空格和时间。如果未随日期指定时间，则时间设置为 00:00:00（午夜）。支持以下时间格式：

  HH24:MI:SS
  HH:MI:SS AM
  （其中 HH24 代表 24 小时制时间，而如果 HH 是 12 小时制的值，则 AM 代表 AM 或 PM）

  可以忽略 MI 或 SS，并且如果忽略，可在导入过程中将它们设为 00。如果 HH、MI 和 SS 的值为单位数，则它们可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

  注意： 不论导入过程中您选择何种日期/时间格式选项，导入过程都接受 24 小时制的时间格式。例如，如果您选择了默认的加拿大格式（即 hh:mm:ss AM/PM），而您的文件显示的时间为 15:00:00，则数据被正确导入为 3:00:00 PM。

日期

应用程序中的日期类型字段只允许输入和显示一个日期；它们不允许指定时间。导入到一个此类字段时，有效的导入数据格式与日期/时间类型字段的有效格式相同。但是，*不* 得在导入数据中指定时间。如果指定了时间，则会在导入过程中忽略它。

不管日期字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：12/18/2003）。

关于必填字段

如果某个字段被指定为必填字段（默认指定或由管理员指定），则如果您未将必填的字段映射到 CSV 文件中的列，整个记录会被拒绝。出现此情况时，"导入结果"电子邮件会警告您。

提示： 查看您所导入的记录类型的字段，以确定哪些字段是必填字段。确保导入数据包含对于所有这些字段均有效的值。

关于只读字段

只读字段在导入过程中遵循以下行为：

- 如果只读字段具有选择列表，则必须精确匹配选择列表值以导入它们。

- 如果您具有字段的只读访问权，则不能将数据导入到该字段中。

做好数据导入准备

开始在 Oracle CRM On Demand 中导入数据之前，您必须先确定想要使用的导入方法。有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅导入和导出工具 (第 页 1152)。例如，Oracle Data Loader On Demand 实用工具仅支持特定记录类型。有关更多信息，请参阅 Oracle Data Loader On Demand Guide。还建议您在执行导入之前阅读以下主题：导入数据之前。

您或许需要在 CSV 文件中编辑数据或者定制 Oracle CRM On Demand，以确保导入所有文件数据。要确定是否需要执行此操作，请在开始导入之前执行以下操作：

- 确定要导入的记录的类型。

  也许要导入各种记录，如潜在商机、客户、联系人和附注。必须一次导入一种记录，还应该按建议遵循的顺序进行导入。

  例如，如果您具有一个包含联系人列表的文件以及另一个包含客户的文件，则需要首先导入客户，然后导入联系人，以保持在这些记录类型之间建立的关系。

  顺序显示在"导入和导出工具"页面上的用户界面本身上。

- 检查文件中的数据以便确保文件：

  - 具有一致的大小写、缩写和拼写

    导入的文本值与 CSV 文件中显示的文本值完全相同。因此，任何大小写差异都可能会使系统创建附加记录，但您不想创建附加记录。例如，客户名称的以下所有值将会产生新记录：ABC、abc 和 A.B.C。

    此外，如果两个客户记录的客户名称*和*位置相同，则会将这两个记录识别为同一记录，因此地址的拼写、大小写和缩写形式必须唯一，以便防止创建附加记录。例如，以下所有记录将不被视为同一记录：

    ABC, 111 10th Avenue

    ABC, 111 10th Ave.

    ABC, 111 10th Ave

    ABC, 111 Tenth Avenue

  - 不超过允许的最大长度
  - 符合该字段的格式要求

  有关更多信息，请参阅数据检查准则 (第 页 1186)。

- 针对要导入的记录类型检查应用程序的必填字段。

  您必须将 CSV 文件中的数据映射到所有必填字段。否则，将会拒绝记录。要确定哪些字段是必填字段，请参阅要导入的记录类型的"编辑"页面。红色文本显示的字段为必填字段。

- 如果想要导入未映射到应用程序默认字段的数据，请向应用程序添加字段。

  在导入过程中，必须将文件中的每个字段与应用程序中的现有字段进行匹配，以捕获该数据。如果您的角色包括"定制应用程序"权限，则可以在 Oracle CRM On Demand 中创建新（定制）字段以映射到现有字段。有关说明，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

- 如果需要，请设置选择列表值。

  在导入过程中，可以指定想让应用程序如何处理与应用程序现有选择列表值不匹配的 CSV 文件选择列表值。

- 将这些值作为新值添加到应用程序中

  注意： 要查看本应用程序中选择列表值的变化，可能需要先注销然后再重新登录。

- 不添加这些值（仅捕获匹配的值并将其他值留空）

如果想要使用应用程序中存在的选择列表值，并只导入与这些值匹配的数据，请验证选择列表值是否完全匹配，包括其拼写和大小写（值区分大小写）。

某些选择列表值无法更改，但有少数例外。请参阅数据检查准则 (第 页 1186)并查看准则，以了解想要导入的记录类型。

- 请选择正确的时间格式。

  如果选择时间格式 HH:MM:SS AM，那么为了得到最佳结果，请指明您的数据在 CSV 文件中是 AM 还是 PM。如果选择 AM/PM 时间格式，但数据不包含 AM 或 PM，则按以下方法处理这些字段：

  - 如果 HH 字段大于或等于 8 且小于或等于 12，则将这些字段视为 AM。
  - 如果 HH 字段小于 8 或大于 12，则将这些字段视为 PM。例如，将 7:00:00 处理为 7:00 PM，而将 9:00:00 处理为 9:00 AM。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 更改选择列表值 (第 页 953)
- 导入和导出工具 (第 页 1152)

有关准备数据导入的更多信息，请参阅"我的 Oracle 支持"上的 565278.1（文档 ID）。

客户字段：导入准备

下表包含有关将客户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户币种	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户名称	文本	100	此字段默认为必填字段。因此，请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为："竞争者"、"客户"、"合作伙伴"和"潜在客户"
年收入	货币	15	无
开票地址 2、3	文本	均为 100	无

默认客户 字段名	数据类型	长度上限	注释
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
开票城市	文本	50	无
开票国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
开票邮箱/排序代码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅国家/地区和地址映射 (请参阅 "关于国家/地区和地址映射" 第 页 1155)）。
开票省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其它地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅关于关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
开票美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
开票邮政编码	文本	30	无
访问频率	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符，将其余的字符添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
汉字注音姓名	文本	100	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
HIN	文本		美国医疗业编号。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认客户 字段名	数据类型	长度上限	注释
行业	选择列表	50	应用产品不允许修改此字段的有效值。在导入之前，请确保导入数据与此字段的有效值相匹配。或者，公司的 Oracle CRM On Demand 管理员可以创建一个定制的“客户”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的有效值。这样，您就可以将数据导入该定制字段而不是导入此字段。 其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”
影响类型	文本	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
集成 ID	文本	30	无
上次访问日期	UTC 日期时间	7	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
位置	文本	50	多数情况下，此字段用于确定记录是否重复。有关更多信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。 例如，为了区分客户 XYZ 的总部和分公司，应用产品将对“客户名称”和“地点”两个字段进行检查以确定相应记录是否重复。
主要传真号码	电话	40	无
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场细分	文本	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此文本。
市场份额	数值	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
雇员数	整数	不适用	无

默认客户 字段名	数据类型	长度上限	注释
医生数量	数值	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将"所有者"字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
所有者外部 ID	文本	30	无
父客户	文本	100	必须是有效的客户名称。
父客户外部 ID	文本	30	无
父客户地点	文本	50	无
合作伙伴	复选框	不适用	指明该客户为合作伙伴。
优先级	选择列表	30	默认的有效值为：高、中、低
上市公司	复选框	不适用	对于公开招股公司（与私人持股公司相对），应将此字段设置为选中状态。
重新分配客户	复选框	不适用	指明应重新分配客户。如果公司管理员或经理设置了此客户记录的自动分配规则，则导入后将触发该功能。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	默认的有效值为："东部"、"西部"和"中部"
路线	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
发运地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅

默认客户 字段名	数据类型	长度上限	注释
			关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
发运城市	文本	50	无
发运国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
发运邮箱/排序代码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅国家/地区和地址映射 (请参阅 "关于国家/地区和地址映射" 第 页 1155)）。
发运的省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其它地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅关于关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
发运的美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
发运邮政编码	文本	30	无
来源商业活动	选择列表	30	生成客户的商业活动。
状态	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
地区	文本	255	无
网站	文本	100	不会对此字段的导入数据执行格式检查（除长度检查外）。
年初至今收入	数值	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

客户团队字段：导入准备

下表包含有关将客户团队导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户团队字段名称	字段类型	长度上限	注释
客户访问	选择列表	15	默认的有效值为："完全"、"只读"、"编辑"、"所有者"。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户地点	文本	50	无
客户名称	文本	100	无
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为："只读"、"编辑"、"完全"、"无访问权"。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
机会访问权	选择列表	15	默认的有效值为："只读"、"编辑"、"完全"、"无访问权"。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
团队角色	文本	20	默认的有效值为："所有者"、"执行发起者"、"顾问"、"合作伙伴"、"其他"
用户 ID	文本	50	无
客户外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

鉴定字段：导入准备

下表包含有关将鉴定数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定字段名称	字段类型	最大长度	注释
鉴定费用	货币	22	无。
鉴定 ID	文本	50	建议对鉴定使用唯一内部标识符。
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	50	无。
联系人	选择列表	15	鉴定联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。

说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	40	鉴定联系人的电子邮件地址。
名字	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓名。
姓氏	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	建议使用唯一鉴定名称。
目标	选择列表	50	无。
拥有者	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	50	鉴定联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认有效值如下所示：“销售”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	号码	22	无。
网站	文本	100	包含附加鉴定信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 鉴定字段 (第 页 384)

鉴定请求字段：导入准备

下表包含有关将课程鉴定的请求数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定请求字段名称	字段类型	长度上限	注释
鉴定日期	日期	7	无。
鉴定名称	选择列表	15	无。
鉴定编号	文本	50	鉴定号码通常唯一。
鉴定状态	选择列表	30	默认的有效值如下："已请求"、"已授予"和"已拒绝"。
说明	文本	250	无。
截止日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
合作伙伴名称	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
请求日期	日期	7	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

分配字段：导入准备

下表包含有关将分配导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认分配 字段名	数据类型	长度上限	注释
分配类型	文本	30	无
分配数量	数值	22	从管理员分配给销售代表的产品数量。

默认分配 字段名	数据类型	长度上限	注释
结束日期	日期/时间	7	可以支付产品的最后日期。
最大数量	数值	22	销售代表在指定时间可以分配给客户的产品数量。
排序依据	数值	22	用户可用来查看列表中产品的顺序。
样品	文本	15	与分配关联的产品名称。
开始日期	日期/时间	7	开始分发的日期。
停止取样标志	布尔	1	选择此字段时，它表示不能再支付该产品。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

申请字段：导入准备

下表包含有关将申请记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址 - 地址 1	可变长字符	200	创建申请时使用的公司地址的编号和街道。
地址 - 地址 2	可变长字符	100	无
地址 - 地址 3	可变长字符	100	无
地址中的城市	可变长字符	50	无
地址中的国家/地区	可变长字符	30	无
地址中的邮箱/分拣编码	可变长字符	200	无
地址中的省/自治区	可变长字符	50	无
地址中的美国州	可变长字符	10	无
地址中的邮政编码	可变长字符	30	无
年收入	号码	22	公司的年总收入。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
审批状态	可变长字符	30	申请的当前审批状态。
批准日期	日期	7	批准申请的日期和时间。
商业活动	可变长字符	15	这是吸引合作伙伴提交合作伙伴申请的商业活动的名称。
移动电话号码	可变长字符	40	提交者的手机号码。
当前批准人	可变长字符	15	当前批准人的姓名。
电子邮件地址	可变长字符	100	提交者的电子邮件地址。
现有合作关系	可变长字符		现有合作伙伴的列表。
预期合作关系利益	可变长字符	500	此合作关系的预计利益的列表。
名字	可变长字符	50	提交者的名字。
行业	可变长字符	50	公司所从事的行业。
职称	可变长字符	75	提交者的职位。
姓氏	可变长字符	50	提交者的姓氏。
位置	可变长字符	50	公司的位置。
主要传真号码	可变长字符	40	公司的主要传真号码。
主要电话号码	可变长字符	40	用来联系公司的主要电话号码。
名称	可变长字符	50	公司的名称。
雇员数	号码	22	公司中的雇员总数。
拥有者	可变长字符	15	记录的拥有者。
合作伙伴	可变长字符	15	与此申请关联的合作伙伴。
合作伙伴计划	可变长字符	15	与申请关联的合作伙伴计划的名称。
合作伙伴类型	可变长字符	30	为其提交了申请的合作伙伴的类型。
计划级别	可变长字符	30	与申请关联的合作伙伴计划的级别。
拒绝原因	可变长字符	30	拒绝申请的原因。
来源	可变长字符	30	此申请的来源，例如网站、直邮邮件、电子邮件等。
提交状态	可变长字符	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	日期	7	申请的提交日期和时间。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
网站	可变长字符	100	公司的 URL 地址。
工作传真号码	可变长字符	40	提交者的工作传真号码。
工作电话号码	可变长字符	40	提交者的工作电话号码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

预约联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与预约之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约联系人字段名称	数据类型	长度上限	注释
联系人全名	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

预约用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与预约之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约用户字段名称	数据类型	长度上限	注释
用户 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

预约、任务和通话字段：导入准备

下表包含有关将预约和任务导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

请选择正确的时间格式。如果选择时间格式 HH:MM:SS AM，那么为了得到最佳结果，请指明 CSV 文件中的数据是 AM 还是 PM。如果选择 AM/PM 时间格式，但数据不包含 AM 或 PM，则按以下方法处理这些字段：如果 HH 字段大于或等于 8 且小于或等于 12，则将这些字段视为 AM；如果 HH 字段小于 8 或大于 12，则将这些字段视为 PM。例如，将 7:00:00 处理为 7:00 PM，而将 9:00:00 处理为 9:00 AM。

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
活动	文本	100	无
活动货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
商业活动	文本	50	无
商业活动外部 ID	文本	30	无

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
到期日	日期	7	对于任务，默认为必填字段。
结束时间	日期/时间	7	对于预约，默认为必填字段。
外部唯一 ID	文本	30	无
资金请求	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。只读。
集成 ID	文本	30	无
潜在商机	文本	255	无
潜在商机外部 ID	文本	30	无
位置	文本	100	仅适用于预约。
医学教育事件	选择列表	50	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
机会	文本	100	无
机会外部 ID	文本	30	无
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
所有者外部 ID	文本	30	无
优先级	选择列表	30	对于任务，默认为必填字段。默认的有效值为：“1-高”、“2-中等”、“3-低”

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
私人	复选框	不适用	无
服务请求	文本	64	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
开始时间	日期/时间	7	对于预约，默认为必填字段。
状态	选择列表	30	对于任务，默认的有效值为：“完成”、“延期的”、“进行中”、“等待其他人”、“未开始”
主题	文本	100	对于任务和预约，默认为必填字段。
任务货币	文本	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
类型	选择列表	30	对于任务和预约，默认的有效值为：“访问”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“会议”、“其他”、“个人”、“介绍”、“待办事项”

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 活动字段 (请参阅 "“活动”字段" 第 页 132)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

资产字段：导入准备

下表包含有关将资产导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认资产字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
资产货币	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
合同	文本	30	无

默认资产字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户联系人	文本	255	无
说明	文本	250	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
安装日期	日期	7	无
集成 ID	文本	30	无
通知日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition。
运作状态	文本	30	无
产品外部 ID	文本	30	无
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数值	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
担保	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 跟踪资产 (第 页 173)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

代理概要字段：导入准备

下表包含有关将代理概要数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认代理概要字段名	字段类型	长度上限	注释

称			
代理配置信息名称	文本	40	代理概要的名称。
代理配置信息年份	选择列表	30	代理概要有效的年份。
公司历史和未来增长	文本	250	对代理的公司历史增长与未来增长的描述。
公司概述	文本	250	提供关于代理的附加信息。
创建者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：代理概要创建人员的姓名，后跟日期。
传真号码	电话	35	代理传真号码
修改者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：上次修改代理概要的人员的姓名，后跟日期。
合作伙伴	选择列表	30	代理姓名。
电话号码	电话	35	代理电话号码。
主要地址	文本	50	代理主要地址。
子渠道	选择列表	30	代理范围。默认有效值如下："全球性"、"地方性"、"全国性"、"区域性"和"批发商"。
细分市场	选择列表	30	代理细分市场。默认有效值如下："商业"、"增长"和"零售"。
地区/区域结构	文本	250	代理地区或区域结构。
网站	文本	100	包含附加代理概要信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 代理配置信息字段 (第 页 524)

业务计划字段：导入准备

下表包含有关将业务计划字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认业务计划 字段名称	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无

默认业务计划 字段名称	数据类型	长度上限	附注
货币	选择列表	20	无
说明	附注	250	无
兑换日期	日期	7	无
附注	文本	250	无
机会	文本	250	无
父计划名称	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
期间	文本	15	保存期间对象 ID 的参考字段。
计划收入	货币	22	无
产品名称	文本	15	保存产品对象 ID 的参考字段。
状态	选择列表	30	无
优点	文本	250	无
威胁	文本	250	无
类型	选择列表	30	无
弱点	文本	250	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

商业活动字段：导入准备

下表包含有关将商业活动导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动 字段名	数据类型	长度上限	注释
实际成本	货币	15	无
听众	文本	2000	无
预算成本	货币	15	无

默认商业活动 字段名	数据类型	长度上限	注释
商业活动币种	选择列表	15	无
商业活动电子邮件	文本	50	无
商业活动名称	文本	50	默认情况下为必填字段。
商业活动电话号码	电话	40	无
商业活动类型	选择列表	30	默认的有效值为：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”、“其他”
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
销售线索目标数	整数	不适用	无
目标	文本	2000	无
出价	文本	255	无
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
所有者外部 ID	文本	30	无
收入目标	货币	15	无
源代码	文本	30	默认情况下为必填字段。
开始日期	日期	7	无
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“已计划”、“现行”、“已完成”

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 商业活动字段：导入准备 (第 页 1209)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

商业活动收件人字段：导入准备

下表包含有关将商业活动收件人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。要导入"商业活动收件人"字段，至少需要的信息包括"联系人外部 ID"和"商业活动名称"。

默认产品类别字段名称	数据类型	长度上限
交付状态	文本	30
响应状态	文本	30
商业活动名称	文本	100
联系人全名	文本	255
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
说明	文本	250

证明字段：导入准备

下表包含有关将证明数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证明字段名称	字段类型	长度上限	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用于	日期	7	无。
证书费用	货币	22	无。
证明 ID	文本	50	建议对证明使用唯一内部标识符。
公司	文本	50	无。

联系人	选择列表	15	证明联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	50	证明联系人的电子邮件地址。
名字	文本	50	只有当证明联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人名字。
姓氏	文本	50	只有当证明联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	证明的名称。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	30	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	证明联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	数值	22	无。
网站	文本	100	包含附加证明信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 证明字段 (请参阅 "证书字段" 第 页 376)

证明请求字段：导入准备

下表包含有关将证明请求数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证明请求字段名称	字段类型	长度上限	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。
候选人日期	日期	7	无。
证书名称	选择列表	15	无。
证书编号	文本	50	证明号码通常唯一。
证明状态	选择列表	30	默认的有效值如下："已请求"、"已授予"和"已拒绝"。
说明	文本	250	无。
截止日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
请求日期	日期	7	此字段在记录创建期间默认显示当前日期，但可以在记录创建期间以及之后进行修改。
可续新	复选框	1	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 证明字段 (请参阅 "证书字段" 第 页 376)

索赔字段：导入准备

下表包含有关将索赔数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于索赔数据有效。

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
工作能力	选择列表	30	无
地址	文本	200	无
地址行 1	文本	100	无
地址行 2	文本	100	无
责任金额	货币	22	无
损失金额	货币	22	无
过错方	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）。
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
损失类别	选择列表	30	无
城市	文本	50	无
索赔编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
雇员类别	选择列表	30	无
结束日期	日期	不适用	无
注释	文本	250	无
公司：外部系统 ID	文本	30	也称为外部唯一 ID。
情况	文本	50	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
国家/地区	文本	30	无
国家/地区	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
雇主知道索赔的日期	日期	不适用	无
雇主知道伤害的日期	日期	不适用	无
雇员受伤编号	数值	22	无
事件编号	文本	50	无
兑换日期	日期	不适用	无

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
医院名称	文本	50	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
工伤	选择列表	30	无
损失类型	选择列表	30	无
责任根源	选择列表	30	无
业务范围	选择列表	30	无
损失地点	选择列表	30	无
损失代码	选择列表	30	无
损失日期和时间	日期/时间	不适用	无
损失说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
损失类型	选择列表	30	无
医疗伤害代码	选择列表	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
身体受伤部位	选择列表	30	无
人员受伤编号	数值	22	无
受伤地点	选择列表	30	无
警察部门	文本	50	无
报警编号	文本	50	无
保险单	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
邮政编码	文本	30	无
省	文本	50	无
与被保险人的关系	选择列表	30	无
报告日期	日期	不适用	无
报告编号	文本	50	无
报告人	选择列表	30	无
报告人联系信息	文本	50	无
州	文本	10	无
状态	选择列表	30	无
死亡时间	日期/时间	不适用	无
受伤类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

联系人字段：导入准备

如果有要为客户和联系人导入的单独文件，请先导入客户，然后再导入联系人。请确保联系人导入文件包含客户导入文件中的有效客户名称。

如果只有"联系人"导入文件，则会基于在"联系人"导入文件中"客户名称"字段中找到的客户名称数据创建客户记录。如果联系人记录包含备选地址数据，Oracle CRM On Demand 将创建一个新客户，并用备选地址填充发运地址。开票地址保留为空白。

如果多个联系人与同一客户关联，则客户的地址字段将被设置为与为该客户导入的第一个联系人关联的备选地址值。如果导入的第一个联系人不包含备选地址数据，但后面的记录*包含备选地址数据*，则客户的地址字段为空白，因为在设置客户地址字段的值时只会考虑第一个导入的联系人。因此，如果只依据联系人导入文件导入，请在导入之前按"客户名称"对数据进行排序，然后确保每个不同"客户名称"的第一个联系人包含您想要用于该客户的地址。

下表包含有关将联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。如果未找到匹配的记录，则会在联系人导入过程中为新客户创建“客户名称”。有关更多信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。有关更多信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。
助理名称	文本	50	无
助理电话号码	电话	40	无
最佳访问时间	选择列表	30	默认值为“下午初期”、“清晨”、“晚间”、“下午后期”、“上午中期”和“星期六”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
访问频率	选择列表	30	默认值为“未见面”、“1-2 次/年”、“3-4 次/年”和“超过 5 次/年”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
移动电话号码	电话	40	无
列为客户的日期	日期	不适用	在“联系人类型”下拉菜单中选择“客户”值之后，将采用当前日期自动填充此字段。
联系人地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
联系人地址 2、3	文本	各为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
联系人城市	文本	50	无
联系人国家/地区	选择列表	30	默认值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人币种	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
联系人邮箱/分拣编码	文本	50	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅国家/地区和地址映射 (请参阅 "关于国家/地区和地址映射" 第 页 1155)）。
联系人省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅关于关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
联系人类型	选择列表	30	默认的有效值为：“潜在客户”、“客户”、“合作伙伴”和“竞争者”
联系人美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
联系人邮政编码	文本	30	无
信用得分	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
当前投资组合	选择列表	30	默认值为“进取”、“中等”和“保守”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
客户 ID	文本	11	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
学位	选择列表	30	默认值为“PHD”、“M.D.”、“D.O.”、“MBA”、“注册护士”、“R.T.”、“药剂师”、“理学硕士”、“牙医”、“LPN”和“公共卫生专家”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
部门	文本	75	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
电子邮件	文本	100	无
经验级别	选择列表	30	默认值为“无”、“有限的”、“好”和“大范围”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
性别	选择列表	1	默认值为“女”和“男”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
住宅电话号码	电话	40	无
住宅价值	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
集成 ID	文本	30	无
投资展望期	选择列表	30	默认值为“短期”、“中期”和“长期”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
职称	文本	75	无
上次访问日期	日期/时间		专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
潜在商机来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”。
人生大事	选择列表	30	默认值为“婚姻”、“子女出生”、“退休”、“离婚”和“其他”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
经理	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑联系人”页面上）直接设置其值。
经理外部 ID	文本	30	无
婚姻状况	选择列表	30	默认值为“未婚”、“离异”、“已婚”、“同居”、“分居”、“寡居的(鳏居的)”和“寡妇(鳏夫)”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
市场潜力	选择列表	30	默认值为“高”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
中间名	文本	50	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
不发送电子邮件	复选框	不适用	无
目标	选择列表	30	默认值为“保本”、“商机收入”、“收入/增长”、“收支平衡”、“增长”、“积极增长”和“国际多种经营”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
不参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
自有或租赁	选择列表	30	默认值为“自有”或“租赁”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
拥有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的用户登录 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。 如果运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则对于所有导入的记录，会将“拥有者”设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。
拥有者外部 ID	文本	30	无
主要目标	选择列表	30	默认值为“用于子女教育的存款”、“用于上大学的存款”、“新家庭”、“累积财富”、“不动产计划”、“保留我的资产”和“退休”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
私人	复选框	不适用	如果只想让客户拥有者看到此联系人，则应将此字段设置为选中状态。
职业	文本	50	无。
合格日期	日期/时间	不适用	无。
风险资料	选择列表	30	默认值为“规避风险”、“风险承担者”、“保守”、“中等”和“进取”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
推荐者	选择列表	101	无。
路线	选择列表	30	默认值为“路线 1”、“路线 2”、“路线 3”和“路线 4”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
细分	选择列表	30	默认值为“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
自雇	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
源商业活动	选择列表	100	产生联系人的商业活动。
状态	选择列表	30	此列存储客户或联系人的状态。允许使用以下值：“活动”、“安静归档”和“死锁归档”。
税率等级	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
层级	选择列表	30	默认值为“黄金”、“银”、“青铜”、“前 100 个”、“顶部”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
时区	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
总资产	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总费用	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总收入	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总负债	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
资本净值合计	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	其默认值包括“潜在客户”、“客户”“合作伙伴”和“竞争者”。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	无
年初至今销售额	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 联系人字段 (第 页 190)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

联系的人省/自治区执照字段：导入准备

下表包含有关将联系人的省/自治区执照导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人的省/自治区执照 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人	文本	15	无
到期日期	文本	7	此联系人的行医执照将过期的日期（如果已知）。
执照编号	文本	30	联系人在指定省/自治区必需的执照编号。
省/自治区（州）	文本	30	美国的州或加拿大的省，或自治区（可选）
状态	文本	30	执照状态的默认值包括："空白"、"有效"或"已过期"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 联系人的省/自治区执照 (第 页 397)

联系人团队字段：导入准备

下表包含有关将联系人团队导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人团队 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为："只读"、"编辑"、"完全"、"无访问权"。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效

默认联系人团队 字段名	数据类型	长度上限	注释
			值完全匹配。
联系人全名	文本	60	无
团队角色	文本	20	默认的有效值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”、“其他”
用户 ID	文本	50	无
联系人外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 共享记录（团队） (第 页 79)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

课程注册字段：导入准备

下表包含有关将课程注册数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程注册字段名称	字段类型	长度上限	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。
完成日期	日期	22	无。
课程名称	选择列表	15	建议课程名称为唯一。
说明	文本	250	无。
注册日期	日期	22	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。
注册号码	文本	100	无。
注册状态	选择列表	30	默认有效值如下：“已注册”、“已完成”和“不完整”。
目标	选择列表	15	无。
提供合作方	选择列表	15	候选人向其注册课程的第三方公司。此输入项通常来自课程的提供合作方列表。

所有者	选择列表	15	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 课程字段 (第 页 358)

课程字段：导入准备

下表包含有关将课程数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程字段名称	字段类型	长度上限	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用于	日期	7	无。
公司	文本	100	课程联系人工作的公司。
联系人	选择列表	15	课程联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
课程费用	货币	22	无。
课程 ID	文本	30	建议对课程使用唯一内部标识符。Oracle CRM On Demand 并不强制唯一性。
课程长度（天数）	数值	22	无。
说明	文本	255	无。
持续时间（小时）	数值	22	无。
电子邮件	文本	100	课程联系人的电子邮件地址。
考试	选择列表	15	无。
名字	文本	50	只有当课程联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人名字。
格式	选择列表	30	默认有效值如下："教师引导"、"CBT"和"自学"。
动手实验室	复选框	1	无。
姓氏	文本	50	只有当课程联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才

			使用此字段输入联系人姓氏。
介质	选择列表	30	默认有效值如下：“教室”、“在线”和“CD/DVD”。
名称	文本	100	建议课程名称为唯一。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	课程联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
网站	文本	100	包含附加课程信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 课程字段 (第 页 358)

保险范围字段：导入准备

下表包含有关将保险范围数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于保险范围数据有效。

保险范围字段名称	数据类型	长度上限	注释

保险范围字段名称	数据类型	长度上限	注释
开始	日期	不适用	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
保险范围	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段
保险范围名称	文本	100	无
保险范围产品	文本	15	无
保险范围产品：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID
保险范围状态	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
自负额	货币	22	无
结束	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
单笔限额	货币	22	无
投保金额	货币	22	无
投保财产	文本	30	无
投保财产：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	无
状态	选择列表	30	无
总限额	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

定制对象字段：导入准备

下表包含有关将定制对象的定制对象字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03

下表中的信息仅适用于定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03。

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
名称	文本	50
客户地点	文本	50
说明	文本	16,350
定制对象 04-15	文本	50
定制对象 04-15 外部唯一 ID	文本	30
集成 ID	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
所有者	电子邮件	50
货币	文本	20
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引号	数值	16

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引复选框	布尔	1
类型	文本	30
客户	文本	100
商业活动	文本	100
联系人	文本	255
定制对象 01	文本	50
定制对象 02	文本	50
定制对象 03	文本	50
经销商	文本	100
资金	文本	50
家庭	文本	50
潜在商机	文本	255
医学教育事件	文本	50
机会	文本	100
证券资产	文本	100
产品	文本	100
服务请求	文本	64
解决方案	文本	100
车辆	文本	100
客户外部 ID	文本	30
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
定制对象 01 外部 ID	文本	30
定制对象 02 外部 ID	文本	30
定制对象 03 外部 ID	文本	30
潜在商机外部 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
机会外部 ID	文本	30
所有者外部 ID	文本	30
证券资产外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
服务请求外部 ID	文本	30
解决方案外部 ID	文本	30

定制对象 04 及以上

下表中的信息仅适用于定制对象 04 及以上。

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
客户	文本	100
活动	文本	100
商业活动	文本	100
定制对象 01-15	文本	50
经销商	文本	100
说明	文本	16,350
兑换日期	日期	30
外部唯一 ID	文本	30
资金	文本	50
资金请求	文本	50
家庭	文本	1
索引复选框	布尔	1
索引货币	货币	25
索引日期	日期时间	32
索引号	数值	16
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
集成 ID	文本	30
潜在商机	文本	225
医学教育事件	文本	50
名称	文本	50
机会	文本	100
所有者	电子邮件	50
证券资产	文本	100
产品	文本	100
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
服务请求	文本	64
类型	文本	30
车辆	文本	100
客户外部唯一 ID	文本	30
活动外部唯一 ID	文本	30
资产外部系统 ID	文本	30
商业活动外部唯一 ID	文本	30
公司外部系统 ID	文本	30
联系人外部唯一 ID	文本	30
定制对象 01-15 外部唯一 ID	文本	30
经销商外部唯一 ID	文本	30
资金请求外部唯一 ID	文本	30
家庭外部唯一 ID	文本	30
机会外部唯一 ID	文本	30
所有者外部唯一 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
证券资产外部唯一 ID	文本	30
产品外部唯一 ID	文本	30
服务请求外部唯一 ID	文本	30
解决方案请求外部唯一 ID	文本	30
车辆外部唯一 ID	文本	30

损坏字段：导入准备

下表包含有关将损坏数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于损坏数据有效。

损坏字段名称	数据类型	长度上限	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔: 外部系统 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
损坏说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
损坏财产的说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏财产的类型	文本	50	无
评估金额	货币	22	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无

损坏字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
投保财产	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
投保财产：外部系统 ID	文本	50	无
所有者	文本	15	无
财产编号	数值	22	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无

相关主题

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

交易注册字段：导入准备

下表包含有关将交易注册导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
审批状态	选择列表	30	此字段的有效值包括："等待批准"、"已批准"、"已拒绝"、"已退回"、"已取消"和"已过期"。
批准日期	日期	不适用	无
关联的联系人	选择列表	100	无
关联的客户	选择列表	100	无
关联的潜在商机	文本	100	无
关联的潜在商机：外部唯一 ID	文本	30	无
关联的潜在商机：名字	文本	50	无
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无
关联的潜在商机：集成 ID	文本	30	无

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无
关联的机会	选择列表	100	无
手机	文本	40	无
城市	文本	50	无
结束日期	日期	不适用	无
公司名称	文本	50	无
已转换为机会	复选框	不适用	无
国家/地区	选择列表	50	无
当前批准人	选择列表	100	无
已创建：日期	日期时间	不适用	无
货币	选择列表	不适用	您不能编辑此选择列表。因此，您导入的值必须与有效值匹配。
交易规模	货币	15	无
说明	文本	255	无
电子邮件	文本	50	无
汇率	日期	不适用	无
到期日期	日期	不适用	无
外部 ID	文本	40	无
传真	文本	40	无
最终批准人	选择列表	100	无
名字	文本	50	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	无
中间名	文本	50	无
已修改：日期	日期时间	不适用	无
先生/女士	选择列表	30	无
名称	文本	100	默认情况下，此字段必填。在执行导入之前，请确保所有记录的此字段中都包含值。
新联系人	复选框	不适用	无

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
新客户	复选框	不适用	无
新机会	复选框	不适用	此字段指明与交易注册关联的机会是否为新机会。
下一步	文本	250	无
目标	文本	100	无
目标：外部唯一 ID	文本	50	无
所有者	选择列表	30	此字段中的数据必须与 Oracle CRM On Demand 现有用户的用户 ID 匹配。如果记录不包含此字段的有效值（包括没有值），则其值将设置为执行导入的用户的用户 ID。 如果在运行导入助手时，此字段未映射到有效的导入字段，所有者将设置为导入了所有已导入记录的用户的用户 ID。
所有者外部 ID	文本	30	无
所有者合作伙伴客户	选择列表	100	此字段默认情况下自动显示交易注册所有者的合作伙伴公司。此字段为只读。Oracle CRM On Demand 中的上载流程不能更新此字段。
源合作伙伴客户	选择列表	100	最初发现机会的合作伙伴。此合作伙伴通常与高级合作伙伴相同，但是也可以不同。此字段为可选。
合作伙伴计划	选择列表	50	无
邮政编码	文本	30	无
高级合作伙伴	选择列表	100	负责交易注册的主要合作伙伴。此字段与"高级合作伙伴位置"字段一起唯一标识合作伙伴。此字段不能为空。
高级合作伙伴位置	文本	50	上一单元格中提到的主要合作伙伴的位置。此字段与"高级合作伙伴"字段一起唯一标识合作伙伴。此字段可以为空。
产品兴趣	文本	100	无
拒绝原因	选择列表	30	无
请求的特殊价格	复选框	不适用	无
省/自治区	选择列表	30	无
街道	文本	100	无

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
提交状态	选择列表	30	此字段的有效值包括：“未提交”、“已提交”和“已撤回”。
提交日期	日期时间	不适用	无
请求的支持	复选框	不适用	无
电话号码	文本	40	无
类型	选择列表	30	此字段的默认有效值包括：“标准”和“非标准”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

经销商字段：导入准备

下表包含有关将经销商字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

注意：此部分专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度
名称	文本	100
地点	文本	50
地点	文本	50
父经销商	文本	100
状态	文本	255
父地点	文本	50
电话号码	电话	40
电子邮件	文本	50
URL	文本	100
状态	文本	30

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度
传真号码	电话	40
货币	文本	20
阶段	文本	30
等级	号码	16
开票地址 1	文本	200
开票地址 2、3	文本	各为 100
开票城市	文本	50
开票国家/地区	选择列表	30
开票邮箱/分拣编码	文本	30
开票的省/自治区	文本	50
开票的美国州	选择列表	2
开票邮政编码	文本	30
发运地址 1	文本	200
发运地址 2、3	文本	各为 100
发运城市	文本	50
发运国家/地区	选择列表	30
发运邮箱/分拣编码	文本	30
发运的省/自治区	文本	50
发运的美国州	选择列表	2
发运邮政编码	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
父经销商外部 ID	文本	30
主要拥有者 ID	ID	15
经销商类型	文本	30
已修改：外部日期	日期/时间	32
拥有者	电子邮件	50
修改者	文本	255
行 ID	ID	15

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度
集成 ID	文本	30
定制对象 *N*	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引选择列表 6	文本	30
索引号	号码	16
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引长文本	文本	255
索引短文本 1	文本	100
索引短文本 2	文本	100
索引复选框	布尔	1

考试字段：导入准备

下表包含有关将考试数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试字段名称	字段类型	最大长度	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	100	无。
联系人	选择列表	15	考试联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
说明	文本	255	无。
电子邮件	文本	100	考试联系人的电子邮件地址。

考试费用	货币	22	无。
考试 ID	文本	100	建议对课程使用唯一内部标识符。
名字	文本	50	只有当考试联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓名。
格式	选择列表	30	默认有效值如下：“多项选择”、“问答”和“混合”。
评分方法	选择列表	30	默认有效值如下：“等级”、“积点”和“得分”。
姓氏	文本	50	只有当考试联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
最高分数	号码	22	无。
介质	选择列表	30	默认有效值如下：“基于计算机”、“基于纸张”和“混合”。
名称	文本	100	建议使用唯一考试名称。
问题数	号码	22	无。
目标	选择列表	15	无。
拥有者	选择列表	15	无。
及格分数	号码	22	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	考试联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
允许时间（分钟）	号码	22	无。
类型	选择列表	30	默认有效值如下：“监考”和“在线”。如果在考试过程中监督候选人，则该考试被认为是*监考*。
有效期（月）	号码	22	无。
网站	文本	100	包含附加考试信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 考试字段 (第 页 367)

考试注册字段：导入准备

下表包含有关将考试注册数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试注册字段名称	字段类型	长度上限	注释
管理合作方	选择列表	15	管理考试的第三方公司。此输入项通常来自考试的管理合作方列表。
候选人姓名	选择列表	15	无。
完成日期	日期	7	无。
说明	文本	255	无。
考试名称	选择列表	15	无。
获得的评级	文本	50	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
获得的分数	数值	22	无。
分数到期日期	日期	7	无。
报名日期	日期	7	此字段在记录创建期间显示当前日期，但可以在记录创建期间以及之后进行修改。
报名号码	文本	50	考试注册号码通常唯一。
报名状态	选择列表	30	默认有效值如下："已注册"、"已通过"和"失败"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 考试字段 (第 页 367)

财务帐户字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于财务帐户数据有效。

财务帐户字段名称	数据类型	长度上限	注释
帐户持有者	文本	15	无
帐户持有者：外部系统 ID	文本	30	无
余额	货币	22	无
余额截止时间	日期/时间	不适用	无
分支	文本	15	无
分支：外部系统 ID	文本	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户帐号	文本	50	无
财务顾问	文本	15	无
财务顾问：外部系统 ID	文本	30	无

财务帐户字段名称	数据类型	长度上限	注释
他方持有	布尔	1	无
他方持有机构	文本	15	无
他方持有机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）的外部唯一 ID。
国内分支	选择列表	30	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
联合	布尔	1	无
开户日期	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
主帐户	布尔	1	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

财务帐户持有者字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户持有者导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于财务帐户持有者数据有效。

财务帐户持有者字段名称	数据类型	长度上限	注释

财务帐户持有者字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务客户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户持有者	文本	15	无
财务帐户持有者：外部系统 ID	文本	30	无
财务帐户持有者名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
加入日期	日期	不适用	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
第一联系人	布尔	1	无
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

财务帐户产品字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于财务帐户产品数据有效。

财务帐户产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户产品的名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
业绩	文本	22	无
采购日期	日期/时间	不适用	无
采购价格	货币	22	无
数量	数值	22	无
值	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

金融计划字段：导入准备

下表包含有关将金融计划导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

金融计划

下表中的信息仅对于金融计划有效。

金融计划字段名称	数据类型	长度上限	注释
已由联系人批准	布尔	1	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
金融计划名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无

金融计划字段名称	数据类型	长度上限	注释
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
证券资产	文本	15	无
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
已发送给联系人	布尔	1	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

金融产品字段：导入准备

下表包含有关将金融产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于金融产品有效。

金融产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
类别	选择列表	30	无
类别	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
当前价格	货币	20	无
当前价格最后更新时间	日期/时间	不适用。	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
金融产品 ID	文本	50	无
金融产品名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。

金融产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
金融产品概述	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
集成 ID	文本	30	无
MDM 产品中心 ID	文本	50	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父金融产品	文本	15	无
父金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父金融产品的外部唯一 ID。
父金融产品：系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
价格来源	文本	50	也称为当前价格来源。
产品目录	文本	250	无
产品 URL	文本	250	无
子类	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

金融交易字段：导入准备

下表包含有关将金融交易导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于金融交易有效。

金融交易字段名称	数据类型	长度上限	注释

金融交易字段名称	数据类型	长度上限	注释
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
父金融交易	文本	15	无
父金融交易：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无
数量	数值	22	无
交易日期时间	日期/时间		无
交易 ID	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
交易期	文本	50	无
交易价格	货币	22	无
交易来源	文本	50	无
交易类型	选择列表	30	无
值	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

投保财产字段：导入准备

下表包含有关将投保财产数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于投保财产数据有效。

投保财产字段名称	数据类型	长度上限	注释
金额	货币	22	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。
次序	数值	22	用于匹配记录的预定义字段。
类型	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

库存审计报表字段：导入准备

下表包含有关将库存审计报表导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存审计报表 字段名	数据类型	长度上限	注释
注释	附注	255	无
完成日期	日期/时间	7	无
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
原因	选择列表	30	无
报告日期	日期/时间	7	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

库存期间字段：导入准备

下表包含有关将库存期间导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存期间 字段名	数据类型	长度上限	注释
有效	布尔	1	指明库存期间是有效还是无效。
结束日期	日期/时间	7	如果库存期间有效，该字段为空。
已调节	布尔	1	此字段指明库存期间是否已调节。
开始日期	日期/时间	7	库存期间的开始日期。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

当事人字段：导入准备

下表包含有关将当事人数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于当事人数据有效。

当事人字段名称	数据类型	长度上限	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔：外部系统 ID	文本	50	无
联系人	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。"联系人"字段由联系人的姓氏和名字连接起来。
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
伤害说明	文本	16350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
伤害摘要	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无
当事人姓名	文本	50	无
位置	选择列表	30	无
所有者	文本	15	记录的所有者。
所有者：外部系统 ID	文本	30	无

当事人字段名称	数据类型	长度上限	注释
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。
事故责任	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

潜在商机字段：导入准备

下表包含有关将潜在商机导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无
别名	文本	50	无
年收入	货币	15	无
大约收入	货币	15	这是大约的年度收入金额。
关联客户	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在"编辑潜在商机"页面上）直接设置其值。
关联的联系人	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在"编辑潜在商机"页面上）直接设置其值。
关联的交易注册	文本	100	无
相关的交易注册：外部 ID	文本	50	无
关联的机会	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在"编辑潜在商机"页面上）直接设置其值。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
开票地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
			请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
开票城市	文本	50	无
开票国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
开票邮箱/排序代码	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
开票省/自治区	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其它地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。
开票美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
开票邮政编码	文本	50	无
商业活动	不适用	不适用	此值是在使用 Oracle CRM On Demand 潜在商机导入助手时指定的。无法为导入数据中的"商业活动"字段直接设置值。
商业活动外部 ID	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
公司	文本	100	无
联系人外部 ID	文本	30	无
创建者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
出生日期	日期	不适用	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
电子邮件	文本	100	无
估计结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
行业	选择列表	50	Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。在导入之前，请确保导入数据与此字段的有效值相匹配。公司的 Oracle CRM On Demand 管理员也可以创建一个定制的“潜在商机”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的有效值。这样，就可以将数据导入该定制字段而不是此字段。 其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其它”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”
集成 ID	文本	30	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
潜在商机币种	文本	20	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
不接收电子邮件	复选框	不适用	无
下一步	文本	250	无
雇员数	整数	15	无
机会外部 ID	文本	30	无
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
			情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
潜在收入	货币	15	无
主要电话号码	电话	40	无
产品兴趣	文本	100	无
职业	文本	50	这是指定的职业。
等级	选择列表	30	其默认有效值包括：A、B、C 和 D
重新分配潜在商机所有者	不适用	不适用	此值是在使用 Oracle CRM On Demand 潜在商机导入助手时为特定导入中的所有潜在商机指定的。它确定是否根据为公司定义的潜在商机分配规则将导入的潜在商机分配给新的所有者。
推荐者	选择列表	101	无
销售人员	选择列表	30	无
销售人员外部 ID	文本	30	无
来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”
状态	不适用	不适用	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配，而且必须符合业务逻辑。
网站	文本	100	无
工作传真号码	电话	40	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 潜在商机字段 (第 页 156)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)

- 导入数据 (第 页 1299)

MDF 请求字段：导入准备

下表包含有关将市场开发资金 (MDF) 请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认 MDF 请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
预先审批的金额	数值	22	品牌所有者为营销活动批准的总金额。
请求的金额	数值	22	合作伙伴为营销活动请求的总金额。
审批状态	Varchar	30	MDF 请求的当前审批状态。
批准人	Varchar	15	当前批准人的姓名。
商业活动	Varchar	15	与 MDF 关联的商业活动。
类别	Varchar	30	MDF 请求所属的类别。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	Varchar	30	指明 MDF 索赔的状态。
说明	Varchar	250	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
结束日期	UTC 日期时间	7	营销活动的到期日期和时间。
到期日期	UTC 日期时间	7	MDF 请求在之后不再有效的日期。
资金	Varchar	15	与 MDF 请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。
MDF 请求货币	Varchar	20	无
营销目的	Varchar	30	MDF 请求的营销原因。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
所有者合作伙伴客户	Varchar	15	所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
预审批日期	日期	7	预先批准 MDF 请求的日期和时间。
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导 MDF 请求工作的合作伙伴公司。

默认 MDF 请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
区域	Varchar	30	为其创建了 MDF 请求的区域。
请求日期	日期	7	创建 MDF 请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	MDF 请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	营销活动开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期	7	提交请求的日期和时间。
已批准的索赔总额	数值	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数值	22	合作伙伴请求的索赔总额。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

消息响应字段：导入准备

下表包含有关将消息响应导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息响应字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	15	无
活动	文本	15	无
注释	文本	250	无
联系人	文本	15	无
启用跟进	布尔	1	无
结束时间	日期/时间	7	无

默认消息响应字段名称	数据类型	最大长度	注释
外部唯一 ID	文本	30	无
计划	文本	15	无
计划项目	文本	15	无
响应	文本	30	无
部分	文本	100	无
序号	数值	22	无
开始时间	日期/时间	7	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 调整消息响应 (第 页 126)

消息计划字段：导入准备

下表包含有关将消息计划导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 字段名	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	此字段说明此消息计划的目标受众，例如外科医生。
代码	文本	50	此字段用不同的行 ID 跟踪消息计划。例如，如果您修改一个消息计划，此字段将采用递增的版本号创建消息计划的副本。
必须显示披露声明	布尔	1	在选择此字段时，显示披露声明。
启用跟进	布尔	1	无
到期日期	日期时间	7	消息计划结束的日期。
外部唯一 ID	文本	30	无
锁定序号	布尔	1	此字段锁定消息计划，它阻止用户更改序号或从消息计划中删除消息。

默认消息计划 字段名	数据类型	长度上限	注释
名称	文本	200	消息计划或个性化消息计划的名称。
优先级	数值	22	无
发布日期	日期时间	7	消息计划的发布日期。
细分	文本	50	此字段说明市场细分，也就消息计划所针对的客户组，例如，三级保健医院。它在销售代表计划访问时向他们显示建议的消息计划。
外壳	文本	30	打开消息计划程序进行编辑或预览时，还会显示消息计划的布局。
开始日期	日期时间	7	无
状态	选择列表	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“已批准”、“进行中”、“已拒绝”、“已发布”、“已提交”。
类型	文本	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“产品发布”和“目标消息”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 消息计划 (第 页 448)

消息计划项目字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目字段名称	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
披露消息	布尔	1	无
显示名称	文本	100	无

默认消息计划 项目字段名称	数据类型	长度上限	注释
名称	文本	100	无
父消息计划	文本	30	消息计划由许多消息计划项目组成。"父消息计划"字段是消息计划项目所属的消息计划。"父消息计划"字段链接到消息计划记录的名称字段。
等级	选择列表	30	无
序号	数值	22	无
解决方案名称	文本	30	无
发言人注释	文本	2000	无
状态	选择列表	30	无
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 消息计划项目 (第 页 453)

消息计划项目关系字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目关系导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目关系字段名称	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
显示名称	文本	100	无
名称	文本	100	无

默认消息计划 项目关系字段名称	数据类型	长度上限	注释
父消息计划	文本	15	无
等级	选择列表	30	无
序号	数值	22	无
解决方案名称	文本	30	无
状态	选择列表	30	无
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 消息计划项目关系 (第 页 457)

附注字段：导入准备

下表包含有关将附注导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认注释字段名称	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无
客户名称	文本	255	无
商业活动外部 ID	文本	30	无
商业活动名称	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人名字	文本	255	无
说明	文本	16, 035	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。

默认注释字段名称	数据类型	长度上限	附注
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	文本	100	无
私人	复选框	不适用	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
服务请求号	数值	15	无
主题	文本	30	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

目标字段：导入准备

下表包含有关将目标导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认目标 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户名称	文本	15	与定义的目标关联的客户名称。
联系人名字	文本	15	与定义的目标关联的联系人姓名。
货币	文本	20	对目标的货币值使用的货币。
说明	文本	2000	已定义目标的说明字段。
兑换日期	日期/时间	7	对货币应用汇率的日期。
目标名称	文本	30	无
目标收入	文本	22	目标的收入目标。
目标对象	数值	22	"目标对象"字段是销售单位、处方、销售访问（等）的数量。此数量由"目标单位"字段定义。
目标单位	选择列表	30	"目标单位"字段将定义"目标对象"字段中的数量。

默认目标 字段名	数据类型	长度上限	注释
父目标	文本	15	如果定义的目标与父目标关联，利用此字段可以合并这两个目标。
期间	文本	15	此期间值对应于用户在 Oracle CRM On Demand 中设置预测时输入的标准。
计划名称	文本	15	与此特定目标关联的业务计划名称（可选）。
产品名称	文本	15	与目标关联的产品名称。
状态	选择列表	30	目标的状态。
目标受众	文本	2000	这是目标应用到的个人组。
类型	选择列表	30	目标的类型。客户设置值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 目标 (第 页 229)

机会联系人角色字段：导入准备

下表包含有关将联系人的角色导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人角色字段名称	数据类型	长度上限	注释
购买职责	选择列表	39	默认的有效值为："用户"、"评估程序"、"批准人"、"决策者"、"用户和评估程序"、"用户和批准人"、"用户和决策人"、"测试和批准人"、"评估人和决策者"、"未知"
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人名字	文本	255	无
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	文本	100	无
主要	复选框	不适用	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- "联系人"字段 (请参阅 "联系人字段" 第 页 190)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

机会字段：导入准备

下表包含有关将机会导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	默认情况下为必填字段。
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
结束日期	日期	7	默认情况下为必填字段。
经销商	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
预期收入	货币	15	无法导入。这是通过将潜在收入字段乘以"概率"字段中的值得出的值。
外部唯一 ID	文本	30	无
预测	复选框	不适用	无
集成 ID	文本	30	无
潜在商机来源	选择列表	30	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。

默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
名称	文本	100	无
下一步	文本	250	无
机会币种	选择列表	15	只读。
机会币种	文本	20	无
机会名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
所有者外部 ID	文本	30	无
优先级	选择列表	30	其默认有效值包括：“低”、“中级”、“高”
概率百分比	选择列表	3	其默认有效值包括：0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100 **注意：**应始终将此字段显示在布局中。如果将其隐藏起来，则会出现意外结果。
产品兴趣	文本	100	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
赢得/失去的原因	选择列表	30	其默认有效值包括：“用户群”、“价格”、“关系”、“跟踪记录”、“没有当前项目”、“无预算”、“不合格”、“由于竞争而失去”、“由于无决策而失去”、“其他”
重新分配机会	复选框	不适用	无
收入	货币	15	无

默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
销售阶段	选择列表	50	默认情况下为必填字段。 此字段的行为不同于大多数字段；即使已在导入过程中指定不匹配的选择列表值，也无法向该字段中添加这样的值。导入数据必须与此字段的有效值相匹配。如果要从 CSV 文件中捕获与默认选择列表值不匹配的选择列表值，请先将其添加到此应用产品中，然后再导入数据。否则会拒绝整个记录。其默认有效值包括：“合格潜在商机”、“建立远景”、“简短列表”、“已选择”、“洽谈”、“已完成/赢得”、“已完成/失去”。
来源商业活动	选择列表	30	产生机会的商业活动。
状态	选择列表	30	其默认有效值包括“未决的”、“失去的”和“赢得”。
地区	文本	50	无
资产总值	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
保险费合计	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	无
年	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

机会产品收入字段：导入准备

下表包含有关将机会产品记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
期间数	整数	3	重复性收入最多可以支持 260 个期间。期间总数覆盖的时间长度随在“频率”字段中指定的频率而变化。例如，如果具有每周重复性收入，则可以跟踪五年之久的收入。
资产值	货币	15	无
联系人全名	文本	255	无

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
合同	选择列表	30	无
说明	文本	250	限制为 250 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
预测	复选框	不适用	无
频率	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
集成 ID	文本	30	无
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
所有者	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
所有者外部 ID	文本	30	无
保险费	货币	15	无
概率百分比	选择列表	22	无
产品外部 ID	文本	30	无
产品名称	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数值	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
开始/结束日期	日期	7	无
状态	文本	30	无

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
类型	选择列表	30	无
担保	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

合作伙伴字段：导入准备

下表包含有关将合作伙伴导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认合作伙伴 字段名	数据类型	长度上限	注释
医生数量	数值	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
客户合作伙伴	文本	1	无
年收入	货币	15	无
开票地址 1	文本	200	无
开票地址 2	文本	100	无
开票地址 3	文本	100	无
开票城市	文本	50	无
开票国家/地区	选择列表	30	无
开票邮箱/排序代码	文本	30	无
开票省/自治区	文本	50	无
开票美国州	选择列表	2	此字段的值是美国州的标准双字母缩写，例如，*IA* 代表 Iowa。
开票邮政编码	文本	30	无
访问频率	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此选择列表

默认合作伙伴 字段名	数据类型	长度上限	注释
			。
渠道客户经理	文本	50	无
合规复审日期	UTC 日期时间	7	这是应该对合规状态进行复审的日期。
合规状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
说明	文本	255	无
专业知识	文本	30	您可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无。
汉字注音姓名	文本	100	无。
HIN	文本	30	美国医疗业编号 (HIN)。
行业	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”。
影响类型	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上一分配完成日期	UTC 日期时间	7	无
上一分配提交日期	UTC 日期时间	7	无
上次访问日期	UTC 日期时间	7	无
位置	文本	50	无
主要传真号码	电话	40	无
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此选择列表。
市场细分	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此选择列表。
市场份额	数值	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此选择列表。此数值介于零 (0) 和 100 之间。
最大用户数	整数	不适用	无
雇员数	整数	22	无
源合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表包含有效合作

默认合作伙伴 字段名	数据类型	长度上限	注释
			伙伴的值。
所有者	文本	50	此字段包含此记录的当前所有者的姓名。
所有者合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。
合作伙伴货币	选择列表	15	此选择列表为只读。此值必须与当前合作伙伴货币的现有值匹配。
合作伙伴级别	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
合作伙伴名称	文本	100	这是合作伙伴的名称。
合作伙伴组织状态	选择列表	30	此字段指明合作伙伴是有效还是无效的 Partner Relationship Management (PRM) 组织。如果设置为有效，则自动为该合作伙伴组织创建工作簿。它们的用户将自动添加到该工作簿。只有在"合作伙伴记录"字段下的"合作伙伴关系相关项目"中将合作伙伴彼此相关时，才使用此工作簿。您可以编辑此选择列表。
价格表	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是价格表的名称。
主要合作伙伴类型	选择列表	30	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是与合作伙伴关联的合作伙伴类型。
高级合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是合作伙伴的值。
优先级	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上市公司	复选框	不适用	无。
评级	数值	22	无。
重新分配客户	复选框	不适用	此字段指明是否应该重新分配客户。如果公司管理员或经理已经设置了此功能，则导入后将触发此客户记录的自动分配规则。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	您可以编辑此选择列表。默认的有效值包括："东部"、"西部"和"中部"。
路线	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
发运地址 1	文本	200	无

默认合作伙伴 字段名	数据类型	长度上限	注释
发运地址 2	文本	100	无
发运地址 3	文本	50	无
发运城市	文本	50	无
发运国家/地区	选择列表	30	无
发运邮箱/排序代码	文本	30	无
发运的省/自治区	文本	50	无
发运的美国州	选择列表	2	此字段的值是美国州的标准双字母缩写，例如，*IA* 代表 Iowa。
发运邮政编码	文本	30	无。
来源商业活动	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是生成客户的源商业活动的名称。
状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
地区	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是地区的名称。
网站	文本	100	无。
年初至今收入	货币	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。这代表"年初至今"。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

计划客户字段：导入准备

下表包含有关将计划客户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户	选择列表	15	保存客户对象 ID 的参考字段。

默认计划客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
主要计划客户	布尔	1	指明客户是否为主要客户。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 计划客户 (第 页 234)

计划联系人字段：导入准备

下表包含有关将计划联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划联系人 字段名	数据类型	长度上限	注释
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
联系人	选择列表	15	保存联系人对象 ID 的参考字段。
主要计划联系人	布尔	1	指明联系人是否为主要联系人。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 计划联系人 (第 页 237)

计划机会字段：导入准备

下表包含有关将计划机会导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
机会	文本	15	保存机会对象 ID 的参考字段。
业务计划	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 计划机会 (第 页 240)

保险单字段：导入准备

下表包含有关将保险单导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于保险单数据有效。

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
开票状态	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
取消日期	日期	不适用	无
公司：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
有效日期	日期	不适用	无
到期日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部来源	文本	50	无
面额	货币	22	无
财务帐户	文本	15	无
财务帐户：外部系统 ID	文本	30	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
发票到期日	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父保险单	文本	15	无
父保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父保险单的外部唯一 ID。
保险单编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。此字段也称为保险单编号字段。
保险单付款方法	选择列表	30	无
保险单类型	选择列表	30	无
主要机构	文本	15	无
主要机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要机构（业务客户设置为合作伙伴）的外部唯一 ID。
主要代理	文本	15	无
主要代理：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要代理（联系人）的外部唯一 ID。
保险业务员代码	文本	50	无
费率计划	选择列表	30	无
费率状态	选择列表	30	无
推介人来源	选择列表	30	无

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
状态	选择列表	30	无
子状态	选择列表	30	无
期限	文本	50	无
保险费合计	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

投保人字段：导入准备

下表包含有关将投保人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于投保人数据有效。

默认投保人字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务客户持有者	文本	15	无
业务客户持有者：外部系统 ID	文本	30	无
公司：外部系统 ID	文本	50	无
联系人持有者	文本	15	无
联系人持有者：外部唯一 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
户主	文本	15	无
户主：外部系统 ID	文本	30	无
持有者百分比	百分比	22	无

默认投保人字段名称	数据类型	长度上限	注释
被保险人类型	选择列表	30	无
集成 ID	文本	30	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID
投保人姓名	文本	250	用于匹配记录的预定义字段
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

证券资产字段：导入准备

注意：您的应用产品版本中可能未提供此功能，因为它不是标准应用产品的一部分。

下表包含有关将证券资产客户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户币种	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户编号	文本	100	无
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为："年金保险合同"、"组保险单"、"401K"、"检查"、"IRA"、"人寿保险"、"共同基金"、"

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
			储蓄”和“其他”。
年利率	数值	15	无
取消/售出日期	日期	7	无
信用限额	货币	20	无
有效日期	日期	7	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
保险金额	货币	20	无
机构	文本	100	无
机构地点	文本	50	无
贷款金额	货币	20	无
到期日	日期	7	无
保险费	货币	20	无
主要所有者 ID	文本	50	无

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
产品	文本	50	无
采购日期	日期	7	无
收入	货币	20	无
风险等级	文本	50	无
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“活动”、“待处理”、“报价”、“终止”和“已完成”。
期限	数值	20	无
期限单位	选择列表	20	默认的有效值为：“日”、“星期”、“月”和“年”。
资产总值	货币	20	无
估值日期	日期	7	无
机构外部 ID	文本	30	机构链接到客户。
产品外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 证券资产 (第 页 467)

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

价格表字段：导入准备

下表包含有关将价格表导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表 字段名	数据类型	长度上限	注释
货币	Varchar	20	价格表的货币。
说明	Varchar	255	无
有效起始日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效结束日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
价格表名称	Varchar	50	无
状态	Varchar	30	价格表的当前状态，例如"进行中"、"已发布"等。
类型	Varchar	30	价格表的类型。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

价格表行项目字段：导入准备

下表包含有关将价格表行项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表行项目 字段名	数据类型	长度上限	注释
说明	Varchar	255	无

默认价格表行项目 字段名	数据类型	长度上限	注释
有效起始日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效结束日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
价格表价格	数值	22	产品的价格。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
价格表	Varchar	15	与此行项目关联的价格表的名称。
价格类型	Varchar	30	行项目上价格的类型，例如“标准”。
产品	Varchar	15	价格行项目的产品。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

产品类别字段：导入准备

下表包含有关将产品类别字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动收件人字段名称	数据类型	长度上限
类别名称	文本	100
母类别	文本	100
外部唯一 ID	文本	30
父产品类别外部 ID	文本	30
说明	文本	16,350

产品字段：导入准备

下表包含有关将产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
正文	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。 默认的有效值为：“轿车”、“沙龙”、“敞篷车”、“揭背式汽车”、“小型客车”、“轿车”
类别	选择列表	30	默认的有效值为：“外罩”、“牵引车”、“SUV”、“内部”、“重型卡车”、“外部”、“电气”、“动力传动系统”、“轻型卡车”、“客车”
管制	复选框	不适用	无
经销商发票价格	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
车门	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。 默认的有效值为：“3 门”、“2 门”、“4 门”
引擎	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
批号跟踪	复选框	不适用	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
可订购	复选框	不适用	无
母产品	文本	100	无
部件号	文本	50	无
价格类型	选择列表	30	无
产品类别	文本	100	无
产品币种	货币	15	无
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
产品类型	选择列表	30	无

默认产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
修订版	选择列表	30	无
已序列化	复选框	不适用	无
状态	选择列表	30	无
子类型	选择列表	30	无
治疗类别	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
变速箱	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
外部装饰	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
类型	选择列表	30	无
年	数值	50	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

样品免责声明字段：导入准备

下表包含有关将样品免责声明导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品免责声明 字段名称	数据类型	最大长度	注释
注释	文本	255	此字段提供免责声明字段的补充信息。
号码	文本	15	无
免责声明文本	文本	500	这是免责声明文本。
结束日期	日期/时间	7	免责声明到期日期。
开始日期	日期/时间	7	免责声明激活日期。

默认样品免责声明 字段名称	数据类型	最大长度	注释
状态	选择列表	30	此字段的值包括：“有效”、“无效”和“已过期”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

样品库存字段：导入准备

下表包含有关将样品库存导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品库存 字段名	数据类型	长度上限	注释
审计报表	文本	15	无
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
上次实物盘点	数值	22	无
批号	文本	15	无
期初余额	数值	22	无
实物盘点	数值	22	无
样品	文本	15	指向此库存的产品样品的参考字段。
系统盘点	数值	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 样品库存 (第 页 410)

样品批次字段：导入准备

下表包含有关将样品批次导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品批次 字段名	数据类型	长度上限	注释
截止日期	日期	7	此日期通过计算得出。计算方法是到期日期减去"短期天数"字段中提供的短期天数值。例如，如果到期日期为 1 月 31 日，"短期天数"字段中的值为 30，则截止日期为 1 月 1 日。这表示样品批次必须在最近的将来使用，或返还到总公司。
说明	文本	255	批次说明。
到期日期	日期	7	样品批次的到期日期。
按批次列出的库存	布尔	1	此字段指明库存是在批次级别还是产品级别跟踪。
批号	文本	100	批次名称。
可订购	布尔	1	此字段指明批次是否可以订购。
产品级别	数值	22	无
样品	文本	15	产品名称。
短期天数	数值	22	提前天数的数量。
开始日期	日期	7	样品批次开始日期。
单位	文本	30	度量单位。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 样品批次 (第 页 440)

样品交易字段：导入准备

下表包含有关将样品交易导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品交易 字段名	数据类型	长度上限	注释
已发送的包数	数值	22	在样品交易为“转出”时发送的包数。
已接收的包数	数值	22	在样品交易为“转入”时接收的包数。
调整原因	选择列表	30	此字段的默认值包括：“人为错误”、“偷窃”、“初始盘点”、“失去”、“找到”和“请求”。
注释	文本	255	说明字段。
日期	日期/时间	7	交易的日期。
预计到达日期	日期/时间	7	无
预期交付日期	日期/时间	7	无
自交易	文本	15	无
库存期间：开始日期	日期/时间	7	无
库存期间：结束日期	日期/时间	7	无
发票编号	文本	15	无
名称	文本	50	无
父交易	文本	15	无
收到日期	日期/时间	7	无
根交易	文本	15	无
状态	选择列表	30	默认值包括：“进行中”、“途中”、“已调整”、“已处理”和“已处理，存在差异”。
发送日期	日期/时间	7	无
跟踪编号	文本	15	无
转移至	文本	15	无
类型	选择列表	30	默认值包括：“转入”、“转出”、“损失的样品”、“库存调整”和“支付”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)

- 导入数据 (第 页 1299)

服务请求字段：导入准备

下表包含有关将服务请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
区域	选择列表	30	默认的有效值为："产品"、"安装"、"维护"、"培训"、"其他"
原因	选择列表	30	默认的有效值为："不清楚的说明"、"用户需要培训"、"现有问题"、"新问题"、"其他"
已完成	时间	日期/时间	无
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
经销商	选择列表	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
说明	文本	16,350	如果导入文件中的"说明"字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的"附注"中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
创建时间	日期/时间	7	无
拥有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将"拥有者"字段设置为

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
拥有者外部 ID	文本	30	无
高级合作伙伴客户	可变长字符	15	无
优先级	选择列表	30	默认的有效值："1 - 尽快"、"2 - 高"、"3 - 中等"、"4 - 低"
产品	选择列表	100	无
重新分配拥有者	复选框	不适用	无
服务经销商	文本	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
来源	选择列表	30	默认的有效值："电话"、"网络"、"电子邮件"、"传真"
服务请求货币	文本	20	无
服务请求编号	文本	64	无
状态	选择列表	30	默认的有效值："未完成"、"待处理"、"已完成"、"未完成 - 已升级"、"已取消"
主题	文本	250	无
类型	选择列表	30	默认的有效值："问题"、"问题 1"、"增强型请求"、"其他"
车辆	文本	100	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- "服务请求"字段 (请参阅 "服务请求字段" 第 页 251)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

签名字段：导入准备

下表包含有关将签名导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认签名 字段名	数据类型	长度上限	注释
活动 ID	文本	15	无
联系人名字	文本	50	无
联系人：姓氏	文本	50	无
免责声明文本	文本	500	无
标题文本	文本	800	无
销售代表名字	文本	50	无
销售代表姓氏	文本	50	无
签名控制	文本	16000	此字段保存签名 x 和 y 坐标。
签名日期	日期	7	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

解决方案字段：导入准备

下表包含有关将解决方案导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认解决方案 字段名	数据类型	长度上限	注释
外部唯一 ID	文本	30	无
常见问题	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无
产品类别	选择列表	100	无
已发布	选择列表	1	默认的有效值为"Y"和"N"。不管您的语言设置如何，这些值都必须为英语。
服务请求计数	整数	22	无

默认解决方案 字段名	数据类型	长度上限	注释
解决方案币种	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
解决方案详细信息	文本	16,000	无
解决方案等级	数值	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
状态	选择列表	30	默认的有效值为："草稿"、"已批准"、"已过时"
标题	文本	100	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 解决方案字段 (第 页 259)
- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

特殊定价产品字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
授权成本	数值	22	特殊定价请求中所协商的合作伙伴的价格。
竞争者名称	Varchar	100	请求的竞争者的名称。
竞争者合作伙伴	Varchar	100	竞争者合作伙伴的名称。
竞争者产品	Varchar	100	竞争者产品的名称。
竞争者产品价格	数值	22	竞争者产品的价格。
货币	Varchar	20	无
说明	Varchar	250	无

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
MSRP	数值	22	制造商的建议零售价 (MSRP)，以所用货币为单位。
其它竞争信息	Varchar	250	与竞争产品服务有关的其它任何信息，例如特殊定价理由等。
产品	Varchar	15	特殊定价请求的产品的名称。
采购成本	数值	22	合作伙伴原来为采购产品支付的价格。
数量	数值	22	在此请求下的预期产品销售数量。
请求的成本	数值	22	合作伙伴请求的减价。
请求的转售价格	数值	22	合作伙伴希望用来销售产品的转售价格。
特殊定价请求	Varchar	15	与此特殊定价产品关联的特殊定价请求。
建议的转售价格	数值	22	品牌所有者建议的转售价格。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

特殊定价请求字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
审批状态	Varchar	30	特殊定价请求的审批状态。
批准人	Varchar	15	批准人的姓名。
授权日期	UTC 日期时间	7	批准特殊定价请求的日期和时间。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	日期	7	特殊定价索赔的状态。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
货币	Varchar	20	特殊定价请求的货币。
交易注册	Varchar	15	与特殊定价请求关联的交易注册。
说明	Varchar	15	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
最终客户	Varchar	15	该请求的客户。如果请求与机会相关联，则可以选择机会客户。
结束日期	UTC 日期	7	特殊定价请求在之后不再有效的日期和时间。
资金	Varchar	15	与特殊定价请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。
机会	Varchar	15	与请求相关的机会。
源合作伙伴客户	Varchar	15	发起特殊定价请求的合作伙伴。
所有者	Varchar	15	记录所有者。
所有者合作伙伴客户	Varchar	15	所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导特殊定价请求工作的合作伙伴公司。
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
请求日期	日期	7	创建特殊定价请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	特殊定价开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期时间	7	提交请求的日期和时间。
授权总额	数值	22	授权的总金额。
请求总额	数值	22	合作伙伴请求的总金额。
已批准的索赔总额	数值	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数值	22	合作伙伴请求的索赔总额。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

任务联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务联系人字段名称	数据类型	长度上限
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
任务外部 ID	文本	30

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

任务用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务用户字段名称	数据类型	长度上限
用户 ID	文本	50
任务外部 ID	文本	30
用户外部 ID	文本	30

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

交易项目字段：导入准备

下表包含有关将交易项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易项目 字段名	数据类型	长度上限	注释
说明	文本	250	交易项目说明。
库存期间	文本	15	无
行号	数值	22	与交易标题记录关联的唯一编号。
批号	文本	15	保存样品批次 ID 的参考字段。
数量	数值	22	与交易项目关联的样品数。
样品	文本	15	随交易项目提供的样品的名称。您必须记录所有样品。
发货数量	数值	22	作为交易项目发货的样品数量。
交易号	文本	15	保存样品交易 ID 的参考字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)

用户字段：导入准备

下表包含有关将用户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
别名	文本	50	默认情况下为必填字段。
用户地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。

默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
用户地址 2、3	文本	100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
用户城市	文本	50	无
用户国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)）。
用户邮箱/排序代码	文本	30	无
用户省	文本	50	对于加拿大，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。但这不是选择列表字段。
用户美国州	选择列表	2	有关有效的美国州值的列表，请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1155)。
用户邮政编码	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
货币	文本	50	此字段是在公司级别设置的，因此，无法导入此字段或编辑其选择列表值。
部门	文本	75	无
分部	文本	75	无
电子邮件	文本	50	默认情况下为必填字段。
当我单击“保存”时发送临时密码电子邮件	复选框	不适用	如果选中此复选框并保存，则会向用户发送含有临时密码的电子邮件。
雇员号码	数值	30	无
外部唯一 ID	文本	30	含有导入记录的外部 ID。
名字	文本	50	默认情况下为必填字段。
资金批准限额	数值	22	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
集成 ID	文本	30	用来与外部系统进行集成的标识符。
语言	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
姓氏	文本	50	默认情况下为必填字段。
区域设置	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
中间名	文本	50	无
先生/女士	选择列表	15	无
报告对象	文本	不适用	这是基于经理的名字和姓氏计算出来的字段。
报告对象外部 ID	文本	30	无
角色	选择列表	50	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“管理员”、“主管”、“现场销售代表”、“内部销售代表”、“销售和营销经理”、“服务经理”和“服务代表”。
状态	选择列表	30	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“活动”和“不活动”。
时区	文本和数值	100	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)
- 导入数据 (第 页 1299)
- 用户字段 (第 页 1002)

车辆联系人字段：导入准备

下表包含有关将车辆联系人字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品类别字段名称	数据类型	长度上限
序列号	文本	100
产品名称	文本	100
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
车辆外部 ID	文本	30
主要	复选框	不适用

车辆字段：导入准备

下表包含有关将车辆字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的"默认字段"列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

注意：此部分专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
车辆识别号	文本	100
型号	文本	30
车型	文本	30
年份	文本	22
外部装饰	文本	30
车门	文本	30
外部颜色	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
拥有者外部 ID	文本	30
客户外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
销售经销商外部 ID	文本	30

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
服务经销商外部 ID	文本	30
产品类型	文本	30
销售经销商	文本	100
状态	文本	255
客户	文本	100
客户类型	文本	255
联系人	文本	255
驾照编号	文本	30
驾照所在省/自治区	文本	10
驾照到期日	日期	32
变速箱	文本	30
客户地点	文本	50
状态	文本	30
位置	文本	30
二手/全新	文本	30
引擎	文本	30
MSRP	货币	25
经销商发票价格	货币	25
拥有者	文本	30
已修改：外部日期	日期/时间	32
修改者	文本	255
车辆币种	文本	30
内部颜色	文本	30
担保类型	文本	30
担保开始日期	日期	32
担保结束日期	日期	32
当前里程数	号码	16
里程读取日期	日期	32

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
产品名称	文本	100
类型	文本	255
车身	文本	30
说明	文本	250
拥有者	电子邮件	50
已创建：外部日期	日期/时间	32
行 ID	ID	15
集成 ID	文本	30
客户 ID	ID	15
客户集成 ID	文本	30
定制对象 *N*	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引选择列表 6	文本	30
索引号	号码	16
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引长文本	文本	255
索引短文本 1	文本	100
索引短文本 2	文本	100
索引复选框	布尔	1
产品类别	文本	100
部件号	文本	50
采购日期	日期	32
采购价格	货币	25

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
数量	号码	16
发货日期	日期	32
安装日期	日期	32
到期日期	日期	32
通知日期	日期	32
合同	文本	30

导入助手

以下主题说明如何使用导入助手将公司数据导入 Oracle CRM On Demand：

- 导入数据 (第 页 1299)
- 查看导入结果 (第 页 1303)
- 导入结果电子邮件和日志文件的示例 (第 页 1304)

导入数据

开始之前。准备 CSV 文件并将任何所需字段或选择列表值添加到应用程序。有关更多信息，请参阅准备导入数据 (请参阅 "做好数据导入准备" 第 页 1192)。导入数据之前，您可以通过查看“我的 Oracle 支持”上的支持文档确定最符合您要求的数据导入方法。

在准备好要导入的数据之后，访问导入助手，然后执行导入。为确保导入助手同样处理所有导入请求，每个导入请求将拆分为包含 100 条记录的一个或多个子请求。不同导入请求的子请求将同时处理，这样导入请求就不需要等待另一个请求完成就可以排入队列。导入请求的处理时间将不断更新，并反映队列中子请求的进度。

提示：通过尝试导入五条记录，确保 CSV 导入文件得到正确设置。与更正导入文件中所有记录的错误相比，更正五条导入记录的错误要轻松得多。

导入记录

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。

3 在“导入数据”部分中，从下拉菜单中选择要导入的记录类型。

4 单击“启动”按钮。

这将启动导入助手。

5 第 1 步：

注意：可作以下选择，具体情况取决于要导入的记录。

a 选择您想要导入助手如何标识匹配记录。

导入助手将使用一个外部唯一 ID（即从另一系统导入的唯一外部 ID 字段）、Oracle CRM On Demand 行 ID 和 Oracle CRM On Demand 预定义字段。这些预定义字段不具有 ID，如"客户名称"和"位置"。

有关重复记录的定义方式的信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。

b 选择您想要导入助手在 Oracle CRM On Demand 中找到重复的唯一记录标识符时执行什么操作。您可以选择：不导入重复记录，覆盖现有记录或创建额外记录。

注意：不能在"任务"、"预约"、"附注"、"客户团队"、"联系人团队"和"机会联系人角色"中作此选择。

c 选择想让导入助手在导入记录的唯一记录标识符与 Oracle CRM On Demand 中的现有记录不符时采取的操作。

注意：在"任务"、"预约"和"附注"中无法做出此选择。如果在前面的选项中选择了"覆盖记录"和"不创建新记录"，将会导致记录被更新。

d 选择想要如何处理 CSV 文件中与应用产品中的值不匹配的选择列表值。

导入助手可能会向选择列表中添加新值，或者将不会导入字段值。

注意：如果正在导入附注，或者用户的语言不同于公司的默认语言，则不能作此选择。这也不适用于多选选择列表。仅当此应用产品中有 CSV 文件中的值时，才能导入多选选择列表。

e 决定导入助手是否应为数据文件中没有的关联（相关记录）创建新记录。

注意：仅当导入"客户"或"联系人"时才能作此选择。

f 选择 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

有关更多信息，请参阅导入数据的字段类型准则 (第 页 1187)。

g 验证选择的文件编码是否为"西部"。

注意：除非您确信已使用了另一种编码方法，否则不要更改此设置。默认值"西部"适用于欧洲和北美的大多数编码系统。

h 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

i 从"错误日志"下拉列表中，选择您想要 Oracle CRM On Demand 记录的内容："所有消息"、"错误和警告"或"仅错误"。

j 选择想要导入其数据的 CSV 文件。

k 如果您想要按顺序处理数据文件，请选中该复选框。

注意：选择按顺序处理数据文件将确保在提交导入请求时，子导入请求将始终按顺序处理。此外，它还将确保保持 CSV 文件的相关性。

l 如果想要在导入数据时禁用审计且不想生成任何审计追踪记录，请选中此复选框。

注意：如果要导入"用户"记录类型，则不能禁用此审计设置。仅当您的角色启用"管理导入的记录审计"权限时，此选项才可用。取消选中此复选框可提升导入性能，具体取决于要导入的记录类型和您决定审计的审计字段数。

6 第 2 步：

a 如有必要，按照说明进行操作以验证文件。

b 选择字段映射文件（如果可用）。

c 字段映射文件 (.map) 包含 CSV 文件中的字段及现有 Oracle CRM On Demand 字段的配对。执行导入后，系统会向您发送一封电子邮件，内含带有最新映射架构的 .map 文件。将该文件保存到您的计算机，以便在以后的导入过程中重复使用。

7 对于第 3 步，将文件中的字段映射到 Oracle CRM On Demand 字段。至少，需要将所有必填字段映射到 CSV 文件中的列标题。

导入助手将在 Oracle CRM On Demand 内该区域中显示所有字段的下拉列表的旁边列出导入 CSV 文件中的列标题，其中包括您添加的定制字段。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中显示的对应字段。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	号码/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省/自治区
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

如果选择了 .map 文件，请验证字段是否已正确映射。可能需要映射自上次运行导入之后创建的定制字段。

有关外部 ID 的信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1171)。

警告： 如果选错了要导入的文件，请单击“取消”另作选择。此时使用“后退”按钮不会清除高速缓存，因此原来选择的导入文件还会显示在字段映射步骤中。

警告：“外部唯一 ID”和“经理外部 ID”都是用于关联联系人和其经理记录的关键字段。如果未映射这些字段，则会用“联系人姓名”和“经理”字段关联经理记录和联系人。用“联系人姓名”和“经理”字段作此关联时，会用更严格的依存关系排序限制数据文件记录。

8 对于步骤 4，按照屏幕上的说明进行操作（如有必要）。

9 对于步骤 5，单击“完成”。

要查看导入请求的队列

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。

即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导入请求队列”页面。

下表描述了导出状态。

状态	说明
已排队	尚未处理导入。
进行中	正在处理导入。 **注意：**您可以删除此状态的请求。但是，您必须检查已部分导入 Oracle CRM On Demand 的任何数据。
已完成	导入过程中未出错。
已完成，有错误	导入已完成，但其中一些记录出现了某些错误。
已失败	导入已完成，但未导入任何记录。
错误	导入由于发生了错误而未完成。
已取消	导入已取消。

下表描述了导入记录信息。

导入记录信息	说明
已提交数	CSV 文件中包含的记录数。
已处理数	导入引擎当前已处理的记录数。每 20 秒（或由系统进程设置）处理此字段一次。

导入记录信息	说明
已成功导入数	已导入并且未出现任何问题的记录数。
部分导入数	已导入但没有导入记录所有字段的数量。
未导入数	完全未导入的记录数。
已取消数	在取消导入之前已导入的记录数。

要导入多选选择列表值

1 在 CSV 文件中用分号分隔多值选择列表。

例如，如果您的多值选择列表中包含名字，并且您希望向此字段中导入四个名字，则用分号分隔每个名字。

2 单击“将新值添加到选择列表”。

Oracle CRM On Demand 即会导入您的多值选择列表。

查看导入结果

您可以通过查看 Oracle CRM On Demand 中的队列页面来跟踪导入的进度。当导入请求完成时，您可以导航到导入队列，然后向下钻取完成的导入工作。每个导入请求包含提交的数据文件、生成的映射文件和日志文件。此日志文件提供基本的日志文件信息，包括错误、导入状态等。如果导入过程中出现错误，则建议您查看附加到导入请求的日志文件。

此外，当导入请求完成时，会收到一封概述导入细节的电子邮件。此电子邮件对导入进行总结，并包含一个日志文件，其中列出了未导入的记录和字段。

之后，可以更正 CSV 文件中的数据，然后再次导入信息。第二次导入时，应指示系统在遇到重复的记录时覆盖现有的记录。

要查看导入请求队列

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“导入和导出工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。

3 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。

即会出现“导入请求队列”页面，其中显示了导入完成的时间或估计的完成时间。

要查看包含导入结果的电子邮件

- 转到电子邮件应用产品，然后打开来自 Oracle CRM On Demand 的电子邮件。

此邮件逐条记录地列出了发生的任何错误以及应采取的措施（如果想获取记录的完整数据的话）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 导入结果电子邮件和日志文件的示例 (第 页 1304)

导入结果电子邮件和日志文件的示例

所请求的导入完毕后，会收到电子邮件，总结导入结果：

尊敬的王伟，

您的导入请求已在 3/30/2007 7:10:06 AM 完成。以下是结果的摘要：

用户：qa/mjones

导入类型：客户

导入文件名：Accounts.csv

完成时间：3/30/2007 7:10:06 AM

记录总数：496

成功导入：495

部分导入：1

忽略的重复记录：0

失败：0

有关导入的更多详细信息，请查看日志文件。如果您需要更多帮助，请参阅联机帮助。

感谢您使用 Oracle CRM On Demand，

Oracle CRM On Demand 客户关怀

邮件的附件是一个日志文件，列有导入过程中出现的所有错误，如以下日志文件：

专用于记录的错误 EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 没有为值为“INR”的导入字段“CURRENCY”找到匹配记录。未更新 Oracle CRM On Demand 字段“客户币种”，但为此记录导入了其它字段值。

导出助手

以下主题说明如何使用导出助手导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- 导出您的数据 (请参阅 "导出数据" 第 页 1305)
- 查看导出结果 (第 页 1307)

导出数据

您可以将公司的数据从 Oracle CRM On Demand 完全或部分导出到外部文件。该文件是一个 zip 文件，对于每个选择导出的记录类型，它都包含单独的 CSV 文件。

注意： 如果公司使用应用产品的行业专用版本，则导出中不包括那些专用于您的行业的记录类型（例如“家庭”、“车辆”、“医学教育事件”和“资金”）以及与它们链接的活动和附注。另外，如果您为*重复性*机会产品导出记录，则应用产品将填充该行的“Parent_ID”列。对于非重复性记录，“Parent_ID”单元格为空。

开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理导出”权限。

要导出公司的数据

注意： 每周可以执行导出操作（完全导出和部分导出）的次数有限制。公司每 7 天可以执行一次完全导出。用户每 7 天最多可导出 1000 条记录，与记录类型无关。

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“管理主页”的“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
3. 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出数据”链接。

   此操作将启动“数据导出助手”。
4. 第 1 步：
   a. 执行下列任一操作：
      - 如果要执行完全导出，请选择“导出所有记录类型”单选按钮。
      - 如果要执行部分导出，请选择“导出所选的记录类型”单选按钮和要导出的记录类型。
   b. 单击“下一步”。

   会将每个记录类型导出到 zip 文件内单独的 CSV 文件。

   警告：如果导出 Oracle CRM On Demand 中的“注释”数据，则 CSV 文件将包含 Oracle CRM On Demand 中创建的所有公共注释以及导出数据的用户所拥有的私人注释。
5. 第 2 步：
   a. 选择已导出 CSV 文件中使用的时区。

b 选择已导出 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

c 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

d 选择筛选器标准以限制导出中的数据。

注意：第一次导出数据时，可能不需要按日期进行筛选。但是，第一次导出之后，请考虑通过按上次导出后的日期筛选数据来设置增量导出。

e 单击“下一步”。

6 第 3 步，按照屏幕上的说明完成导出过程。

要查看导出请求的队列

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。

即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导出请求队列”页面。

下表描述了导出状态。

状态	说明
已排队	尚未执行导出。
进行中	正在执行导出。 注意：此状态下，不能删除请求。
已完成	导出过程中未出现错误。
已完成，有错误	已完成导出，但某些记录出现一些错误。
已失败	导出已完成，但未导出任何记录。
错误	因为出现错误，导出未完成。

下表描述导出记录信息。

导入记录信息	说明
已提交	执行导出的时间和日期。
已完成	完成导出的时间和日期。
已导出数	导出的记录的数目。

导入记录信息	说明
完成的对象数	已成功导出、未出现任何问题的对象的数目。

查看导出结果

导出的文件出现在应用程序中的已完成请求部分。还可以通过查看同一页面来跟踪导出的进度。

查看导出结果或队列

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
3. 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出请求队列”链接。

   即会出现“导出请求队列”页面，其中显示了导出完成的时间或估计的完成时间。
4. 在“完成的请求”部分中，单击“导出类型”或“记录类型”链接，以打开“导出请求详细信息”页面。
5. 然后您可以：
   - 单击“下载”以打开或保存此压缩文件。此压缩文件包含每种已导出记录的摘要文本文件和 CSV 文件。
   - 单击“删除”以删除此文件。

Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Data Loader On Demand 客户端导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- 关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 (第 页 1307)
- 下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 (第 页 1308)

关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

Oracle Data Loader On Demand 客户端是一个命令行实用程序，利用它可以将数据从外部数据源导入到 Oracle CRM On Demand。它具有两个功能：

- **插入功能。**此功能从文件中提取记录，将它们添加到 Oracle CRM On Demand。
- **更新功能。**此功能使用外部数据源的记录修改 Oracle CRM On Demand 中的现有记录。

有关更多功能，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Data Loader On Demand Guide。

下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

完成以下过程以下载此实用程序。要安装并使用此实用程序，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Data Loader On Demand Guide。

下载 Oracle Data Loader On Demand 实用程序

1. 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。
2. 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。
3. 在“Oracle Data Loader On Demand”下，单击“Oracle Data Loader On Demand”。
4. 将 ZIP 文件保存到计算机。

Web 服务集成

通过 Oracle CRM On Demand，可以：

- 从启用了 Web 服务的应用产品中访问和更改 Oracle CRM On Demand 数据
- 创建您自己的与 Oracle CRM On Demand 集成的应用产品

您可以：

- 下载 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件，以帮助您开发通过 Web 服务界面访问 Oracle CRM On Demand 的应用产品，请参阅下载 WSDL 和架构文件 (第 页 1308)。
- 下载使用集成事件 Web 服务的方法访问集成队列、跟踪特定记录类型的更改所需的 WSDL 和模式文件。您也可以下载用来跟踪所支持记录类型的定制和重命名字段的模式文件。
- 查看您的公司使用的 Web 服务的摘要，请参阅查看 Web 服务使用情况 (第 页 1310)。

下载 WSDL 和架构文件

Oracle CRM On Demand 提供的 Web 服务允许客户端应用产品的用户与 Oracle CRM On Demand 交互，例如插入、更新、删除和查询记录，以及执行一系列管理任务。

可通过以下技术使用这些 Web 服务：

- **Web Services v1.0**。用于与定制对象 01-03 以及预先配置的对象进行交互。
- **Web Services v2.0**。用于与所有 Oracle CRM On Demand 定制对象以及预先配置的对象进行交互。与 Web 服务版本 1.0 相比，Web Services v2.0 API 还提供了使用 QueryPage 方法发布查询的附加选项。
- **Service API**。用于通过 Web 服务对管理性任务进行管理。例如，Service API 允许管理 Oracle CRM On Demand 中的用户，并提供为涉及到 Oracle CRM On Demand 的系统和使用信息发布查询的功能。
- **管理服务**。用于通过 Web 服务与 Oracle CRM On Demand 元数据交互。管理服务提供以 XML 格式读取和加载 Oracle CRM On Demand 元数据的功能。

通过“Web 服务管理”页面，您可以：

- 下载由访问 Web 服务的应用产品使用的 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件
- 下载架构文件
- 访问 Web 服务文档

下载 WSDL 文件

可以为每种记录类型和每个 Service API 下载 WSDL 文件。

要下载 WSDL 文件

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
3. 从“选择服务”列表中，根据需要选择“Web Services v1.0”、“Web Services v2.0”、“Service API”或“管理服务”。
4. 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）或 Service API 的名称。

   “WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。
5. 单击以下按钮之一：
   - 下载定制的 WSDL
   - 下载通用的 WSDL

   此时将显示一个包含 WSDL 的页面。

   根据选择的是“下载定制的 WSDL”还是“下载通用的 WSDL”，以 WSDL 显示的定制字段将有所不同。对于定制的 WSDL，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的集成标记，具体请参阅设置定制字段集成标记 (第 页 946)。定制的 WSDL 允许您生成专用于贵公司且使用贵公司的字段命名约定的 WSDL。

   对于通用的 WSDL，定制字段基于通用的 XML 标记：CustomNumber0、CustomCurrency0 等。通过使用这些占位符以及映射服务，可让应用产品映射到贵公司使用的字段名称。
6. 将 WSDL 文件保存到您的计算机。

下载架构文件

集成事件 Web 服务使用其 WSDL 中随 integrationevents.wsdl 文件一起下载的架构 (XSD) 文件。WSDL 文件包含公司目前已为其定义活动集成事件操作的所有记录类型的 XSD 架构文件占位符。已提供通用·WSDL 文件。但是，如果针对某记录类型创建定制字段或重命名字段，则不能使用“下载通用模式”按钮，而必须使用“Web 服务管理”页面上的“下载定制模式”按钮来下载 XSD 文件。有关集成事件 Web 服务的更多信息，请参阅*《Oracle Web Services On Demand Guide》*。

要下载架构文件

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。

3 从“选择服务”列表中，选择“Web 服务 v1.0”或“Web 服务 v2.0”。

4 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）。

“WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。

5 单击以下按钮之一：

- 下载定制架构
- 下载通用架构

此时将显示一个包含架构文件的页面。

根据选择的是“下载定制架构”还是“下载通用架构”，架构中显示的定制字段将有所不同。对于定制架构，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的集成标记。对于通用架构，定制字段基于通用的 XML 标记。

6 将模式文件保存到您的计算机。

访问 Web 服务文档

要访问 Web 服务文档，请单击“Web 服务管理”页面上标题栏中的“下载文档”。

查看 Web 服务使用情况

在“Web 服务使用情况”页面中，您可以查看公司使用的 Web 服务的摘要。默认情况下，按会话 ID 列出 Web 服务请求，并显示会话的 Web 服务客户端名称、Web 服务名称、操作、操作数、开始时间、结束时间和用户别名。下表说明了可在“Web 服务使用情况”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
创建 Web 服务请求的新列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的相关步骤。
显示 Web 服务请求的详细信息	单击会话 ID 可显示 Web 服务请求的详细信息页面。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。 完成导出列表中的记录 (第 页 76)中描述的步骤。
查找 Web 服务请求	在“显示符合以下条件的结果：”旁边的下拉列表中选择所需的筛选器标准。
管理所有 Web 服务请求列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。 完成管理列表页面 (请参阅 ""管理列表”页面" 第 页 75)中描述的必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。 完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。 完成查看列表页面 (请参阅 ""查看列表”页面" 第 页 75)中描述的步骤。

要执行此任务	执行以下步骤
对列表中的 Web 服务请求进行排序	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
查看 Web 服务操作的子集	单击标题栏中的下拉列表并根据需要更改所选项目： ■ **全部**。显示所有 Web 服务操作的列表 ■ **今天的所有操作。**显示今天所有 Web 服务操作的列表

关于创建 Web 服务列表

创建或调整 Web 服务列表的过程类似于创建和调整列表 (第 页 70)中描述的过程。但是，“Web 服务列表”页面没有其他记录类型的对应页面上提供的“搜索范围”部分。

可用于筛选 Web 服务列表的字段，以及可选择哪些内容显示在搜索结果中如下所示：

字段	说明
结束时间	Web 服务请求的结束时间。
条目类型	可能的值包括：“登录”、“注销”和“发送”。 为此字段将除登录和注销外的每个 Web 服务调用都设置为“发送”，这是因为这些调用通过入站 Web 服务发送程序业务服务。
输入消息大小（字节）	以字节表示的输入消息的大小。
操作	针对 Web 服务请求的操作。
操作数	Web 服务请求中的操作数。
输出消息大小（字节）。	以字节表示的输出消息的大小。
会话 ID	Web 服务请求的会话标识符。 这实际是登录历史记录表中对应会话的外键，而不是 Web 服务请求中使用的实际会话 ID。
开始时间	Web 服务请求的开始时间。
用户别名	执行 Web 服务请求的用户的用户别名。
Web 服务客户端名称	从中进行请求的 Web 服务客户端的名称。 **注意：**这不受管理服务 API 支持。
Web 服务名称	所请求的 Web 服务的名称。
Web 服务空间	请求中使用的名称空间。

Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Migration Tool On Demand 客户端导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- 关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 (第 页 1312)
- 下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 (第 页 1312)

关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

Oracle Migration Tool On Demand 客户端是一个命令行实用程序，利用它就不再需要将定制配置从 Oracle CRM On Demand 环境复制到另一个环境。例如，您可能需要将定制配置从客户测试环境复制到生产环境。您可以将此客户端实用程序与"管理服务"（一套管理 Web 服务）一起用来自动化管理公司的配置。利用此客户端实用程序，您可以提取特定配置信息并直接导入到您的计算机或者从中导出。您可以立即或以批量模式导入配置。管理服务使客户端应用产品能够访问配置。您可以导入以下配置：

- 访问权限配置文件
- 字段管理定义
- 定制记录类型
- 定制 Web 选项卡
- 选择列表
- 级联选择列表
- 定制 Web 链接
- 操作栏
- 主页布局
- 页面布局
- 角色

下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

完成以下过程以下载客户端实用程序，然后按照 Oracle Migration Tool On Demand Guide 中的步骤安装、配置和使用此客户端实用程序。Oracle Migration Tool On Demand Guide 可以从 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中获得。有关下载您访问管理服务所需的 Web 服务描述语言 (WSDL) 的信息，请参阅下载 WSDL 和模式文件 (请参阅 "下载 WSDL 和架构文件" 第 页 1308)。有关管理服务所提供的 API 的信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide，您可以从 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 (请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)中获得该指南。

下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

1. 在计算机上创建一个目录，在其中解压缩 Oracle Migration Tool On Demand 文件，例如 `C:\Oracle Migration Tool On Demand`。

2 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。

3 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。

4 在“Metadata 导入和导出工具”下，单击“Oracle Migration Tool On Demand”。

5 将 ZIP 文件保存到计算机。

成批删除队列页面

“成批删除队列”页面显示您的公司提交的所有现行和已完成的删除记录请求。 在此页面中，您可以执行下表中显示的任务：

要执行此任务	执行以下步骤
取消现行请求	当从记录列表页面删除记录列表时，您将收到一个确认电子邮件，指出已将成批删除请求成功加载到“成批删除队列”页面。 在请求旁边显示“继续”链接之前，您可以单击“取消”链接取消请求。
继续执行现行请求	单击请求旁边的“继续”链接以完成成批删除请求。您将收到一个确认电子邮件，指出已成功完成成批删除请求并已删除记录列表。
显示记录数	在“显示的记录数”下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击“删除”按钮从“已处理的请求”队列中删除成批删除请求。
记录已处理的请求	单击“记录”按钮将成批删除请求另存为日志文件。

批量分配工作簿队列页面

“批量分配工作簿队列”页面显示您的公司提交的所有现行和已完成的工作簿分配请求。 在此页面中，您可以执行下表中显示的任务：

要执行此任务	执行以下步骤
取消	单击请求旁边的“取消”链接。 在请求的状态更改为“进行中”之前，您可以取消请求。
显示请求的详细信息	向下钻取请求的列表名称。 在请求“详细信息”页面上

要执行此任务	执行以下步骤
	，您可以查看请求属性和请求参数。
显示更多或更少请求	在"显示的记录数"下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击"删除"链接从"已处理的请求"队列中删除请求。
记录	单击"记录"链接将请求另存为日志文件。

当完成请求之后，您将收到一个电子邮件通知。

有关创建批量分配请求的信息，请参阅将记录分配到工作簿 (请参阅 "对工作簿分配记录" 第 页 1078)。

关于集成事件

*集成事件*是 Oracle CRM On Demand 中根据对记录的特定更改（创建、更新、删除、关联、取消关联）触发外部流程的机制。集成事件包含有关用户更改的数据的信息。此信息以 XML 文件的形式存储在一个或多个集成事件队列中，这就允许外部应用产品访问 Oracle CRM On Demand 中事件的详细信息。例如，外部应用产品可能需要跟踪 Oracle CRM On Demand 中的客户更改，并相应地触发本地更新。

对于需要多个应用产品与 Oracle CRM On Demand 独立集成的客户，公司管理员可以定义多个集成事件队列。利用集成事件功能，可以为多个队列生成相同事件，从而保证外部应用产品的队列完整性，因为外部应用产品可配置为只请求特定队列的事件。

关于设置集成事件管理

如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过客户关怀以及公司的管理员来配置 Oracle CRM On Demand 集成事件功能。联系客户关怀，以请求对集成事件管理的支持，以及指定集成事件队列的最大总大小。

注意：在"公司概要"页面上未显示集成队列的最大大小。

如果客户关怀设置了集成事件功能，在"管理主页"的"数据管理工具"部分中可以看到"集成事件管理"链接。此外，"管理员"用户角色已经启用了"启用集成事件访问"权限。有关用户角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。

关于创建、存储和访问集成事件

要触发集成事件的创建，您必须通过"创建集成事件"操作创建工作流规则。对于每个这种操作，您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将写入到哪些队列。有关工作流规则的更多信息，请参阅关于工作流规则 (第 页 1089)。

集成事件存储在一个或多个队列中，它们的总大小由客户关怀代表为贵公司指定。系统提供了一个默认集成事件队列，您也可以创建其他队列。

当队列已满时，将不再存储任何新集成事件。当队列中的集成事件数量再一次小于最大值时，系统又会向队列添加新事件。

在"集成事件设置"页面上，您可以从队列中删除集成事件。您也可以配置 Oracle CRM On Demand 在队列已满或队列中的集成事件数量超过指定数值时向指定地址发送警告电子邮件。

可以禁用集成事件队列，包括默认队列，但是不能删除队列。

外部应用产品使用集成事件 Web 服务访问集成事件队列，该服务具有以下两个方法：

- **GetEvents（获取事件）**。从队列中检索集成事件。
- **DeleteEvents（删除事件）**。从队列中删除集成事件。

有关为集成事件 Web 服务下载 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件的信息，请参阅 Web 服务集成 (第 页 1308)。有关集成事件 Web 服务的更多信息，请参阅《*Oracle Web Services On Demand Guide*》。

- 有关创建集成事件队列的详细步骤信息，请参阅创建集成事件队列 (第 页 1315)。
- 有关管理集成事件队列的详细步骤信息，请参阅管理集成事件设置 (第 页 1316)。
- 有关创建触发集成事件的工作流规则的详细步骤信息，请参阅创建工作流规则 (第 页 1097)。

创建集成事件队列

在启用了"集成事件"支持时，Oracle CRM On Demand 将提供一个默认集成事件队列。但是，您也可以创建附加队列，并指定各个集成事件将写入到哪些队列。

开始之前。必须按关于集成事件 (第 页 1314)中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概要的一部分进行配置。要执行以下过程，您的用户角色必须具有"启用集成事件访问"权限。

要创建集成事件队列

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 在"数据管理工具"部分中，单击"集成事件管理"链接。
3. 在"集成事件管理"页面上，单击"集成事件队列管理"链接。
4. 在"集成队列管理"页面上，单击"新建队列"。
5. 在"集成事件队列设置"页面上，填写以下字段，然后单击"保存"。

字段	注释
队列名称	输入队列的名称。必填字段。
说明	输入队列用途的说明。
禁用	确保未选中此复选框。
队列大小	输入队列大小。此大小不能超过"未分配的队列容量"字段中显示的大小。必填字段。 "集成事件归档限制"字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能创建新队列。

字段	注释
通知电子邮件地址	如果要在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件，则输入一个电子邮件地址。
排队的交易数达到队列大小限制时发送警告电子邮件	指定在向“通知电子邮件地址”字段中指定的地址发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。

管理集成事件设置

您可以编辑所有集成事件队列的设置。

开始之前。必须按关于集成事件 (第 页 1314)中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概要的一部分进行配置。要执行下述过程，您的用户角色必须具有“启用集成事件访问”权限。

要管理集成事件设置

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“数据管理工具”部分中，单击“集成事件管理”链接。
3. 在“集成事件管理”页面上，单击“集成事件队列管理”链接。
4. 在“集成队列管理”页面上，单击队列的“编辑”链接。
5. 在“集成事件队列设置”页面上，您可以执行以下任务：

任务	操作
禁用队列。	选择“禁用”以禁用所有队列，包括默认队列。
更新队列大小。	在“队列大小”字段中输入值。该大小不能超过“未分配的队列容量”字段中显示的大小。 “集成事件归档限制”字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能增加队列的大小。
从队列中删除交易。	要删除队列中的所有交易，请选中“当我单击‘保存’时，清除“所有交易”复选框，然后单击“保存”以删除交易。 要删除较早的交易，单击日历图标并在“当我单击‘保存’时，清除早于以下时间的交易”字段中选择所需日期。单击“保存”删除交易。

任务	操作
配置 Oracle CRM On Demand 在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件。	输入电子邮件地址，然后（可选）指定在发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。单击“保存”以保存电子邮件配置。
指定在集成事件中如何记录日期和时间字段的值，例如 ModifiedDate（修改日期）、CreatedDate（创建日期）。	从“时区”字段中选择一个值。 ■ 选择“UTC”将以通用时间代码 (UTC) 格式记录日期和时间。 ■ 选择“用户时区”以根据更新记录的用户所在的时区来记录日期和时间。这是默认值。
指定是采用用户语言还是采用独立于语言的代码 (LIC) 值在集成事件中记录选择列表值。	从“选择列表格式”字段中选择一个值： ■ 选择“独立于语言的值”以将选择列表值记录为 LIC 值。 ■ 选择“用户语言”以采用用户的语言记录选择列表值。这是默认值。 注意：选择列表的 LIC 值通常与 ENU 值相同。

内容管理

公司经常要跟踪他们的客户表示感兴趣并在随后购买的产品。要帮助公司的雇员跟踪产品信息，您可以设置产品目录。设置产品目录包括按类别对产品进行分组（如果需要），然后设置每个类别下的产品。产品包括重复性或一次性产品、服务和培训选项。

以下各节描述了用于在 Oracle CRM On Demand 中跟踪产品的一些有用的方法：

机会

正在争取销售机会的销售代表可以创建一个机会记录以跟踪客户兴趣的详细信息，包括这笔交易的潜在收入。客户可能会对多个产品感兴趣，并可能考虑还购买服务合同。该销售代表可以向下滚动至该机会记录的“产品”部分以链接客户可能购买的每个产品的产品记录。对于每月收费的服务合同，销售代表也可以记录重复性收入信息。通过这种方式，机会记录提供有关潜在交易的完整信息，并且允许您的公司：

- 跟踪属于每个机会的产品
- 根据这些产品（重复性和非重复性产品）计算随着时间的推移产生的收入流

资产

销售和服务专业人员都发现知道客户已购买了贵公司的哪些产品和服务会非常有用。在 Oracle CRM On Demand 中，可以通过将产品记录链接到客户的客户记录或联系人记录来跟踪已购买的产品或资产。

预测

预测是从各机会或产品记录收集的销售业绩的定期快照。将产品与机会、客户或联系人记录链接的优点在于公司随后可以确定是否根据产品和重复性收入生成预测。

如果您的公司根据产品收入而不是机会收入进行预测，则您的雇员可以指定应将哪些产品用于预测总计。

单击某个主题可查看与内容管理相关的过程的详细步骤说明：

- 设置产品类别 (第 页 1318)
- 设置公司产品 (第 页 1319)
- 为 PRM 设置价格表 (第 页 1320)
- 管理公司的附件 (第 页 1323)
- 设置评估脚本 (第 页 1324)
- 设置报表文件夹 (第 页 619)

设置产品类别

如果您的公司的产品列表很长，则将产品按逻辑分组进行组织是一个不错的办法，每个分组具有一个在公司中有意义的名称。这些分组称为产品类别。 类别有助于搜索某个产品或一组产品，这是因为类别允许您对列表进行排序以快速查找需要的产品。产品类别还允许您的雇员快速找到正确的产品与机会进行链接。 例如，办公设备公司可能会设置这些类别： 复印机、传真机、服务和供应品。

您可以根据需要设置任意数目的类别和子类别（子级）。

开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果未在公司定义产品类别，则在 Oracle CRM On Demand 中设置信息之前，先确定类别和子类别。当输入信息时，从顶层父类别开始，然后再添加子类别。

设置产品类别

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
3. 单击“产品类别”链接。
4. 在“产品类别列表”页面上，执行以下操作之一：
   - 要添加类别，请单击“新建”。
   - 要更新类别信息，请对适当的记录单击“编辑”。

     注意： 要限制显示在此页面上的记录数（并使找到现有类别变得更为轻松），单击标题栏中的下拉菜单并更改选择。下拉列表包含随应用程序一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。
   - 要将子类别添加到现有类别，请单击“类别名称”列中的链接，然后在“子类别”部分中单击“新建”。
5. 在“编辑类别”页面上，输入所需的信息。 “类别名称”字符限制为 100。
6. 保存记录。

设置公司产品

开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果要将产品分为各个类别，请在定义产品前设置类别。

要允许雇员将产品链接到机会，需要设置产品存货。定义产品时，请对您希望列在产品列表（雇员可以从此列表中进行订购）上的产品进行标记，以便他们可以将产品链接到机会。

添加产品

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
3. 在“产品目录”部分中，单击“产品”链接。
4. 在“产品列表”页上执行以下操作之一：
   - 要添加产品，单击“新建”。
   - 要更新产品信息，请对所需的记录单击“编辑”。

     注意： 要限制显示在此页面上的记录（并使找到现有产品变得更加轻松），请单击标题栏中的下拉菜单并更改所做的选择。下拉列表包含随应用产品一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。
5. 在“编辑产品”页面上，填写信息并保存记录。

   注意： 要使产品可供雇员使用（这样他们就能将产品链接到自己的机会），请确保选中“可订购”复选框。

   提示： 您无法删除产品， 而是需要通过清除“可订购”复选框将产品置于不活动状态。这会从雇员可选的产品的列表中删除产品。

   下表描述产品的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。（有关产品字段的附加信息，请参阅产品字段 (第 页 434)。）

字段	说明
关键产品信息	
产品类别	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
类别	产品所属的产品分组。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
价格类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
父产品	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
产品类型	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。 如果定义“汽车”产品，则必须将“产品类型”字段设置为“车辆”。

字段	说明
	如果定义“样品发放”产品（其中“类型”设置为“样品”），则必须将“产品类型”设置为“样品”或留 空。
治疗类别	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
部件号	产品部件号。
可订购	选择此字段以使产品可供雇员使用。如果没有选择“可订购”，则产品列表中不显示该产品。
类型	产品的类型，可以是以下类型之一：“产品”、“服务”、“培训”、“市场”、“竞争者”、“详细信息”、“样品”或“促销项目”。对于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition，您必须为“类型”选择以下值： ■ “详细信息”，如果项目是“产品详细信息” ■ “样品”，如果项目是“样品发放” ■ “促销项目”，如果项目是“促销项目发放” 选择这些类型将筛选可在销售代表的“样品发放”、“产品详细信息”或“促销项目”选择列表中看到的产品的类型（产品详细信息、样品或促销项目）。 **注意：**如果“类型”是“样品”，则还必须将“产品类型”字段设置为“样品”或留空。
子类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
状态	产品的状态。
修订版	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
已序列化	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
批号跟踪	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
管制	表明产品受控制，专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
说明	有关产品的附加信息。此字段限制为 255 个字符。

为 PRM 设置价格表

品牌所有者可以针对其产品维护和发布价格表，以便合作方在创建特殊定价请求时能够使用它们。品牌所有者管理员可以创建多个价格表，并将每个客户或合作方组织与其中一个价格表关联。可以将多个产品分配到一个价格表，并为它们指定一个具体价格。

在特殊定价请求上，客户价格表确定产品的制造商建议零售价 (MSRP)，所有者合作伙伴价格表确定转售商采购成本。在价格表中维护这些价格可以简化管理，方便特殊定价流程。

注意：对价格表的访问将局限于拥有“管理 PRM 访问”特定权限的品牌所有者管理员。

要创建价格表

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。

3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。

4 在“价格表”页面上，执行以下操作之一：

- 要添加价格表，请单击“新建”。
- 要更新价格表信息，请为所需记录单击“编辑”。

  注意： 要限制在此页面上显示的记录，请单击标题栏中的菜单，然后更改选择。该列表包含随 Oracle CRM On Demand 分发的标准列表以及您或您的经理创建的列表。

5 在“编辑价格表”页面上，填写信息。

下表描述价格表的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表名称	价格表的名称。
有效起始日期	其间指示的价格表有效的有效期间的开始日期。
有效结束日期	其间指示的价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。
类型	价格表的类型。有效值包括：“DIST COST”和“MSRP”。 DIST COST 包含分销商的成本，即合作伙伴或转售商从品牌所有者那里采购产品必须支付的原始备货成本。 MSRP 包含制造商建议零售价，即品牌所有者建议向客户出售产品的价格。 可以通过定制添加新价格表。但是，不能更改默认情况下提供的值。如果更改了这些值，则不会使用价格表填充特殊定价请求上的对应字段。
状态	价格表的当前状态（“进行中”或“已发布”）。所有新价格表的默认值为“进行中”。当价格表可以供用户使用时，将它的状态更改为“已发布”。
货币	价格表使用的货币类型。价格表中的所有价格都使用创建价格表时定义的同一货币类型。在保存新的价格表记录时，此字段变为只读，且不允许对记录进行进一步更新。
附加信息	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。

字段	说明
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

发布价格表

在管理员更新价格表后，可以向用户发布价格表，以及在创建特殊定价请求时使用价格表。

要发布价格表

1 从“内容管理”管理区域的“价格表”部分中选择您要发布的价格表。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录 (第 页 41)。

2 在“价格表详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑价格表”页面上，从“状态”菜单中选择“已发布”。

4 单击“保存”。

在将状态更改为“已发布”时，将出现以下情况：

- 价格表可供在价格表选择小程序上选择，也可以与客户或合作伙伴组织关联。
- 如果价格表已经与特殊定价请求上的客户或合作伙伴关联，则在创建每个特殊定价产品时，将使用该价格表来填充制造商建议零售价 (MSRP) 和合作伙伴的采购成本。
- 在特殊定价请求上，对前者使用最终客户价格表，对后者使用所有者合作伙伴价格表。此外，还应该满足以下条件：
  - 与最终客户关联的价格表属于“MSRP”类型，与所有者合作伙伴关联的价格表属于“DIST COST”类型。
  - 此价格表的状态为“已发布”。
  - 在特殊定价请求上添加的产品位于此价格表中。
  - 特殊定价请求的开始日期位于价格表（以及价格表行项目）的有效起始/结束日期之间

添加价格表行项目

在创建了价格表之后，向其中添加产品。每个价格表可以包含多个产品，但是一个产品只能列出一次。

要向价格表添加产品

1 在“价格表”列表页面上，单击价格表名称。

2 在“价格表”明细页面上，单击“价格表行项目”部分中的“添加”。

3 在“编辑价格表行项目”页面上，填写信息。

注意：您也可以从“编辑产品”页面中访问“编辑价格表行项目”页面。

下表描述价格表行项目的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表	价格表的名称。
产品	选择价格表行项目的产品。
有效起始日期	其间指示的价格表有效的有效期间的开始日期。此日期必须位于价格表的有效起始日期与有效结束日期的范围内。
有效结束日期	其间指示的价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。
价格类型	表示价格的类型（如“标准”、“重复性”等）。此字段供将来使用。当前默认值为“标准”。
价格表价格	行项目在指示的有效期间内的价格。
附加信息	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

管理公司的附件

您可以从“管理主页”的“内容管理”部分访问“管理附件”页面，并在其中查看附件。

注意：“管理附件”页面仅会显示通过预配置附件相关项目链接到父记录的附件。“管理附件”页面不会显示通过定制附件记录类型链接到父记录的附件，或通过附件字段添加到记录的附件。有关支持预配置附件相关项目的记录类型的列表，请参阅关于附件配置 (第 页 994)。

查看附件可帮助您确定：

- 哪些文件附件占用了大量的存储空间
- 哪些文件被附加了一次以上

  如果某个文件已被附加了一次以上，则考虑将此附件放置于共同的共享位置并指导用户将附件替换为这些文件的路径。
- 哪些用户需要大型附件的存储问题提醒

开始之前。要执行管理附件的过程，您的角色必须包含“管理附件”权限。

查看附件

1. 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
2. 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
3. 在“管理附件”部分，单击“管理附件”链接。
4. 执行以下任意操作：
   - 要查看附件，请在附件的记录级别菜单中选择“查看”。这将打开文件或转到 URL 地址。
   - 要删除附件，请在附件的记录级别菜单中选择“删除”。已删除的文件或 URL 将移至“删除的项目”页面并在 30 天之后从数据库中永久删除。
   - 要将文件或 URL 替换为不同的文件或 URL，请单击“替换”。在“编辑”页面上，输入所需信息并保存记录。

     有关完整说明，请参阅对记录附加文件和 URL (第 页 88)。
   - 要限制列表中显示的附件记录，单击下拉菜单并更改所选项目。

     下拉列表包含随应用程序一起分发的标准列表。

设置评估脚本

您可以设置评估脚本帮助用户在收集数据和进行决策时执行一致的过程。 评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估机会、指导客户服务交互、调查客户满意度等。 将对评估响应进行评分，分配权重并与指定的阈值进行比较以确定适当的结果或一系列操作。

利用 Oracle CRM On Demand，可以设置评估脚本，以允许贵公司：

- 自动化潜在商机资格验证。
- 评估机会（通过加强公司的销售方法学）。
- 对联系人和服务请求记录开展客户满意度调查。
- 对服务请求记录使用访问脚本。
- 捕获销售访问、任务或预约的活动信息。

要查找有关评估脚本的更多信息，或查看创建评估脚本的逐步说明，请参阅以下内容：

- 关于评估脚本 (第 页 1324)
- 创建评估脚本 (第 页 1327)

关于评估脚本

*评估脚本*是帮助用户收集客户数据的一系列问题。评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估机会、指导客户服务交互、调查客户满意度、捕获活动信息等。

您可以对客户答案进行评分、为问题分配不同权重以及设置制定决策的阈值。 此外，您还可以将评估过程中使用的字段映射到父记录，然后在这些字段的基础上运行报告和分析。

如何使用评估脚本？

使用评估脚本的过程如下：

1. 用户从记录详细信息页面启动评估脚本。记录详细信息页面上列出了相应的评估脚本（由指定的记录字段值确定）。如果需要，用户还可以搜索其他评估脚本。
2. 通过逐个处理评估问题，用户收集关键的客户信息（例如有关销售潜在商机质量的详细信息），然后从选择下拉列表中为每个问题选择正确的响应。
3. 根据这些响应，将自动计算分数，并更新记录。 例如，潜在商机将分类为合格潜在商机或被拒潜在商机。
4. 这些问题的答案将映射为记录中的字段值，以便可以方便地访问答案，并可用于报告。
5. 将存储完成的评估，并且在父记录的相关记录部分中可访问这些评估。

您应创建哪种类型的评估脚本？

您可以设置五种不同类型的评估脚本。 每种脚本类型适用于特定的任务。 按如下方式使用脚本类型：

- **联系人脚本：**使用此类型对各联系人开展客户满意度调查。
- **潜在商机资格验证：**使用此类型帮助销售代表确定合格潜在商机。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的潜在商机资格验证。
- **商机评估：**使用此类型嵌入销售方法学，帮助销售代表评估机会，以便他们在处理交易时可以调整销售策略。
- **服务请求 - 脚本：**使用此类型帮助服务代表评估服务请求；例如为请求确定优先级或升级途径。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的客户服务。
- **服务请求 - 调查：**使用此类型管理与特定服务事件关联的客户满意度调查。
- **活动评估：**使用此类型可捕获重要的联系人和客户访问信息。

每个评估类型都链接到对应的记录类型：联系人、潜在商机、机会、服务请求、销售访问、预约或任务。如果需要，您可以为每种类型创建多个评估，并向用户提供适当的脚本。脚本基于指定的记录标准。

创建评估脚本的过程

设置评估脚本必须完成多项任务。

1. 定制评估脚本筛选器。

   筛选器允许您定义标准，这些标准根据指定的记录字段值为任务确定适当的评估。

   例如，可能使用以下筛选器设置潜在商机资格验证评估脚本：

   - 客户层级 = 黄金
   - 细分 = 大型
   - 区域 = 西部

   随后，当用户从具有对应值的潜在商机记录启动评估脚本时，将列出正确的潜在商机资格验证脚本。

   所有评估脚本类型使用相同的四个筛选器字段，每个字段都具有定义的选择列表值。 要定制筛选器，您必须：

a 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，输入筛选器字段显示名称和选择列表值。

有关更多信息，请参阅创建评估脚本 (第 页 1327)。

b 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，将筛选器字段添加到页面布局中。

2 创建评估脚本：

a 输入脚本详细信息。

b 将标准（问题）添加到脚本中。

c 添加每个问题可能具有的一系列答案。

有关这些步骤的更多信息，请参阅创建评估脚本 (第 页 1327)。

3 向用户提供对脚本的访问权限：

a 对于必须使用评估脚本的每个用户角色，请配置用户角色和访问权限配置文件：

- **创建评估。**对于将能够创建评估脚本的用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和拥有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为"读取/编辑"。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中"可存取"和"可创建"复选框。
- **查看评估。**对于将能够查看评估详细信息的用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和拥有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为"只读"。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中"可存取"和"可读取所有记录"复选框。

有关设置用户角色的更多信息，请参阅添加角色 (第 页 1054)。有关设置访问权限配置文件的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件 (请参阅 "设置权限配置文件" 第 页 1047)。

b 对于每个为其创建了评估脚本（联系人、潜在商机、机会或服务请求）的记录类型，将适当的评估脚本部分添加到记录详细信息页面上显示的信息中。有关定制页面布局的更多信息，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

评估脚本的示例

公司管理员要设置的典型脚本是"潜在商机资格验证"脚本，该脚本用于确定是要将该潜在商机设置为合格潜在商机还是要拒绝该潜在商机。

下表显示可能用于这一脚本的示例值。

脚本字段	示例值
类型	潜在商机资格验证
阈值分数	50
满足阈值时的结果值	合格
不满足阈值时的结果值	不合格
要向其映射结果值的字段	说明

警告：如果"潜在商机资格验证"脚本尝试将潜在商机的"状态"字段设置为"合格"，则除非已填写潜在商机的"等级"和"销售人员"字段，否则它将无法执行此操作。如果未填写这些字段，则将显示一条错误消息，并且脚本假定该潜在商机未能满足阈值。随后脚本根据脚本上定义的未能满足阈值的结果设置"状态"字段。

"潜在商机资格验证"脚本的一些标准示例显示在下表中。

标准	权重
您的预算当前是什么状态？	50
什么驱动此项目的时线？	25
计划在什么时间进行决策？	25

问题"您的预算当前是什么状态？"的答案和分数的示例 显示在下表中。

答案	分数
已批准预算	100
已拒绝预算	0

每个标准的分数是通过将标准的权重和答案的分数相乘得到的，其中权重是一个百分比。 在本例中，如果用户选择答案"已批准预算"，则此问题分数的计算如下所示：

(0.5 * 100) = 50

脚本的总分数是所有标准分数的和。 如果脚本的最终结果达到或超出脚本中定义的阈值，则将"潜在商机详细信息"页面上"说明"字段的值设置为"合格"。 如果分数未达到阈值，则将该字段的值设置为"不合格"。

计算出评估分数后，请应用以下规则：

- 单个问题的分数四舍五入到最接近的十分位。
- 总评估分数四舍五入到最接近的整数。
- 四舍五入规则基于标准数学规则，因此小于 0.5 的小数值将下舍入，而等于或大于 0.5 的小数值将上舍入。

创建评估脚本

要定制评估脚本筛选器并创建评估脚本，请按照此主题中介绍的步骤操作。

开始之前：

- 要执行此过程，您的用户角色必须包括"管理评估"权限。
- 如果需要，请定制要用作评估标准的一部分的选择列表值和字段。例如，可以添加定制字段以显示客户协商过程中收集的信息。设置脚本时，可以将答案映射到这些定制字段。

  确保将任何新字段添加到该记录的页面布局中。有关说明，请参阅定制静态页面布局 (第 页 955)。

注意：不能直接在 Oracle CRM On Demand 中转换评估脚本的组件。如果要使用多种语言的评估脚本，则必须用每种语言创建一个脚本版本。

可以使用评估脚本筛选器，以确定按照指定的记录标准适合将哪个脚本提供给用户来执行任务。以下过程说明如何定制评估脚本筛选器。

定制评估脚本筛选器（可选）

1 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。

2 单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”下，单击“评估”。

4 单击“评估字段设置”。

5 单击“编辑”，然后编辑每个筛选器（筛选器 1、2、3 和 4）的“显示名称”。

6 在每个字段中，单击“编辑选择列表”并设置选择列表的值。

提示：除非您想强制雇员从选择列表中进行选择，否则请使默认值 <无值> 保持在选择列表选项的顶部。

7 保存记录。

8 要在雇员使用的记录页面中重新标记这些字段，请转到“字段设置”部分，然后选择您运行评估脚本时要使用的记录类型：联系人字段、潜在商机字段或服务请求字段。

注意：您为“评估字段”设置的选择列表值也会显示在这些其他记录中。不过，您可以为每个记录类型定制这些字段的显示名称。

创建评估脚本

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 单击“内容管理”链接。

3 单击“评估脚本”链接。

4 在“评估列表”页面上，单击“新建评估”。

5 在“评估编辑”页上填写信息。

下表描述了评估的字段信息。 管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。 请使用包含脚本用途的描述性名称。 如果公司雇员使用多种语言，请在脚本名称中包含相应的语言。
类型	确定脚本链接至的记录类型。默认值包括“联系人脚本”、“潜在商机资格验证”、“机会评估”、“服务请求 - 脚本”、“服务请求 - 调查”和“活动评估”。
活动	用户只能使用活动的脚本。
筛选器 1、2、3、4	显示您为评估类别设置的标签。
阈值分数 (1-100)	用于计算脚本的结果。 如果脚本的得分等于或高于阈值，则结果满足要求。
要向其映射得分的字段	确定要显示父记录中得分的字段。
满足阈值时的结果值	（可选）确定要在满足结果时显示的值。例如，如果潜在商机满足资格验证标准，则此字段可以显示 *合格*。

字段	说明
不满足阈值时的结果值	（可选）确定要在不满足阈值时显示的值。例如，如果潜在商机不满足资格验证标准，则此字段可以显示*拒绝*。
要向其映射结果值的字段	（可选）确定脚本完成时要在父记录中显示结果的字段。
移除注释框	选中此复选框将移除完成评估后添加注释的功能。如果未选中此复选框，则可看到注释框，因此您将能够在完成评估时输入注释。
响应控件	确定将用于添加评估标准响应的控件。选项包括：下拉列表或单选按钮。

注意：评估脚本必须处于活动状态，并且至少要有一个已定义的标准，才能显示在“记录详细信息”页面上。

6 单击“保存”。

7 在“评估详细信息”页面上，在“标准”部分中，单击“新建”或“编辑”。

8 在“标准”页面上，填写信息。

下表说明要为标准填写的字段。

字段	说明
顺序	确定用户在完成评估时所看到的问题的顺序。
标准名称	用于概述问题的说明性简短名称。该字段限制为 20 个字符。
问题	用户回答的问题。该字段限制为 50 个字符。
权重	介于 0 和 100 之间的百分比，表明问题的重要性。 所有问题的权重之和必须等于 100。
将答案映射到字段	指定父记录上的字段以便将答案映射到“问题”字段中的问题。如果将答案映射到父记录，则值可用于集成、报告和列表。

9 在“评估详细信息”页面上，单击每个标准名称，然后单击“答案”部分中的“新建”或“编辑”按钮。

10 在各个“答案”页面上，填写以下信息：

字段	说明
顺序	确定用户在完成评估时可以看到的答案的顺序。
答案	输入一个用户所选问题的有效答案。 不能超过 30 个字符。
分数	与答案关联的分数。 所选答案的得分乘以相关问题的权重，以确定问题/答案的总得分。

11 保存所做的更改。

注意：对于每个必须使用评估脚本的用户角色，必须将用户角色配置为对评估脚本具有访问权限。有关针对用户角色所需的设置的信息，请参阅关于评估脚本 (第 页 1324)。

提示：确保每个角色都有一个页面布局，其中包含您为评估添加的新字段。

生命科学管理

本主题提供有关删除和管理智能访问模板的信息。

有关更多信息，请参阅管理智能访问 (第 页 1330)。

管理智能访问

如果您的用户角色拥有对"智能访问"记录类型的相应访问级别（"默认"或"所有者"访问），则可以管理智能访问。您可以从"管理智能访问模板"页面查看、编辑和更新附加到智能访问的详细信息和行项目。编辑后，可根据需要应用已修订的智能访问模板，并另存为公共模板或私人模板。

注意：不能复制智能访问模板。每个智能访问模板都必须是唯一的。

管理智能访问

1. 在任何页面中，单击右上角的"管理"全局链接。
2. 单击"智能访问管理"链接。
3. 在"管理智能访问模板"页面上：
   - 要查看智能访问，单击"主题"列中的链接。
   - 要删除智能访问，请在相应的行中单击"删除"。
   - 要编辑智能访问的详细信息，请在相应行中单击"编辑"。

     有关"编辑访问"页面上字段的信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)。
   - 要编辑智能访问行项目，请单击"主题"列中的链接，转至"智能访问详细信息"页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的"编辑"。
   - 要删除智能访问行项目，请单击"主题"列中的链接，转至"智能访问详细信息"页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的"删除"。
   - 要向智能访问添加新的行项目，请单击"主题"列中的链接。

     有关向智能访问添加行项目的更多信息，请参阅后面的任务。
   - 可以通过常规方式应用已修订的智能访问模板，并将其另存为公共模板或私人模板，如跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)中的以下任务所述：
     - 跟踪对客户的访问（销售访问）
     - 将访问信息保存为模板
4. 在"管理智能访问模板"页面上，单击"菜单"按钮。

下表描述了可以从"管理智能访问模板"页面上的"菜单"按钮执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
批量分配工作簿	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"批量分配工作簿"。完成为工作簿分配记录 (请参阅 "对工作簿分配记录" 第 页 1078)中描述的步骤。
调整列表	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"调整列表"。完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。
保存列表	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"保存列表"。
显示列表筛选器	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"显示列表筛选器"。完成"查看列表"页面 (第 页 75)中描述的步骤。
管理列表	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"管理列表"。完成"管理列表"页面 (第 页 75)中描述的必需任务的步骤。
创建新的列表	在"管理智能呼叫模板"标题栏上，单击"菜单"，并选择"创建新的列表"。完成创建和调整列表 (第 页 70)中描述的步骤。

以下过程说明如何将产品详细信息链接到智能访问记录。

将产品详细信息链接到智能访问记录

1 在"智能访问详细信息"页面上，向下滚动到"产品详细信息"部分，然后单击"新建"。

注意：如果在"智能访问详细信息"页面上看不到"产品详细信息"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，并将"产品详细信息"部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，请联系贵公司管理员。

2 在"编辑产品详细信息"页面上，输入所需的信息。

有关"编辑产品详细信息"页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)中的以下任务：将产品详细信息链接到访问记录。

3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能访问记录中添加更多"产品详细信息"行项目。

以下过程说明如何将已发放样品信息链接到智能访问记录。

将已发放样品信息链接到智能访问记录

1 在"智能访问详细信息"页面上，向下滚动到"已发放样品"部分，然后单击"新建"。

注意：如果在"智能访问详细信息"页面上看不到"已发放样品"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，并将"已发放样品"部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，请联系贵公司管理员。

2 在"编辑已发放样品"页面上，输入所需的信息。

有关"编辑已发放样品"页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)中的以下任务：将已发放样品信息链接到访问记录。

3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能访问记录中添加更多"已发放样品"行项目。有关已发放样品的附加信息，请参阅在销售访问期间发放样品 (第 页 425)。

以下过程说明如何将促销项目、教育项目或其它营销项目链接到智能访问记录。

将促销项目、教育项目或其它营销项目链接到智能访问记录

1 在"智能访问详细信息"页面上，向下滚动到"促销项目"部分，然后单击"新建"。

注意：如果在"智能访问详细信息"页面上看不到"促销项目"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，并将"促销项目"部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，请联系贵公司管理员。

2 在"编辑已发放的促销项目"页面上，输入所需的信息。

有关"编辑已发放的促销项目"页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问） (第 页 117)中的以下任务：将促销项目、教育项目或其它营销项目链接到访问记录。

3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能访问记录中添加更多"促销项目"行项目。

以下过程说明如何将工作簿信息链接到智能访问记录。

将工作簿信息链接到智能访问记录

1 在"智能访问详细信息"页面上，向下滚动到"工作簿"部分，然后单击"新建"。

注意：如果在"智能访问详细信息"页面上看不到"工作簿"部分，请单击页面右上角的"编辑布局"链接，并将"工作簿"部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，请联系贵公司管理员。

2 在"工作簿"页面上，输入所需的信息。

有关"编辑工作簿"页面上的字段的更多信息，请参阅工作簿字段 (第 页 1080)。

3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能访问记录中添加更多"工作簿"行项目。

Expression Builder

单击主题以查看有关 Oracle On Demand Expression Builder（Expression Builder）及其使用方法的信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- 关于表达式 (第 页 1336)
- Expression Builder 中的数据类型 (第 页 1338)

- Expression Builder 运算符 (请参阅 "Expression Builder 运算符" 第 页 1341)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)
- Expression Builder 示例 (请参阅 "Expression Builder 示例" 第 页 1390)

关于 Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder（Expression Builder）是一种使用表达式实施业务规则的工具。表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。

Expression Builder 用于 Oracle CRM On Demand 中的以下区域：

- 高级字段管理（在以下上下文中）：
  - 配置字段的字段验证属性
  - 指定默认字段值

  定义字段级验证和默认字段值时，公司管理员可创建灵活的表达式，以涵盖各种业务规则。有关字段验证和默认值的更多信息，请参阅关于字段管理 (第 页 934)。
- 工作流规则（在以下上下文中）：
  - 配置工作流规则条件
  - 配置“发送电子邮件”操作
  - 配置“更新值”操作

  从“工作流”页面中，公司管理员可设置工作流规则，更新、创建或删除记录时会对其进行评估。表达式用于在规则中定义条件，以及定义由规则执行的操作。有关工作流规则的更多信息，请参阅关于工作流规则 (第 页 1089)。

注意：Expression Builder 可以验证表达式的语法，但不能评估或验证表达式的数学、逻辑或语义准确性。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- 关于表达式 (第 页 1336)
- Expression Builder 中的数据类型 (第 页 1338)
- Expression Builder 运算符 (请参阅 "Expression Builder 运算符" 第 页 1341)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)
- Expression Builder 示例 (请参阅 "Expression Builder 示例" 第 页 1390)

使用 Expression Builder

在 Oracle CRM On Demand 中，只要在文本框旁看到 *fx* 图标，就可以使用 Expression Builder。单击此图标可在单独的窗口中打开 Expression Builder。

要构建表达式

1 单击 *fx* 图标以打开 Expression Builder。

2 在 Expression Builder 中，从列表中选择字段和函数，或在表达式编辑器中键入内容。

从列表中选择字段时，该字段将粘贴到表达式编辑器中。例如，从“机会”字段列表中选择 CloseDate 时，[<CloseDate>] 将粘贴到表达式编辑器中。

注意：如果公司管理员对字段进行了重命名，则“字段”选择列表将显示新的字段名，但粘贴到表达式编辑器中的仍是原始的字段名（即对应的 XML 名称）。

字段名两边的括号表示将按照该字段的专用数据类型计算和返回其值。有关选择字段和字段值的更多信息，请参阅下表。

3 根据需要添加运算符和文字，以此编辑表达式。

注意：如果希望表达式判断选择列表字段中是否有某个值，请不要在表达式中键入该值。例如，不要键入 [<AccountType>] = "客户"，而应从列表中选择该选择列表字段，然后在 Expression Builder 中单击“显示可接受的值”链接。从显示的值中选择要在表达式中使用的值。表达式将类似这样：

[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "客户")

4 （可选）单击“检查语法”，在必要处进行更正。

5 保存表达式。

下表将介绍 Expression Builder。

界面元素	说明
*记录类型*字段	提供可在表达式中使用的字段（源于上下文记录类型）的选择列表（专用于上下文）。如果公司管理员已重命名某些字段，则“字段”选择列表中将显示新的字段名。 请注意以下几点： ■ 如果要创建工作流规则或与工作流规则相关的操作，则上下文记录类型为工作流规则定义中指定的记录类型。例如，如果要创建电子邮件的正文，并且发送该电子邮件将作为服务请求记录的工作流规则的一项操作，则 Expression Builder 的上下文记录类型为“服务请求”。 ■ 在高级字段管理中，上下文记录类型为从中创建表达式的字段的父级记录类型。例如，针对机会字段定义字段验证时，Expression Builder 的上下文记录类型为“机会”。

界面元素	说明
显示可接受的值	从“字段”选择列表中选择了字段后，单击“显示可接受的值”将显示该字段可以接受的值。 ■ 如果所选字段为选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时，将显示为该选择列表配置的所有选项。 您一次只能选择一个选项。每选择一个选项将定义一个可在表达式中使用的 Lookup 函数。 ■ 如果所选字段不是选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时将显示一个窗口，其中说明了该字段可包含的各种数据的可接受值。
函数	提供特殊函数的下拉列表，这些函数可用于修改、提取或处理表达式中的数据。有关可用函数的列表，请参阅 Expression Builder 函数 (第 页 1344)。
表达式	一个显示表达式的多行可编辑文本框。 有关表达式支持的最大长度的信息，请参阅关于表达式 (第 页 1336)。 从选择列表中选择的字段和函数将显示在表达式编辑器中，您也可以直接在表达式编辑器中键入表达式。 表达式语法总是显示独立于语言的字段名。（独立于语言的名称是指不随用户语言变化而变化的名称。）对于定制字段，字段名将显示在表达式中，且集成标记将附在独立于语言的名称上。
语法指南	在 Oracle CRM On Demand 联机帮助中显示 Expression Builder 主题。
示例表达式	在 Oracle CRM On Demand 联机帮助中显示主题“Expression Builder 示例”。
检查语法	验证所创建的表达式的语法。
保存	保存表达式。
取消	关闭“Expression Builder”窗口，不保存任何更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 关于表达式 (第 页 1336)
- Expression Builder 中的数据类型 (第 页 1338)
- Expression Builder 运算符 (请参阅 "Expression Builder 运算符" 第 页 1341)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)
- Expression Builder 示例 (请参阅 "Expression Builder 示例" 第 页 1390)

关于表达式

表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。本主题提供有关表达式长度、条件表达式和验证表达式的信息。

表达式长度

对于通过工作流规则上的"发送电子邮件"操作配置的电子邮件的邮件正文，表达式的最大支持长度为 2000 个字符，包括空格在内。您可以通过按 Enter 键在电子邮件中插入换行符。换行符在文本框中计为两个字符。

在使用 Expression Builder 的其他所有情况下，表达式支持的最大长度为 1024 个字符（包括空格）。

此外，还必须确保在要保存表达式的字段中字符总数不超过该字段的限制。在下列工作流字段中，函数和字段名前后分别放有 3 个百分号 (%%%)：

- 通过"发送电子邮件"操作配置的电子邮件中的"主题"和"邮件正文"字段
- 通过"创建任务"操作配置的任务中的"主题"和"说明"字段

百分号表示该函数或字段名将转换为文本值。在保存表达式的字段中，每个百分号计为 1 个字符。

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前后键入 3 个百分号。如果使用表达式生成器嵌入函数或字段名，则将自动添加百分号。

例如，如果使用 Expression Builder 将以下字段名称插入工作流操作的电子邮件正文中：

```
[<AccountName>]
```

则表达式生成器会将下列内容（共 21 个字符）插入工作流操作的电子邮件正文中：

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

文字长度

将字符串或数字文字传递到 Expression Builder 中的函数时，文字包含的字符数（包括空格）不能超过 75。如果文字超过 75 个字符，则 Expression Builder 会将文字视为语法错误。通过引用字段名称将字符串传递到函数时，75 个字符的限制不适用于字段中传递到文字的值的长度。

创建表达式来设置字段的默认值时，75 个字符的限制适用于传递到表达式中任何函数的任何字符串或数字文字。此外，表达式结果中的字符数不能超过字段允许的最大字符数。

条件表达式

条件表达式是指在应用产品计算后始终返回布尔值（如 True 或 False）的表达式。

注意：Yes、No、Y 和 N 不是布尔值。如果将 True 或 False 指定为诸如 IIf (第 页 1353) 之类的函数的返回值，则返回的 True 和 False 为字符串，而不是布尔值。在条件表达式中，使用不正确的布尔值可能导致不可预知的行为。

在以下任何上下文中使用的表达式都必须是条件表达式：

- 指定字段验证规则
- 指定工作流规则中的条件
- 作为 IIf (第 页 1353) 函数中的第一个参数

验证表达式

验证表达式用于确保字段中输入的数据为有效数据。验证表达式必须是条件表达式。

在创建记录以及用户每次更新字段时，都将计算字段的验证表达式，但在以下情况下例外：

- 创建记录时未填写某个字段。执行字段验证不强求某个值。
- 某个字段中有预先存在的无效值，更新时也未更改该值。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

验证表达式与其他表达式类型的不同之处在于，它允许以条件运算符开头。例如，如果表达式即将要验证的字段是"客户名称"，则表达式的开头可以是：

```
= 'Acme Hospital'
```

此表达式虽然形式不规范，但仍能通过语法检查，因为如果 Oracle CRM On Demand 在表达式的开头没有找到字段名，便会在表达式前插入将要验证的字段的名称。您也可以按以下所示输入验证表达式：

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

其中 [<AccountName>] 是即将要验证的字段。

如果除了即将要验证的字段，表达式还需要计算其他字段，则表达式的标准做法是首先比较即将要验证的字段。

验证表达式仅用于 Oracle CRM On Demand 高级字段管理中的"字段验证"文本框。

验证表达式示例

示例 1：业务流程要求机会的结束日期必须迟于其创建日期。

要实施此过程，请为"结束日期"字段（在机会的"字段设置"页面中）创建一个验证表达式，如下所示：

```
> [<CreatedDate>]
```

或者，您也可以使用以下示例。但是请注意，即将要计算的字段（"结束日期"）必须是表达式中的第一个字段：

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

有关创建和编辑字段的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

示例 2：如果机会的机率为 40% 或更高，则业务流程要求机会的收入必须为非零值。

业务规则表示这两个字段之间存在相关性，可重新表述此相关性，如下所示：

对于机会，如果机率大于或等于 40，则收入不能为零。相反，如果收入为零，则机率不能大于或等于 40。

在创建记录以及用户每次更新字段时，将会计算字段的验证表达式。因为对"机率"字段或"收入"字段进行更新都可能会影响这两个字段，所以必须具有"机率"字段和"收入"字段验证规则，才能正确实施业务规则。（有关创建和编辑字段的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。）

实现此示例所需的步骤如下所示：

1 为"机率"字段配置以下验证规则：

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

请注意未使用百分比符号 (%)。

2 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“机率”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

3 为“收入”字段配置以下验证规则：

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

4 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“收入”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Expression Builder 中的数据类型

本主题说明 Oracle CRM On Demand 中的数据类型，以及如何在 Expression Builder 中使用这些数据类型。

Oracle CRM On Demand 中的数据类型

下表显示了在表达式中使用 Oracle CRM On Demand 字段时返回的数据类型。要获取字段值，请使用语法 [<FieldName>]。

Oracle CRM On Demand 字段类型	表达式中的返回类型
整数	整数
选择列表	字符串
货币	货币
ID	字符串
文本	字符串
复选框	布尔。 例如，您可以直接在需要条件的地方使用 [<Active>]。您也可以使用 FieldValue('<Active>') = 'Y'。

Oracle CRM On Demand 字段类型	表达式中的返回类型
日期	日期
日期时间	日期时间
数值	数值

注意：如果公司管理员已经重命名了字段，则*记录类型*字段列表将显示新名称，但表达式语法将显示原始名称。对于定制字段，在表达式语法中使用了公司管理员可更改的"集成标记"名称。此语法如下所示：

[<CustomTag_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

数据类型算法

如果语句引用多个字段值，并且字段具有不同的数据类型，则数据类型的顺序可能会影响计算。在对两个不同数据类型的操作数应用运算符（非指数运算符）时，运算符右边的操作数将先转换为左边的操作数的数据类型，然后才会进行运算。例如，如果 CloseDate 为 02/09/2007，以下表达式：

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

的计算结果为 02/09/200730。因此以下条件：

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

在语法上有效，但其意义无效。该条件的正确书写形式如下：

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')。
```

注意：如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

下表使用示例值显示了各种算术运算可能具有的结果。

字段	数据类型	示例值
数量	整数	5
物品价格	货币	2.25

计算	结果	
	值	数据类型
[<物品价格>] + [<数量>]	7.25	货币
[<数量>] + [<物品价格>]	7	整数

计算	结果	
	值	数据类型
[<物品价格>] - [<数量>]	(2.75) **注意：**对于货币字段，括号表示值为负值。	货币
[<数量>] - [<物品价格>]	3	整数
[<物品价格>] * [<数量>]	11.25	货币
[<数量>] * [<物品价格>]	10	整数
[<物品价格>] / [<数量>]	0.45	货币
[<数量>] / [<物品价格>]	2.50	货币

如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

在此示例（其中"数量"是整数字段，其值为 5，"物品价格"是货币字段，其值为 2.25）中，如果运算符右边的操作数转换为左边的操作数的数据类型，则"数量 ^ 物品价格"的预计值应为 25，预计的数据类型应为整数。但是，其结果如下表所示。

计算	结果	
	值	数据类型
[<物品价格>] ^ [<数量>]	57.67	货币
[<数量>] ^ [<物品价格>]	37.38	货币

Expression Builder 还支持求反运算符（负号 [-]）。例如：

计算	结果	
	值	数据类型
-1 * [<物品价格>]	(2.25)	货币

如果将数值转换为字符串，则无法正确进行计算。例如：

计算	结果		说明
	值	数据类型	
1234 + abcd	1234	数值	字符串"abcd"的计算结果为数值 0，此结果随后将与 1234 相加。
abcd + 1234	abcd1234	字符串	数值 1234 的计算结果为字符串"1234"，该字符串将附加到字符串"abcd"的后面。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Expression Builder 运算符

本主题说明可在 Expression Builder 中使用的运算符及其计算顺序。

算术运算符

下表说明各算术运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
+	加	[<记录编号>] + 1
-	减	[<记录编号>] - 1
-	求反	[<收入>] < -100
*	乘	[<小计>] * 0.0625
/	除	[<物品总数>] / [<订单总数>]
^	求幂	[<网格高度>] ^ 2

逻辑运算符

以下真值表显示了在 Expression Builder 中逻辑运算符可能会产生的结果。

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
	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

比较运算符

下表说明各比较运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
=	测试第一个操作数是否等于第二个操作数。	[<姓氏>] = "Smith"
< >	测试第一个操作数是否不等于第二个操作数。	[<角色>] <> "最终用户"
>	测试第一个操作数是否大于第二个操作数。	[<收入>] > 5000
<	测试第一个操作数是否小于第二个操作数。	[<机率>] < .7

运算符	用途	示例
> =	测试第一个操作数是否大于或等于第二个操作数。	[<收入>] >= 5000
< =	测试第一个操作数是否小于或等于第二个操作数。	[<机率>] <= .7
LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串匹配。	[<姓氏>] LIKE "Smith" **提示：**您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 LIKE 运算符配合使用。
NOT LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串不匹配。	[<姓氏>] NOT LIKE "Smith" 或 NOT ([<姓氏>] LIKE "Smith") **注意：**第二个示例中的括号不能省。 **提示：**您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 NOT LIKE 运算符配合使用。
IS NULL	测试操作数是否为空。	[<姓氏>] IS NULL
IS NOT NULL	测试操作数是否不为空。	[<姓氏>] IS NOT NULL

模式匹配特殊字符

下表说明了模式匹配特殊字符。这些特殊字符可以与 LIKE 和 NOT LIKE 比较运算符配合使用。

字符	用途	示例
*	零个或更多字符	[<姓氏>] LIKE "Sm*" 可返回 [<姓氏>] 值以字符 *Sm* 开头的所有记录，如 *Smith*、*Smythe*、*Smart* 等。 [<姓氏>] LIKE "*om*" 将返回 [<姓氏>] 字段中含有字符 *om* 的所有记录，如 *Thomas*、*Thompson*、*Tomlin* 等。
?	一个字符	[<名字>] NOT LIKE "Da?" 将返回 [<名字>] 值为三个字符但不以 *Da* 这两个字母开头的所有记录。将返回含有 *Ted*、*Tom* 和 *Sam* 的记录，但不会返回含有 *Dax* 和 *Dan* 的记录。 [NOT ([<名字>] LIKE "?o?") 将返回 [<名字>] 值为三个字符但中间的字符不是 *o* 的所有记录。将返回含有 *Ted* 和 *Sam* 的记录，但不返回含有 *Tom* 和 *Bob* 的记录。

级联运算符

+（加号）运算符在电子邮件中用于将字段值与文本相连。

运算符优先级

优先级是指 Oracle CRM On Demand 对一个表达式中的各个运算符求值的顺序。将应用以下规则：

- 先对优先级较高的运算符求值，然后再对优先级较低的运算符求值。
- 从左到右对优先级相同的运算符求值。
- 较低级别的数字表示较高的优先级。
- 如果使用括号，则会影响表达式中的优先级顺序。先对括号内的表达式求值，然后再对括号外的表达式求值。

下表列出了优先级的级别。

级别	运算符
1	( )
2	-（求反）
3	^（求幂）
4	*（乘）、/（除）
5	+（加）、-（减）、"NOT"逻辑运算符
6	AND 逻辑运算符
7	OR 逻辑运算符
8	=、<>、>、<、>=、<= 比较运算符

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Expression Builder 函数

下表列出了可在 Expression Builder 中使用的函数。单击函数名称可以查看有关函数的更多信息。

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数
IfNull (第 页 1353)	Duration (第 页 1346)	FieldValue (第 页 1349)	Locale (第 页 1372)	ExcludeChannel (第 页 1348)	LN (第 页 1371)
IIf (第 页 1353)	JulianDay (第 页 1366)	FindNoneOf (第 页 1350)	LocaleListSeparator (第 页 1373)	GetGroupId (第 页 1352)	
	JulianMonth (第 页 1366)	FindOneOf (第 页 1351)	OrganizationName (第 页 1376)	GetParentId (第 页 1352)	
	JulianQtr (第 页 1367)	InStr (第 页 1355)	UserValue (第 页 1385)	JoinFieldValue (第 页 1356)	
	JulianWeek (第 页 1368)	Left (第 页 1370)		LookupName (第 页 1373)	
	JulianYear (第 页 1369)	Len (第 页 1370)		LookupValue (第 页 1374)	
	Timestamp (第 页 1381)	Mid (第 页 1375)		PRE (第 页 1377)	
	Today (第 页 1384)	Right (第 页 1378)		RowIdToRowNum (第 页 1379)	
	UtcConvert (第 页 1388)	ToChar (第 页 1381)		RowNum (第 页 1380)	

请注意以下其它相关函数的信息：

- 表达式生成器中"函数"字段上下拉列表中列出的某些函数仅供内部使用。请不要在您的表达式中使用以下函数：
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- 建议使用 UserValue (第 页 1385) 函数，而不是下表中列出的将废弃的函数。

函数	建议的替代函数

函数	建议的替代函数
Alias	UserValue('<Alias>')
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
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>')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)

Duration

Expression Builder 中的 Duration 函数返回一个数值，表示用 period 参数指明的天数或不足一天的时间间隔表示的期间。

语法

Duration(period)

结果类型

数值

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
Period	格式为 P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M 的字符串文字： 其中： ■ P 是期间指示符。 ■ *n*Y 指定年数，介于 0 到 5 之间。 ■ *n*M 指定月数，介于 0 到 12 之间。 ■ *n*D 指定天数，介于 0 到 200 之间。 ■ T 用来分隔日期规范和时间规范。 ■ *n*H 指定小时数，介于 0 到 200 之间。 ■ *n*M 指定分钟数，介于 0 到 59 之间。

请注意以下几点：

- 不要为正值指定加号 (+)。
- 可以按 -Duration(Period) 方式指定负持续时间。
- 不支持指定秒数。
- 支持的最大持续时间为"P5Y12M200DT200H59M"（也就是 5 年，12 月，200 天，200 小时和 59 分钟）。
- 如果年数、月数、天数、小时数或分钟数为 0，您可以省略数值和对应的指示符。
- 如果年数、月数或天数为零而时间部分为非零值，则年、月或日部分至少必须存在一个（数值及其指示符）。
- 如果在期间中没有时间部分，则期间中不能包括 T 指示符。
- 在期间中必须始终存在 *P* 指示符。

示例

以下是 Duration 函数的有效示例：

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')

Duration('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duration('P0Y0M0DT0H0M')

Duration('P0DT1M')
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

ExcludeChannel

如果指定的渠道名称是发出请求的渠道，则 Expression Builder 中的 ExcludeChannel 函数将返回 FALSE。

语法

ExcludeChannel(channel name)

结果类型

布尔

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
channel name	要排除的渠道的名称。

下表说明了可用于 channel name 参数的有效字符串。

渠道名称字符串	说明
导入	此渠道字符串不包括通过导入功能和 Oracle Data Loader On Demand 执行的更新。
联机	此渠道字符串不包括用户交互通过浏览器窗口执行的更新。
批量更新	此渠道字符串不包括通过列表页面上的“批量更新”选项执行的更新。
记录合并	此渠道字符串不包括记录合并执行的更新。
脱机	此渠道字符串不包括 Oracle Offline On Demand 中的更新。
Web 服务	此渠道字符串不包括 Web 服务中的更新。
办公室	此渠道字符串不包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office 中的更新。

渠道名称字符串	说明
OEI	此渠道字符串不包括 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand 中的更新。
PIM	此渠道字符串不包括 Oracle PIM Sync On Demand 中的更新。

示例

以下示例将停止 Web 服务请求触发流程：

```
ExcludeChannel("Web 服务")
```

以下示例将阻止导入操作或 Oracle Data Loader On Demand 触发一个流程：

```
ExcludeChannel("导入")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

FieldValue

Expression Builder 中的 FieldValue 函数返回字符串形式的字段值。

语法

FieldValue('<field_name>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明

参数	说明
field_name	与所选字段对应的有效 XML 名称或定制集成标记。

示例

以下示例：

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

返回“创建日期”字段的字符串形式的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

FindNoneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的任何字符都不匹配的第一个实例的位置。

语法

FindNoneOf(string1, string2)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

示例

以下示例返回的值为 4：

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

FindOneOf

Expression Builder 中的 FindOneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的字符匹配的第一个实例的位置。

语法

FindOneOf(string1, string2)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

示例

以下示例返回的值为 3：

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

GetGroupId

Expression Builder 中的 GetGroupId 函数返回 Oracle CRM On Demand 日历共享组。

语法

GetGroupId()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

GetParentId

Expression Builder 中的 GetParentId 函数返回父记录的行 ID。

语法

GetParentId()

结果类型

字符串

示例

如果联系人与行 ID 为 12-1A876B 的客户关联，则 GetParentId 函数将返回以下值：

12-1A876B

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

IfNull

Expression Builder 中的 IfNull 函数返回传递给该函数的第一个参数中的值。如果第一个参数返回 NULL，则返回第二个参数中的值。

语法

IfNull(expr1, expr2)

结果类型

IfNull 函数的结果类型是其第一个参数的类型，即使第一个参数为 NULL 也是如此。在返回第二个参数的值之前，会将第二个参数转换为第一个参数的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr1	字段名或表达式。
expr2	expr1 为 NULL 的情况下返回的字段名或表达式。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

IIf

Expression Builder 中的 IIf 函数基于条件表达式的计算结果返回两个参数之一。IIf 是 Immediate If 的缩写形式。

语法

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

替代语法

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

混合语法

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

结果类型

IIf() 函数的结果类型始终是其第一个参数的类型。如果表达式计算结果为 FALSE，则在返回第二个参数的值之前，会将第二个参数转换为第一个参数的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr	要计算的条件表达式。
result_if_true	条件表达式计算结果为 true 时返回的值。
result_if_false	条件表达式计算结果为 false 时返回的值。
expr_if_true	条件表达式计算结果为 true 时要计算的表达式。
expr_if_false	条件表达式计算结果为 false 时要计算的表达式。

示例

下面是 IIf 函数中混合语法的一个示例：

业务流程要求“开票的省/自治区”字段发生更改时要更新客户详细信息页面上的“区域”字段，如下所示：

如果将“开票的省/自治区”字段更改为 OK 或 TX，则“区域”字段将更新为“中部”。如果将“开票的省/自治区”字段更改为 CA，则“区域”字段将更新为“西部”。如果更改为所有其它省/自治区，则“区域”字段将更新为“东部”。

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', '中部',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', '西部', '东部'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

InStr

Expression Builder 中的 InStr 函数返回一个字符串在另一个字符串中第一次出现时所在的位置。

语法

Instr(string1, string2, start, end)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	指定要被搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。
string2	指定要搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。 **注意：**字符串搜索区分大小写。
start	（可选）一个指定 string1 中的起点的整数。
end	（可选）一个指定 string1 中的终点的整数。

示例

以下示例返回的值为 9：

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

以下示例将显示如何在工作流规则条件中使用 InStr 函数。在工作流规则条件中，InStr 函数用于确定指定字符串是否出现在记录的字段中。如果在字段中发现此字符串，则将执行在工作流规则中指定的操作。在此示例中，InStr 函数将确定记录中的"主题"字段是否包含单词 *REVIEW*。仅当"主题"字段包含大写字母形式的单词 *REVIEW* 时，才会执行工作流规则中的操作。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JoinFieldValue

某个记录类型可通过外键由另一个记录类型进行引用。*联接字段* 是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。例如，在大多数记录类型上，"OwnerId"字段是一个引用"用户"记录类型的外键。许多记录上的"所有者"字段是一个联接字段，该字段使用 OwnerId 外键引用"用户"记录类型上的"别名"字段。

如果在 Expression Builder 内的 JoinFieldValue 函数中指定所引用记录类型和相关外键字段，则该函数将返回联接字段的值。JoinFieldValue 函数还可以检索所引用记录类型上未直接联接到引用对象的其它字段，这样，您就可以在相关记录类型中查找各种记录类型的字段。

语法

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

结果类型

字符串。

如果出错或者请求的字段值为空，则返回零长度字符串。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
ref_record_type	所引用记录类型的独立于语言的名称。（*独立于语言的名称* 是不随着用户语言变化而变化的名称。） 参数必须包含在字段字符串标识符内，例如： `'<Account>'` 请参阅本主题的"记录类型"部分中的表，以查看语言无关记录类型名称的列表。
foreign_key	返回所引用记录类型（在 ref_record_type 参数中指定）中有效行 ID 的文字或表达式。如果行 ID 无效，则该函数返回零长度字符串。直接字段引用必须包含在字段标识符内。例如： `[<AccountId>]`

参数	说明
field_name	所引用记录类型（由 ref_record_type 参数指定）中字段的独立于语言的名称。如果所引用记录类型中没有该字段，则返回错误。字段名称必须包含在字段字符串标识符内。例如： '<Type>'

示例

示例 1：当记录的所有者发生变化时，业务流程需要使用工作流规则来查找新所有者的姓名。当记录的所有者发生变化时，只会更新记录上的 OwnerId 外键字段。因此，工作流规则上的以下条件不会查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

您可以改用工作流中的以下条件来查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<Alias>')
```

示例 2：要获取记录的前一位所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

示例 3：要获取记录的当前所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<EMailAddr>')
```

示例 4：业务流程要求将服务请求电子邮件发送给联系人。发送电子邮件之前，工作流规则将检查联系人是否同意接收电子邮件。此工作流规则（基于服务请求记录类型）具有以下条件：

```
JoinFieldValue('<Contact>',[<ContactId>],'<NeverEmail>')<> 'Y'
```

示例 5：要获取服务请求的主要客户的所在地区，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

记录类型

在下表中，“引用的记录类型”列显示可以使用 JoinFieldValue 函数查找的所引用记录类型的独立于语言的名称。“外键”列显示可用于查找所引用记录类型的外键。“记录类型”列显示可用于配置在其中公开外键的工作流规则的记录类型。

引用的记录类型	外键	记录类型
客户	ParentAccountId	客户
商业活动	SourceCampaignId	
联系人	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	

引用的记录类型	外键	记录类型
CustomObject3	CustomObject3Id	
地区	TerritoryId	
用户	OwnerId	
客户	CompetitorId	客户竞争者
联系人	PrimaryContactId	
客户	AccountId	客户联系人
联系人	ContactId	
联系人	ContactId	客户联系人角色
客户	AccountId	客户附注
客户	AccountId	客户团队
用户	UserId	
客户	AccountId	活动
商业活动	CampaignId	
联系人	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
潜在商机	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
机会	OpportunityId	
证券资产	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
用户	DelegatedById	
用户	OwnerId	
联系人	ContactId	评估
潜在商机	LeadId	

引用的记录类型	外键	记录类型
机会	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
客户	ManufacturerId	资产
客户	AccountId	
联系人	CustomerContactId	
产品	ProductId	
客户	AccountId	车辆经销商车型
客户	AccountId	车辆销售小时数
产品	ProductId	车辆服务小时数
产品	ProductId	访问产品详细信息
用户	OwnerId	访问发放的样品
商业活动	CampaignId	商业活动
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
用户	OwnerId	
联系人	ContactId	商业活动收件人
联系人	CampaignContactId	
商业活动	CampaignId	
客户	AccountId	联系人
商业活动	SourceCampaignId	
联系人	ManagerId	
联系人	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
地区	TerritoryId	
用户	OwnerId	

引用的记录类型	外键	记录类型
联系人	ContactId	联系人附注
联系人	ContactId	联系人团队
用户	UserId	
客户	AccountId	定制对象 01
活动	ActivitiyId	
商业活动	CampaignId	
联系人	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	DealerId	
资金	FundId	
家庭	HouseholdId	
潜在商机	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
机会	OpportunityId	
证券资产	PortfolioId	
产品	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
解决方案	SolutionId	
用户	OwnerId	
车辆	VehicleId	
客户	AccountId	定制对象 02
活动	ActivityId	
商业活动	CampaignId	
联系人	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	

引用的记录类型	外键	记录类型
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	DealerId	
资金	FundId	
家庭	HouseholdId	
潜在商机	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
机会	OpportunityId	
证券资产	PortfolioId	
产品	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
解决方案	SolutionId	
用户	OwnerId	
车辆	VehicleId	
客户	AccountId	定制对象 03
活动	ActivityId	
商业活动	CampaignId	
联系人	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
经销商	DealerId	
资金	FundId	
家庭	HouseholdId	
潜在商机	LeadId	
医学教育事件	MedEdEventId	
机会	OpportunityId	
证券资产	PortfolioId	
产品	ProductId	

引用的记录类型	外键	记录类型
ServiceRequest	ServiceRequestId	
解决方案	SolutionId	
用户	OwnerId	
车辆	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	经销商
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	ParentDealerId	
地区	PrimaryTerritoryId	
用户	OwnerId	
经销商	ChannelPartnerId	经销商地区
CustomObject1	CustomObject1Id	资金
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
资金	FundId	
用户	PrimaryOwnerId	
资金	FundId2	资金参与者
商业活动	CampaignId	资金请求
联系人	PrimaryContactId	
资金	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
用户	FundOwnerId	
用户	OwnerId	
客户	AccountID	家庭
联系人	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

引用的记录类型	外键	记录类型
家庭	OwnerGroupId	
商业活动	CampaignId	家庭联系人
客户	AccountId	潜在商机
商业活动	CampaignId	
联系人	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
机会	OpportunityId	
用户	OwnerId	
用户	SalesRepId	
用户	ReferredById	
产品	ProductId	医学教育事件
用户	OwnerId	
客户	AccountId	机会
商业活动	SourceCampaignId	
联系人	KeyContactId	
联系人	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	DealerId	
地区	TerritoryId	
用户	OwnerId	
联系人	PrimaryContactId	机会竞争者
机会	CompetitorId	
联系人	ContactId	机会联系人角色

引用的记录类型	外键	记录类型
机会	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	机会附注
联系人	PrimaryContactId	机会合作伙伴
机会	PartnerId	
用户	OwnerId	
机会	OptyId	机会团队
用户	UserId	
客户	ParentAccountId	合作伙伴
商业活动	SourceCampaignId	
地区	TerritoryId	
用户	ChannelAccountManagerId	
用户	OwnerId	
客户	AccountId	证券资产
客户	InstitutionId	
联系人	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
证券资产	OwnerGroupId	
证券资产	ParentPortfolioAccountId	
产品	ParentProductId	
产品	ProductId	
用户	OwnerId	
联系人	ContactId	证券资产所有者
证券资产	PortfolioId	
产品	ParentProductId	产品
客户	OpportunityAccountId	收入
资产	AssetId	

引用的记录类型	外键	记录类型
联系人	ContactId	
机会	OpportunityId	
产品	ProductId	
用户	OwnerId	
客户	AccountId	服务请求
资产	AssetId	
联系人	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
经销商	DealerId	
产品	ProductId	
用户	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	解决方案
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
产品	ProductId	
客户	AccountId	车辆
联系人	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
产品	ProductId	
经销商	SellingDealerId	
经销商	ServicingDealerId	
用户	OwnerId	

此外，所有记录类型都具有下列外键字段，这些字段将引用以下用户记录类型：

- CreatedById
- ModifiedById

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JulianDay

Expression Builder 中的 JulianDay 函数返回自公元前 4713 年 1 月 1 日中午（世界时）以来经历的天数。

语法

JulianDay(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianDay(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JulianMonth

Expression Builder 中的 JulianMonth 函数返回一个等于以下值的整数：

```
JulianYear * 12 + current_month
```

其中 *JulianYear* 是 JulianYear (第 页 1369) 函数返回的年份，*current_month* 是一个介于 1 至 12 之间的整数，一月为 1。

语法

JulianMonth(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianMonth(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JulianQtr

Expression Builder 中的 JulianQtr 函数返回一个等于以下值的整数：

JulianYear * 4 + *current_quarter*

其中 *JulianYear* 是 JulianYear (第 页 1369) 函数返回的年份，*current_quarter* 为：

(*current_month* - 1) / 3 + 1

向下舍入到的下一个整数。

语法

JulianQtr(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianQtr(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JulianWeek

Expression Builder 中的 JulianWeek 函数返回一个等于以下值的整数：

JulianDay / 7

向下舍入到的下一个整数，其中 *JulianDay* 是 JulianDay (第 页 1366) 函数返回的日。

语法

JulianWeek(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法：

参数	说明
	JulianWeek(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

JulianYear

Expression Builder 中的 JulianYear 函数返回一个等于以下值的整数：

current_year + 4713

语法

JulianYear(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianYear(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Left

Expression Builder 中的 Left 函数从字符串左边返回指定数目的字符。

语法

Left(string, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最左边字符的字符串。如果字符串包含 Null，则返回 Null。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 0（零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

示例

如果当前用户的电子邮件地址为 john.doe@oracle.com，则以下示例返回的值为 john：

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Len

Expression Builder 中的 Len 函数返回指定字符串中的字符数。

语法

Len(string)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	将计算其中的字符数的字段名或计算字符数所依据的字符串表达式。如果字符串为空白字符串，则返回 0（零）。如果字符串包含 Null，则返回 Null。

示例

以下示例返回的值为 18：

```
Len("Oracle Corporation")
```

如果字段包含有效的时间戳，则以下示例返回的值为 19：

```
Len([<CreatedDate>])
```

以下示例返回的值为 19：

```
Len(Timestamp()) 返回 19
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

LN

Expression Builder 中的 LN 函数返回参数中传递的数值的自然对数。

语法

LN(number)

结果类型

数值

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
number	要返回其自然对数的数值。

示例

以下示例：

LN(10)

返回的值为 2.30。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Locale

Expression Builder 中的 Locale 函数返回登录用户的区域设置代码（例如 ENU）。

语法

Locale()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)

- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

LocaleListSeparator

Expression Builder 中的 LocaleListSeparator 函数返回当前区域设置的列表分隔符字符，例如逗号 (,)。

语法

LocaleListSeparator()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

LookupName

Expression Builder 中的 LookupName 函数查找"值列表"表中满足以下所有条件的行：

- TYPE 字段与类型参数匹配。
- CODE 字段与 lang_ind_code 参数匹配。
- LANG_ID 字段与当前现行语言的语言代码匹配。

此函数返回指定值列表中显示值的未转换值（独立于语言的代码）。

提示：指定 LookupName 函数的参数时，请单击"显示可接受的值"以显示"字段"列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则"显示可接受的值"将显示为该选择列表配置的所有选项，如果字段不是选择列表字段，则"显示可接受的值"将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

语法

LookupName(type, lang_ind_code)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。
lang_ind_code	显示值。

示例

如果 CALIFORNIA 为显示值，CALIF 为独立于语言的代码，则以下两个示例都将返回值 CALIF：

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

LookupValue

Expression Builder 中的 LookupValue 函数返回转换为当前现行语言的指定选择列表值。

选择列表值存储在"值列表"表中。LookupValue 函数返回满足以下所有条件的行的 VAL 列中的值：

- TYPE 列与类型参数匹配。
- CODE 列与 lang_ind_code 参数匹配。
- LANG_ID 列与当前现行语言的语言代码匹配。

LookupValue 函数允许 Oracle CRM On Demand 跨区域设置统一计算涉及选择列表值的表达式。例如，英语中 *White* 值的计算方式与法语中 *Blanc* 值的计算方式相同。

提示：指定 LookupValue 函数的参数时，请单击"显示可接受的值"以显示"字段"列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则"显示可接受的值"将显示为该选择列表配置的所有选项。如果字段不是选择列表字段，则"显示可接受的值"将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

注意：机会记录中的"销售阶段"字段不是一个真正的选择列表字段。LookupValue 函数对此字段不起作用。

语法

LookupValue (type, lang_ind_code)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。
lang_ind_code	值列表中未转换的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Mid

Expression Builder 中的 Mid 函数从字符串中返回指定数目的字符。

提示：要确定字符串中的字符数，请使用 Len (第 页 1370) 函数。

语法

Mid(string, start, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	从其中返回字符的字段名或字符串表达式。如果字符串包含 Null，则返回空白字符串。

参数	说明
start	字段名或表达式，用于指定在字符串中开始计算长度的字符位置。如果 start 参数的值大于字符串中的字符数，则 Mid 函数返回空白字符串。
length	可选。用于指定要返回的字符数的字段名或表达式。如果未使用此参数，或者指定的长度大于可返回的字符数，则返回从开始位置到字符串结尾的所有字符。

示例

以下示例从字符串中第 12 个字符开始返回 7 个字符 (Builder)：

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

以下示例从包含文本 *Expression Builder is easy!!* 的文本字段中第 12 个字符开始返回 7 个字符

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

或

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

以下示例从电子邮件地址中提取域名：

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

OrganizationName

Expression Builder 中的 OrganizationName 函数返回登录用户的组织名称。

语法

OrganizationName()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

PRE

如果修改了指定字段的值，但还未在数据库中更新此值，则 Expression Builder 中的 PRE 函数将返回该指定字段的上一个值。

警告：强烈建议您不要对包含"等待"操作的工作流规则使用 PRE 函数，因为"等待"操作会影响 PRE 函数。直到指定的等待期过期后，才会执行"等待"操作后面的任何操作。其余操作将在与最初触发规则的操作不同的批处理操作中执行，并且不保留触发工作流规则的操作之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值始终视为相同。

语法

PRE('<fieldname>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
fieldname	已修改的字段的名称。

使用 PRE 函数时，适用以下注意事项：

- 在条件表达式中，如工作流条件和验证语句，使用 PRE 函数检索字段的上一个值时，请记住字段的初始值可以为空（即空值）。如果初始值为空，与非空值的任何比较都将导致不可预知的行为。要确保条件表达式在此类情况下的计算结果正确，请将 PRE 函数与 IfNull 函数一起使用，如以下示例所示：

  IfNull([<FieldName>], "无效") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "无效")

  在此示例中，文本字符串*无效*用于替换空值，但您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为要检查的字段中的值存在。

- 如果 PRE 函数用于在"等待"操作后调用的工作流规则或操作，则该函数不会返回字段的上一个值。但是，您可能拥有需要此类比较的业务流程。在这种情况下，您可以将工作流规则与"在保存已修改记录之前"触发器事件配合使用，以将字段的上一个值存储在记录类型的任何未使用字段中。接着，您可以将存储的字段值用于在具有"等待"操作的工作流规则中需要的任何比较。

创建工作流规则以将字段的上一个值存储在记录类型的未使用字段中时，请记住原始字段的上一个值可能为空（即空值）。因此，如果遇到空值，则必须使用如下表达式存储默认值。

IfNull([<FieldName>], "无效")

在此示例中，文本字符串*无效*是用于替换空值的默认值，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为原始字段中的值存在。

创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则的示例

以下示例说明如何创建在更改记录的拥有者时将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则。

创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则

1. 为触发器事件为"在保存已修改记录时"的客户记录类型创建工作流规则。
2. 保存工作流规则。
3. 在工作流规则中创建"创建电子邮件"操作。
4. 在工作流操作中，执行以下操作：
   a. 在"收件人"字段中，选择"特定电子邮件地址"。
   b. 在"收件人"字段表达式文本框中，添加以下表达式：

      JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"),'<EMailAddr>')

   c. 在电子邮件的主题和正文中添加必要文本。
   d. 保存工作流操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Right

Expression Builder 中的 Right 函数从字符串右边返回指定数目的字符。

语法

Right(string, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最右边字符的字符串。如果字符串包含 Null，则返回 Null。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 0（零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

示例

如果当前用户的电子邮件地址为 john.doe@oracle.com，则以下示例返回的值为 oracle.com：

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'),
Len(UserValue('<EMailAddr>'))-InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

RowIdToRowNum

Expression Builder 中的 RowIdToRowNum 函数将字母数字行 ID 转换为数字格式。

注意：行 ID 是由 Oracle CRM On Demand 使用专用算法生成的，并且在 Oracle CRM On Demand 数据库中具有全面的引用完整性。该算法使用 36 进制编码（基数为 36 的定位数系）。通过使用 36 作为基数，可以用数字 0-9 以及字母 A-Z 来表示数字，这是一种基于 ASCII 字符、经过优化且不区分大小写的字母数字数系。

语法

RowIdToRowNum('row_id')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
row_id	返回字母数字行 ID 的字符串文字、字段名或表达式。

示例

以下示例：

RowIdToRowNum('12-6RX8L')。

返回的值为 38-8021253。

以下示例：

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

返回的值为 38-57119344。

如果 <AccountID> 字段包含"12-Y09KG"，则以下示例：

RowIdToRowNum('<AccountID>')

返回的值为 38-57119344。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

RowNum

Expression Builder 中的 RowNum 函数返回记录在现行记录集中的位置。

语法

RowNum()

结果类型

整数

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Timestamp

Expression Builder 中的 Timestamp 函数返回转换为当前用户时区设置的服务器日期和时间。例如，如果将当前用户时区设置设为"东部日照时间 (EDT) -0400 UTC"，则 Timestamp 函数会将服务器时间转换为 EDT。TimeStamp 函数将执行 UTC（通用时间代码）转换。

注意：Timestamp() 函数不支持算术运算（例如，加法或减法）。

语法

Timestamp()

结果类型

日期时间

示例

以下示例以"月/日/年 小时（24 小时制）:分:秒"格式返回当前的日期和时间：

```
Timestamp()
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

ToChar

Expression Builder 中的 ToChar 函数将指定的日期或数值表达式转换为带格式的字符串。

语法

ToChar(expression, format)

警告：不要在 ToChar 函数的例程中同时使用日期格式和数值格式。这样做可能导致无效的结果。

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expression	一个返回日期、日期和时间或数值的表达式或字段。
format	一个表示日期或数值格式的字符串。

下表说明该函数的日期格式。

格式代码	说明
DD	用两个数字表示某个月份中的日期 (01-31)。
DDDD dddd	日期的名称。
MM	用两个数字表示的月份（01-12，其中 01 表示 1 月）。您必须使用大写的 *MM*，因为小写的 *mm* 表示分钟。
MMMM mmmm	月份的名称。注意，如果您使用小写，您必须使用 mmmm（也就是四个小写字母 m），因为 mm（也就是两个小写字母 m）表示分钟。
Y	年份的最后一位数字。
YY	年份的最后两位数字。
YYYY	四位数字表示的年份。
hh12	以 12 小时制表示的一天中的小时。
hh24	以 24 小时制表示的一天中的小时。
hh	一天中的小时。您可以指定 AM 或 PM 来相应地调整时间，例如： hh:mm:ss PM 如果未指定 AM 或 PM，则默认情况下将使用 24 小时制。

格式代码	说明
mm	分钟。请注意，mm（也就两个小写字母 m）始终表示分钟，不能用于指定两位数字表示的某个月份中的日期。
ss	秒数。

下表说明该函数的数值格式。

格式代码	示例	说明
#	####	返回具有指定位数的值，如果值为负，则包含前面的负号。
0	####.00	返回前导零。返回尾随零。
$	$###.00	返回前面带美元符号的值。
,	#,###	在指定位置中返回一个逗号。逗号不能出现在小数点的右边。格式模型不得以逗号开头。
.	###.##	在指定的位置中返回一个小数点。格式参数中只允许有一个小数点。如果小数点后面的指定位数小于小数点后面存在的位数，则将对此小数进行四舍五入。

使用数字格式的示例

以下示例返回的值为 10：

```
ToChar (10, '##.##')
```

以下示例返回的值为 10：

```
ToChar (10, '##.00')
```

以下示例返回的值为 10.24：

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

以下示例返回的值为 -10.24

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

使用日期格式的示例

以下示例将 Timestamp() 函数返回的值转换为 DD/MM/YYYY 格式：

```
ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')
```

例如，如果 Timestamp() 函数返回的值为 02/29/2008 10:58:37，则上述表达式的计算结果为 29/02/2008。

以下示例显示如何使用各种格式显示午夜：

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) 返回·2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) 返回·2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) 返回·2009/05/22 00:00:00

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Today

Expression Builder 中的 Today 函数将基于当前用户的时区设置返回今天的日期。例如，如果将当前用户的时区设置设为"东部日照时间 (EDT) -0400 UTC"，则 Today() 函数会将服务器日转换为 EDT。Today() 函数将执行 UTC（通用时代码）转换。

语法

Today()

结果类型

日期

示例

如果当前日期为 11/27/2007，则以下示例：

```
Today() - 30
```

返回的值为 10/28/2007。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

UserValue

Expression Builder 中的 UserValue 函数返回当前用户的指定属性的值。

"用户详细信息"视图上的字段是所选用户的属性。

语法

UserValue('<attribute>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
attribute	独立于语言的名称或者定制的集成标记，对应于当前用户属性的显示名称。

示例

示例 1：业务流程要求在创建记录时，服务请求上名为"来源"的定制文本字段默认情况下要显示创建记录的用户（当前用户）的国家/地区。

要实施此业务规则，请在服务请求的"字段设置"页面中，将"来源"字段的默认值设置为 UserValue('<PersonalCountry>')，并选中"发布默认值"复选框。

有关创建和编辑字段的信息，请参阅创建和编辑字段 (第 页 942)。

示例 2：业务流程要求在机会的所有者不是管理员的情况下触发某个工作流规则。

要实施此业务规则，请在工作流规则中设置以下条件：

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

属性

下表列出了可用作 UserValue 函数中的参数的属性及其相应的显示名称。

属性	显示名称	示例值
Alias	别名	管理员
AuthenticationType	身份验证类型	仅用户 ID/密码

属性	显示名称	示例值
BusinessUnit	业务单位	业务单位
BusinessUnitLevel1	业务单位级别 1	业务单位 L1
BusinessUnitLevel2	业务单位级别 2	业务单位 L2
BusinessUnitLevel3	业务单位级别 3	业务单位 L3
BusinessUnitLevel4	业务单位级别 4	业务单位 L4
CellPhone	移动电话号码	+1 555 2368978
CreatedBy	创建者	Oracle CRM On Demand CSR 管理员
CreatedById	不可用	1E1263-IZBZ
CreatedDate	创建日期	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	货币	USD
Department	部门	部门
Division	分部	分部
EMailAddr	电子邮件	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	雇员号码	12345
EnableTeamContactsSync	启用团队联系人同步	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	单一登录的外部标识符	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	外部唯一 ID	EXTUID123
FirstName	名字	John
FundApprovalLimit	资金批准限额	50000
IntegrationId	集成 ID	INTUID123
JobTitle	职务	产品经理
Language	语言	美国英语
LastLoggedIn	上次登录	10/31/2007 19:39:01
LastName	姓氏	Doe
LeadLimit	潜在商机限制	2345679
Locale	区域设置	英语 - 加拿大

属性	显示名称	示例值
ManagerFullName	报告对象	John Smith
ManagerId	不可用	1E4763-IZAU
Market	市场	市场
MiddleName	中间名	中间名
MiscellaneousNumber1	其它编号 1	2312
MiscellaneousNumber2	其它编号 2	2312
MiscellaneousText1	其它文本 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	其它文本 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	修改者	John Doe
ModifiedById	不可用	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	修改日期	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	先生/女士	先生
NeverCall	永不呼叫	Y
NevereMail	不接收电子邮件	Y
NeverMail	永不邮寄	Y
PasswordState	密码状态	现行
PersonalCity	城市	多伦多
PersonalCountry	国家/地区	加拿大
PersonalPostalCode	邮政编码	M4C2C3
PersonalProvince	省	安大略省
PersonalState	省/自治区	CA
PersonalStreetAddress	街道	主街 555 号
PersonalStreetAddress2	地址 2	17 号套间
PersonalStreetAddress3	地址 3	Scarborough
PhoneNumber	工作电话号码	+1 555 2365555
PrimaryGroup	主要组	用户组 A
Region	区域	我的区域

属性	显示名称	示例值
Role	角色	现场销售代表
RoleId	角色 ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	辅助电子邮件	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	登录时显示欢迎页	N
Status	状态	现行
SubMarket	子市场	我的子市场
SubRegion	子区域	我的子区域
TempPasswordFlag	当我单击"保存"时发送临时密码电子邮件	Y
TimeZoneName	时区	(GMT-05:00) 东部标准时间（美国和加拿大）
UserId	行 ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	行 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	用户登录 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	工作传真号码	+1 555 2365556

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

UtcConvert

Expression Builder 中的 UtcConvert 函数转换当前用户时区设置中的指定日期和时间，并返回指定时区的日期和时间。

语法

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

结果类型

时间

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
utc_date_time	采用当前用户时区设置的日期和时间，格式如下： MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	时区的名称

示例

如果当前用户的时区设置为“(GMT-05:00) 东部时间（美国和加拿大）”，则以下示例：

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

返回以下值：

12/14/2007 12:07:05

如果当前用户的时区设置为“(GMT+05:30) 加尔各答，马德拉斯，孟买，新德里”，则以下示例：

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

返回以下值：

12/14/2007 04:37:05

以下示例显示如何为西欧时间获取对应的 UTC 时间：

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

以下示例显示如何为南非时间获取对应的 UTC 时间：

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

如果时区名称包含特殊字符，如单引号 (') 或逗号 (,)，您必须使用双引号将时区名称或特殊字符引起来。例如：

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33',"(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%%
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

Expression Builder 示例

在 Expression Builder 中，可以使用下表中的示例表达式。

Expression Builder 示例表达式	
更新“机会利润”字段	
说明	更新“机会毛利润”字段
语法	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>]-[<OpportunityCost>]
验证小额交易	
说明	字段验证。“小额交易”的收入不能高于 1,000,000
语法	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = '小额交易', 1000000, [<Revenue>])
将新建的服务请求分配给创建者	
说明	每当创建服务请求时，将 UserId 设置为服务请求字段“所有者 ID”的默认值。
语法	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
检查是否已更改指定字段的值	
说明	检查字段值的变化
语法	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
基于结束日期触发工作流程	
说明	如果结束日期的修改幅度超过一个月，则执行此工作流程。
语法	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
如果机会到达某个阶段而没有联系人，则触发工作流程	
说明	如果机会到达“已完成/赢得”销售阶段而没有联系人，则执行工作流程。
语法	FieldValue('<SalesStage>') = "已完成/赢得" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "无配置行 ID"
如果选中复选框，则触发工作流程	
说明	如果选中定制的“复审就绪”复选框字段，则执行工作流程。

语法	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
如果活动工作流程不是由所有者创建，则触发电子邮件	
说明	如果活动工作流程不是由所有者创建，则触发电子邮件，发送给活动所有者
语法	[<OwnerId>]<>UserValue('<UserId>')
更改客户类型后触发电子邮件	
说明	将客户类型从“潜在客户”改为“客户”后触发电子邮件
语法	PRE('<AccountType>') = "潜在客户" AND FieldValue('<AccountType>') = "客户"
从工作流程中排除特定渠道	
说明	不对联机记录执行工作流程
语法	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- 关于 Expression Builder (第 页 1333)
- 使用 Expression Builder (第 页 1334)
- Expression Builder 函数 (第 页 1344)

索引

A
Answers 入门（定制报表） - 629
C
Case 语句 - 863
D
Duration - 1346
E
ExcludeChannel - 1348
Expression Builder - 1332
Expression Builder 中的数据类型 - 1338
Expression Builder 函数 - 1344
Expression Builder 示例 - 1390
Expression Builder 运算符 - 1341
F
FieldValue - 1349
FindNoneOf - 1350
FindOneOf - 1351
G
GetGroupId - 1352
GetParentId - 1352
I
IfNull - 1353
IIf - 1353
InStr - 1355
J
JoinFieldValue - 1356
JulianDay - 1366
JulianMonth - 1366
JulianQtr - 1367
JulianWeek - 1368
JulianYear - 1369
L
Left - 1370
Len - 1370
Life Sciences - 389
LN - 1371
Locale - 1372
LocaleListSeparator - 1373
LookupName - 1373
LookupValue - 1374
M
MDF 请求 - 319
MDF 请求历史记录分析主题区域 - 670
MDF 请求字段 - 326
MDF 请求字段：导入准备 - 1256
Mid - 1375
O
Oracle CRM On Demand 与 PIM 之间的数据同步流程 - 579
Oracle CRM On Demand 系统要求 - 107
Oracle CRM On Demand 版本附注 - 107
Oracle CRM On Demand 逐页概述 - 31
Oracle CRM On Demand 管理过程 - 899
Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 - 1307
Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 1312
OrganizationName - 1376
P
Partner Relationship Management 和 High Tech - 285
PRE - 1377
R
Right - 1378
RowIdToRowNum - 1379
RowNum - 1380
T
Timestamp - 1381
ToChar - 1381
Today - 1384
U
UserValue - 1385
UtcConvert - 1388
W
Web 服务集成 - 1308
二划
入门操作核对清单 - 25
三划
上载细分 - 606
上载客户端扩展 - 983
下载 - 600
下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 - 1308
下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 1312
下载 Word 邮件合并模板 - 596
下载 WSDL 和架构文件 - 1308
下载报表 - 626
下载细分向导 - 604
个性化内容传送 - 447
个性化内容传送报告主题区域 - 750
个性化您的应用产品 - 543
工作流例程字段 - 1126
工作流监视器 - 1121
工作流配置 - 1088

工作簿字段 - 1080
工作簿管理 - 1058
与 PIM 同步 - 574
与客户的交互准备 - 265
四划
为 PRM 设置价格表 - 1320
为工作簿创建权限配置文件 - 1074
为公司定制 - 985
为用户创建库存期间 - 1013
为用户和用户角色启用工作簿 - 1075
为用户添加代表（管理员） - 1013
为目标和产品管理计划的方案 - 224
为库存期间创建库存审计报表 - 406
为技术支持人员授予登录访问权限 - 556
为单个客户管理计划的方案 - 222
为服务配额设置警报 - 929
为客户组或地区管理计划的方案 - 222
为贵公司启用工作簿 - 1074
为联系人管理计划的方案 - 223
为管理员角色验证工作簿的设置 - 1065
从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 - 588
从 Offline Client 上载记录 - 573
从工作流监控中删除例程 - 1124
允许用户更改报表中的列 - 815
允许用户使用 - 816
公司管理 - 902
内容管理 - 1317
分析业务数据 - 203
分析客户业绩 - 176
分析联系人 - 189
分析潜在商机跟进 - 155
分配 - 436
分配字段 - 439
分配字段：导入准备 - 1200
分配服务请求 - 249
升级服务请求 - 251
日历日期/时间函数 - 854
日历和活动 - 109
日历和活动管理流程 - 162
计划成员身份字段 - 295
计划机会 - 240
计划机会字段 - 242
计划机会字段：导入准备 - 1272
计划客户 - 234
计划客户字段 - 236
计划客户字段：导入准备 - 1271
计划联系人 - 237
计划联系人字段 - 239
计划联系人字段：导入准备 - 1272
计算交易规模 - 313
计算列表中的记录 - 76
计算样品库存的累积总计 - 411
车辆 - 532
车辆字段 - 539
车辆字段：导入准备 - 1296
车辆联系人字段：导入准备 - 1295
五划
业务计划 - 221, 224
业务计划字段 - 228
业务计划字段：导入准备 - 1208
业务计划报告主题区域 - 715
业务流程管理 - 1087
业务数据历史记录分析主题区域 - 683
代理-经纪人关系的招募和建立流程 - 496
代理-经纪人关系的管理流程 - 497
代理配置信息 - 522
代理配置信息字段 - 524
代理概要字段：导入准备 - 1207
四划
以新用户身份登录 - 27
五划
仪表盘 - 873
处理电子邮件 - 274
处理电话 - 268
处理回叫（Web 和电话） - 272
处理语音邮件 - 273
处理索赔 - 350
处理资金请求 - 347
对工作簿分配记录 - 1078
对记录附加文件和 URL - 88
对交互仪表盘应用格式 - 885
对列进行排序和重新排序 - 779
对资金应用借项 - 351
打电话 - 271
打印页面上显示的信息 - 103
打印报表 - 623
生命科学流程 - 389
生命科学管理 - 1330
用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 - 315
用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 - 153
用户字段 - 1002
用户字段：导入准备 - 1293
用户管理 - 1000
用户管理和访问控制 - 998
用条件控制内容在交互仪表盘页面上的显示 - 879

用漏斗图显示结果 - 816
申请 - 298
申请字段 - 304
申请字段：导入准备 - 1201
目标 - 229
目标字段 - 232
目标字段：导入准备 - 1262
示例 1：使用 - 1038
示例 2：使用 - 1042
示例 3：通过工作簿保护数据 - 1044
记录对商业活动做出的响应 - 140
记录类型的 - 933
记录鉴定的证书要求 - 382
六划
交易注册 - 306
交易注册历史记录分析主题区域 - 661
交易注册产品收入历史记录分析主题区域 - 663
交易注册字段 - 316
交易注册字段：导入准备 - 1233
交易项目字段 - 433
交易项目字段：导入准备 - 1293
产品历史记录分析主题区域 - 685
产品字段 - 434
产品字段：导入准备 - 1280
产品类别字段：导入准备 - 1280
价格表字段：导入准备 - 1279
价格表行项目字段：导入准备 - 1279
任务用户字段：导入准备 - 1292
任务联系人字段：导入准备 - 1292
优化性能 - 868
会话变量 - 866
共享记录（团队） - 79
共享活动报告主题区域 - 755
共享您的日历 - 130
关于 - 550, 599
关于 Expression Builder - 1333
关于 On Demand 小组件 - 561
关于 Oracle Contact On Demand - 260
关于 Oracle CRM On Demand Answers 中的定制会计日历 - 618
关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话 - 106
关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪 - 901
关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间 - 106
关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 - 1307
关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 1312
关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 - 595
关于工作流规则 - 1089
关于工作流操作 - 1094
关于分析中记录的可见性 - 610
关于分配规则 - 1127
关于主要记录类型的访问级别 - 1029
关于用户页面布局 - 1008
关于用户委派 - 1012
关于用户资料设置 - 548
关于电子签名 - 427
关于记录中已修改字段的信息 - 968
关于交互仪表盘中的引导式导航 - 893
关于会计日历 - 916
关于创建记录时的重复情况 - 99
关于同步引擎和字段映射 - 576
关于团队、组和工作簿中的权限配置文件 - 1022
关于在多选选择列表中搜索 - 56
关于在报表中使用地址 - 780
关于字段、选择列表和度量 - 994
关于字段管理 - 934
关于机会团队 - 207
关于机会和预测 - 194
关于设计工作簿结构 - 1061
关于利用 Offline Client 进行的冲突解决 - 573
关于报表中的主题区域 - 633
关于报表中的限制 - 630
关于报表性能 - 868
关于角色中的记录类型访问权限 - 1052
关于角色中的权限 - 1053
关于角色中的权限配置文件 - 1021
关于评估脚本 - 1324
关于针对工作簿的 Web 服务支持 - 1064
关于附件 - 86
关于附件配置 - 994
关于使用 - 599
关于使用 Web 链接创建新集成方案 - 949
关于国家/地区和地址映射 - 1155
关于定制 Web 小程序 - 974
关于定制对象的多对多关系 - 997
关于定制字段 - 939
关于服务配额 - 927
关于细分向导 - 603
关于细分向导中的 - 603
关于表达式 - 1336
关于界面 - 28
关于相关记录类型的访问级别 - 1030
关于重复记录和外部 ID - 1171

关于通过团队继承进行的访问权限传播 - 1023
关于预制报表 - 614
关于基于时间的工作流规则 - 1096
关于登录和密码策略 - 912
关于筛选器条件 - 50
关于筛选器值 - 55
关于集成事件 - 1314
关于解决与 PIM 的冲突 - 588
关于跨站点请求篡改的防护 - 911
关于管理 Offline Client - 570
关于管理 Oracle PIM Sync On Demand - 584
关于管理解决方案 - 253
关键字搜索的默认搜索字段 - 48
创建 Web 小程序 - 958
创建 Word 邮件合并模板 - 597
创建工作流规则 - 1097
创建工作流操作：分配工作簿 - 1101
创建工作流操作：发送电子邮件 - 1108
创建工作流操作：创建任务 - 1104
创建工作流操作：创建集成事件 - 1102
创建工作流操作：更新值 - 1113
创建工作流操作：等待 - 1114
创建工作流操作：等待后更新字段 - 1111
创建工作簿和工作簿层次结构 - 1069
创建工作簿类型和工作簿用户角色 - 1069
创建主页定制报表 - 963
创建失去和找到的样品交易 - 423
创建申请 - 300
创建记录 - 38
创建记录主页布局 - 965
创建交互仪表盘 - 875
创建交互仪表盘提示 - 890
创建交易注册 - 308
创建全局 Web 小程序 - 980
创建合作伙伴计划 - 294
创建合作伙伴成员身份 - 会员 - 294
创建作为相关项目的特殊定价产品 - 338
创建评估脚本 - 1327
创建和调整列表 - 70
创建和编辑字段 - 942
创建和管理操作栏布局 - 979
创建定制 Web 小程序 - 975
创建细分 - 604
创建活动 - 112
创建样品传输 - 420
创建集成事件队列 - 1315
创建新主题 - 986
创建新库存调整记录 - 423
创建潜在商机转换布局 - 1137
合并记录 - 82
合作伙伴 - 285
合作伙伴历史记录分析主题区域 - 681
合作伙伴计划 - 291
合作伙伴计划字段 - 297
合作伙伴字段 - 290
合作伙伴字段：导入准备 - 1268
合作伙伴自我管理 - 1015
合作伙伴报告主题区域 - 748
向记录详细信息页面布局添加工作簿 - 1077
向交互仪表盘中添加页面 - 876
向交互仪表盘页面中添加介绍目录文件夹的视图 - 883
向交互仪表盘页面中添加引导式导航链接 - 880
向交互仪表盘页面中添加文本链接和图像链接 - 880
向交互仪表盘页面中添加保存在介绍目录中的内容 - 883
向库存期间添加工作簿 - 406
向库存期间添加样品交易 - 405
向库存期间添加样品库存 - 404
向其他用户发送附注 - 85
向样品交易添加交易项目 - 424
向消息计划添加工作簿 - 450
向资金添加信贷 - 346
向解决方案添加工作簿 - 258
在 - 989
在 Offline Client 中添加和更新记录 - 572
在公司范围内发布警告 - 922
在分析中使用函数 - 829
在交互仪表盘中更改 PDF 和打印选项 - 887
在交互仪表盘页面上添加和显示内容 - 877
在团队成员之间拆分机会收入 - 206
在导入过程中链接记录 - 1186
在设置过程中使用管理员模板 - 901
在图表中显示结果 - 786
在浏览器会话中禁用 - 271
在选项卡中显示外部 Web 页 - 972
在销售访问期间发放样品 - 425
在数据透视表中显示结果 - 798
在滚动条中显示结果 - 820
在潜在商机转换过程中映射附加字段 - 1136
地区管理 - 1086
如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录 - 1024
如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录 - 1027

如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录 - 1024
如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录 - 1026
字符串函数 - 841
安排与他人的预约 - 127
安装 Offline Client - 568
安装和卸载 Oracle PIM Sync On Demand - 580
导入申请 - 304
导入助手 - 1299
导入和导出工具 - 1152
导入结果电子邮件和日志文件的示例 - 1304
导入您的联系人 - 182
导入数据 - 1299
导入数据的字段类型准则 - 1187
导出列表中的记录 - 76
导出助手 - 1305
导出细分 - 607
导出数据 - 1305
导航到仪表盘编辑器 - 876
当事人 - 513
当事人字段 - 515
当事人字段：导入准备 - 1251
成批删除队列页面 - 1313
有关工作簿疑难解答的信息 - 1082
有关主题区域的使用注释 - 893
机会 - 193
机会历史记录分析主题区域 - 678
机会产品收入字段：导入准备 - 1266
机会产品收入报告主题区域 - 746
机会团队报告主题区域 - 747
机会字段 - 207
机会字段：导入准备 - 1264
机会报告主题区域 - 740
机会和合作伙伴历史记录分析主题区域 - 676
机会和合作伙伴报告主题区域 - 744
机会和竞争者历史记录分析主题区域 - 674
机会和竞争者报告主题区域 - 742
机会联系人角色字段：导入准备 - 1263
机会管理流程 - 160
权限配置文件管理 - 1019
考试 - 362
考试字段 - 367
考试字段：导入准备 - 1238
考试报名字段 - 369
考试注册字段：导入准备 - 1240
设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例 - 981
设置 Web 链接 - 946
设置工作簿的过程 - 1064
设置公司产品 - 1319
设置公司概要和全局默认值 - 903
设置分配规则 - 1130
设置日历 - 559
设置主题 - 551
设置用户 - 1001
设置用户（合作伙伴） - 1016
设置用户对共享报表文件夹的可见性 - 621
设置用户的销售定额 - 1009
设置记录预览模式 - 551
设置产品类别 - 1318
设置列公式 - 775
设置合作伙伴管理员的过程（管理员） - 1015
设置地区 - 1086
设置权限配置文件 - 1047
设置报表文件夹 - 619
设置评估脚本 - 1324
设置定制字段集成标记 - 946
设置组 - 1084
设置预测定义 - 1139
设置您的安全问题 - 555
设置销售过程、类别和指导 - 1145
设置潜在商机转换的过程 - 1135
设置默认日历视图 - 130
设置默认搜索记录类型 - 550
访问级别计算示例 - 1037
访问活动历史记录分析主题区域 - 653
访问销售过程指导 - 198
访问数据和集成工具 - 560
七划
删除工作流规则和操作 - 1120
删除仪表盘对象 - 887
删除申请 - 303
删除合作伙伴计划 - 296
删除合作伙伴成员身份 - 会员 - 295
删除合作伙伴客户 - 290
删除报表 - 627
删除和恢复记录 - 94
利用主审计追踪查看审计追踪更改 - 926
利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程 - 498
医学教育 - 392
医学教育事件历史记录分析主题区域 - 672
医学教育事件字段 - 395
启用车辆产品类型 - 535
完成您的分析 - 829
库存审计报表 - 413

库存审计报表字段 - 414
库存审计报表字段：导入准备 - 1250
库存调节流程 - 412
库存期间 - 401
库存期间字段 - 409
库存期间字段：导入准备 - 1250
应用产品定制 - 932
我的主页 - 33
批准 MDF 请求 - 324
批准 MDF 请求的索赔 - 326
批准申请 - 302
批准交易注册 - 310
批准特殊定价请求 - 335
批准特殊定价请求的索赔 - 337
批量分配工作簿队列页面 - 1313
批量访问计划 - 123
投保人 - 520
投保人字段 - 522
投保人字段：导入准备 - 1275
投保财产 - 510
投保财产字段 - 512
投保财产字段：导入准备 - 1249
报名参加考试 - 366
报表 - 609
拒绝 MDF 请求 - 323
拒绝 MDF 请求的索赔 - 325
拒绝申请 - 302
拒绝交易注册 - 311
拒绝特殊定价请求 - 334
拒绝特殊定价请求的索赔 - 336
拒绝潜在商机 - 155
更正实地盘点与电子盘点的差异 - 425
更改 - 557
更改工作流规则的顺序 - 1118
更改工作流规则操作的顺序 - 1117
更改主页布局 - 558
更改用户的用户 ID - 1010
更改用户的用户 ID（合作伙伴） - 1018
更改交互仪表盘的名称或说明 - 892
更改交互仪表盘的属性 - 888
更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态 - 295
更改同步设置 - 586
更改报表外观 - 756
更改客户主要联系人 - 166
更改语言设置 - 552
更改选择列表值 - 953
更改您的密码 - 554
更改操作栏布局 - 559
更换记录类型的图标 - 991
更新个人详细信息 - 544
更新车辆所有权 - 537
更新记录组 - 81
更新记录详细信息 - 58
更新交易注册 - 313
更新考试报名记录 - 366
更新证书请求记录 - 375
更新活动 - 113
更新课程注册记录 - 358
更新预测定义 - 1144
更新鉴定请求记录 - 384
汽车 - 527
系统函数 - 862
角色设置准则 - 1050
角色管理 - 1049
证书字段 - 376
证书请求字段 - 378
证券资产 - 467
证券资产历史记录分析主题区域 - 684
证券资产字段：导入准备 - 1276
证券资产客户字段 - 471
证明 - 370
证明字段：导入准备 - 1211
证明请求字段：导入准备 - 1212
评定解决方案的级别 - 258
财务帐户 - 473
财务帐户产品 - 481
财务帐户产品字段 - 483
财务帐户产品字段：导入准备 - 1243
财务帐户字段 - 477
财务帐户字段：导入准备 - 1241
财务帐户持有者 - 478
财务帐户持有者字段 - 480
财务帐户持有者字段：导入准备 - 1242
财富管理 - 461
运行与 Oracle PIM Sync On Demand 的初始同步 - 585
运行与 PIM 的初始同步 - 579
运行报表 - 624
运行其它同步会话 - 586
运行聚合函数 - 837
运算符 - 863
附件相关项目 - 90
附注字段：导入准备 - 1261
八划
事务处理项 - 432
使用 - 109, 475, 599, 600, 1051

使用 Expression Builder - 1334
使用 MDF 请求主页 - 319
使用 Offline Client - 566
使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office - 594
使用 RSS 源小程序 - 37
使用 Word 邮件合并功能 - 595
使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 - 597
使用工作簿选择器 - 56
使用分配主页 - 436
使用计划机会主页 - 240
使用计划客户主页 - 234
使用计划联系人主页 - 237
使用车辆主页 - 532
使用业务计划主页 - 225
使用代理概要主页 - 523
使用另一种货币查看和编辑预测 - 214
使用申请主页 - 298
使用目标主页 - 230
使用记录 - 38
使用交易注册主页 - 306
使用列表 - 66
使用合作伙伴计划主页 - 291
使用合作伙伴主页 - 286
使用当事人主页 - 513
使用机会主页 - 195
使用权限配置文件列表页面 - 1028
使用考试主页 - 362
使用医学教育事件主页 - 392
使用库存期间主页 - 402
使用投保人主页 - 520
使用投保财产主页 - 511
使用证书主页 - 371
使用证券资产客户主页 - 467
使用评估脚本 - 92
使用财务帐户持有者主页 - 478
使用财务账户产品主页 - 481
使用附件 - 86
使用附注列表 - 84
使用其它应用产品 - 565
使用图例视图将图例添加到报表 - 814
使用服务请求主页 - 247
使用服务请求脚本 - 250
使用细分向导 - 602
使用经销商主页 - 527
使用金融计划主页 - 484
使用金融交易主页 - 492
使用金融产品主页 - 488
使用保险单主页 - 516
使用保险范围主页 - 504
使用客户主页 - 163
使用活动列表 - 113
使用活动评估脚本 - 132
使用家庭主页 - 462
使用损坏主页 - 507
使用样品交易主页 - 417
使用样品免责声明主页 - 443
使用样品批次主页 - 440
使用消息中心 - 36
使用消息计划主页 - 448
使用消息计划项目主页 - 454
使用消息计划项目关系主页 - 457
使用特殊定价请求主页 - 329
使用索引定制字段 - 950
使用索赔主页 - 499
使用课程主页 - 353
使用资金主页 - 343
使用通信主页 - 263
使用预测主页 - 210
使用高级搜索 - 45
使用商业活动主页 - 137
使用情况跟踪分析分析主题区域 - 692
使用联系人主页 - 180
使用联系人的省/自治区执照主页 - 397
使用量规视图将结果显示为量规 - 806
使用集运算合并多个报表中的结果 - 780
使用解决方案主页 - 255
使用鉴定主页 - 379
使用潜在商机主页 - 147
使用潜在商机资格验证脚本 - 151
使考试与产品、产品类别和解决方案关联 - 364
使考试与其他考试相关 - 365
使考试与课程和证书关联 - 365
使考试可以让合作伙伴查看 - 366
使证书与产品、产品类别和解决方案关联 - 373
使证书与考试和课程关联 - 373
使证书与其他证书相关 - 374
使证书可以让合作伙伴查看 - 374
使课程与产品、产品类别和解决方案关联 - 356
使课程与考试和证书关联 - 356
使课程与其他课程相关 - 357
使课程可以让合作伙伴查看 - 357
使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联 - 381
使鉴定与其他鉴定相关 - 382
使鉴定可以让合作伙伴查看 - 383

刷新预测 - 213
取消 MDF 请求 - 324
取消申请 - 303
取消交易注册 - 312
取消特殊定价请求 - 335
定义公司密码控制策略 - 913
定义同步会话何时发生 - 584
定义级联选择列表 - 960
定义定制会计日历 - 917
定制公司的行业列表 - 1151
定制对象字段：导入准备 - 1228
定制对象报告主题区域 - 729
定制对象和机会报告主题区域 - 725
定制对象和服务请求报告主题区域 - 727
定制对象和客户报告主题区域 - 722
定制对象和联系人报告主题区域 - 724
定制审计追踪 - 966
定制相关项目的布局 - 954
定制静态页面布局 - 955
审批和发布解决方案 - 258
建立家庭资料 - 464
服务和通信 - 245
服务请求 - 246
服务请求历史记录分析主题区域 - 688
服务请求处理流程 - 246
服务请求创建流程 - 245
服务请求字段 - 251
服务请求字段：导入准备 - 1286
服务请求报告主题区域 - 753
服务请求的管理流程 - 497
服务请求结束流程 - 246
服务请求解决流程 - 246
注册课程 - 357
组管理 - 1082
经销商 - 527
经销商历史记录分析主题区域 - 666
经销商字段：导入准备 - 1236
表示字面值 - 830
转换函数 - 861
转移记录的所有权 - 78
金融计划 - 483
金融计划字段 - 485
金融计划字段：导入准备 - 1245
金融交易 - 492
金融交易字段 - 493
金融交易字段：导入准备 - 1247
金融产品 - 486
金融产品字段 - 490
金融产品字段：导入准备 - 1246
限制为仅供特定 IP 地址使用 - 920
限制显示的客户记录数 - 170
限制显示的活动记录数 - 115
九划
保险 - 495
保险单 - 516
保险单字段 - 518
保险单字段：导入准备 - 1273
保险范围 - 504
保险范围字段 - 506
保险范围字段：导入准备 - 1226
修改分配中的样品 - 438
修改交易项目中的样品 - 432
修改交易项目中的样品批次 - 433
复制记录 - 57
复制和移动报表 - 628
复审资金活动 - 351
客户 - 162
客户历史记录分析主题区域 - 647
客户团队历史记录分析主题区域 - 649
客户团队字段：导入准备 - 1197
客户地址分析主题区域 - 638
客户字段 - 177
客户字段：导入准备 - 1193
客户收入报告主题区域 - 695
客户报告主题区域 - 697
客户和合作伙伴历史记录分析主题区域 - 641
客户和合作伙伴报告主题区域 - 701
客户和相关客户历史记录分析主题区域 - 644
客户和相关客户报告主题区域 - 704
客户和竞争者历史记录分析主题区域 - 639
客户和竞争者报告主题区域 - 699
客户联系人历史记录分析主题区域 - 646
客户管理流程 - 160
将工作流规则限于特定渠道或角色 - 1100
将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例 - 1107
将计划链接到特殊定价请求 - 332
将用户与工作簿关联 - 1071
将记录下载到 Offline Client - 570
将记录链接到业务计划 - 227
将记录链接到目标 - 232
将记录链接到所选记录 - 59
将记录链接到客户 - 166
将交易注册与机会关联 - 314
将交易注册转换为客户、联系人或机会 - 314
将产品链接到交易注册 - 313

将产品链接到机会 - 199
将产品链接到特殊定价请求 - 331
将任务标记为 - 116
将列添加到报表 - 759
将设置还原为默认值 - 952
将定制字段添加到报表 - 759
将定制报表公开 - 828
将表添加到结果 - 784
将客户转换为合作伙伴客户 - 289
将标记文本添加到结果 - 812
将标题添加到结果 - 783
将活动分配给其他雇员 - 116
将说明文本添加到结果 - 818
将样品分配给最终用户 - 438
将筛选器添加到列 - 759
将联系人链接到多个客户 - 186
将解决方案添加到服务请求 - 250
将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会 - 152
将操作链接添加到结果 - 776
总结通信活动 - 276
指定父机会和子机会 - 204
指定父客户 - 169
指定动态页面布局 - 968
指定资产组合子客户 - 470
按记录类型为用户设置默认工作簿 - 1009
显示应用于结果的筛选器 - 811
显示或隐藏操作栏 - 33
显示选项卡 - 557
查找记录 - 41
查看 Oracle CRM On Demand 服务信息 - 104
查看 PIM Sync Client 活动 - 556
查看 Web 服务使用情况 - 1310
查看工作流例程 - 1123
查看公司的资源使用情况 - 921
查看历史服务配额使用量 - 929
查看支付交易 - 424
查看文件和记录使用情况信息 - 930
查看仪表盘 - 892
查看用户的安全相关活动 - 1012
查看用户的登录活动 - 1011
查看申请 - 301
查看记录的审计追踪 - 98
查看交互历史记录 - 279
查看同步结果 - 587
查看导入结果 - 1303
查看导出结果 - 1307
查看报表数据 - 623
查看其他用户的日历 - 128
查看审计追踪字段 - 553
查看所有用户的登录活动 - 920
查看组任务列表 - 132
查看活动 - 111
查看活动的建议消息计划 - 451
查看贵公司的服务配额使用量 - 928
查看预测 - 211
查看预测历史记录 - 214
查看您的统计量 - 278
查看登录活动 - 554
查看解决方案 - 257
查看警报 - 35
活动历史记录分析主题区域 - 649
活动报告主题区域 - 706
结束已解决的服务请求 - 251
结束交易注册的期间 - 312
结束商业活动 - 141
退出 Oracle CRM On Demand - 107
退回 MDF 请求 - 322
退回交易注册 - 311
退回特殊定价请求 - 334
重命名仪表盘对象 - 886
重命名记录类型 - 990
重命名字段 - 949
重命名字段部分标题 - 958
重命名报表 - 627
重新分配潜在商机 - 150
重新提交交易注册 - 311
重置用户的密码 - 1011
重置用户的密码（合作伙伴） - 1018
重置所有密码 - 919
首先做什么 - 26
十划
家庭 - 461
家庭历史记录分析主题区域 - 667
家庭字段 - 465
家庭报告主题区域 - 735
损坏 - 507
损坏字段 - 509
损坏字段：导入准备 - 1232
样品交易 - 416
样品交易字段：导入准备 - 1284
样品免责声明 - 443
样品免责声明字段 - 446
样品免责声明字段：导入准备 - 1282
样品库存 - 410
样品库存字段 - 412

样品库存字段：导入准备 - 1283
样品批次 - 440
样品批次字段 - 442
样品批次字段：导入准备 - 1283
样品事务处理字段 - 429
根据机会创建交易注册 - 205
根据机会创建特殊定价请求 - 203
根据服务请求启用车辆关联 - 534
消息计划 - 448
消息计划字段 - 452
消息计划字段：导入准备 - 1258
消息计划项目 - 453
消息计划项目关系 - 457
消息计划项目关系字段 - 459
消息计划项目关系字段：导入准备 - 1260
消息计划项目字段 - 456
消息计划项目字段：导入准备 - 1259
消息响应字段：导入准备 - 1257
特殊定价产品历史记录分析主题区域 - 689
特殊定价产品字段 - 338
特殊定价产品字段：导入准备 - 1289
特殊定价请求 - 328
特殊定价请求字段 - 340
特殊定价请求字段：导入准备 - 1290
监控座席 - 279
监控样品活动 - 428
索赔 - 499
索赔字段 - 501
索赔字段：导入准备 - 1213
索赔损失及时通知的生成流程 - 496
请求证书 - 375
请求临时库存盘点 - 407
请求鉴定 - 383
课程 - 353
课程字段 - 358
课程字段：导入准备 - 1225
课程注册字段 - 361
课程注册字段：导入准备 - 1224
调节库存期间 - 408
调整现有库存调整记录 - 422
调整样品事务处理 - 422
调整消息响应 - 126
资产历史记录分析主题区域 - 651
资产字段：导入准备 - 1206
资产报告主题区域 - 714
资金 - 342
资金字段 - 351
通过主记录更新链接的记录 - 65
通过附件字段将文件附加到记录 - 91
通信 - 260
通信活动字段 (Oracle Contact On Demand) - 282
配置 PIM Sync Client 同步设置 - 581
配置 Offline Client - 569
预约、任务和通话字段：导入准备 - 1204
预约用户字段：导入准备 - 1203
预约联系人字段：导入准备 - 1203
预定附注 - 85
预测 - 209
预测字段 - 219
预测报告主题区域 - 731
预测管理员的预测管理流程 - 162
预览记录 - 57
验证许可证状态和有效用户 - 912
验证潜在商机的资格 - 150
高级定制对象报告主题区域 - 708
十一划
做好数据导入准备 - 1192
停止库存期间 - 407
停用工作流规则和操作 - 1119
停用用户 - 1014
停用用户（合作伙伴） - 1019
商业活动 - 136
商业活动历史记录分析主题区域 - 654
商业活动处理流程。 - 135
商业活动字段 - 141
商业活动字段：导入准备 - 1209
商业活动收件人字段：导入准备 - 1211
商业活动报告主题区域 - 718
商业活动响应历史记录分析主题区域 - 656
商机产品收入历史记录分析主题区域 - 680
基于客户跟踪收入 - 174
基于联系人跟踪收入 - 187
您可以离线使用哪些记录 - 567
控制用户在交互仪表盘页面中下钻时的结果显示方式 - 883
控制交互仪表盘页面的外观 - 878
检查电子签名 - 427
检索用户登录 ID 或重置密码 - 105
添加记录类型 - 992
添加列筛选器提示 - 825
添加角色 - 1054
添加附注 - 82
添加图像提示 - 826
添加定制日历视图 - 131
添加消息计划项目 - 451
添加消息计划项目关系 - 455

添加被推介人 - 188
添加资金参与者 - 346
添加授权用户 - 555
添加联系人省/自治区执照 - 189
渠道计划的执行流程 - 496
第 1 步：定义标准 - 758
第 2 步：创建布局 - 781
第 3 步：定义提示（可选） - 824
第 4 步：查看报表 - 828
营销 - 135
十二划
嵌入收藏项列表小组件 - 562
嵌入报表小组件 - 563
嵌入消息中心小组件 - 562
嵌入简单列表小组件 - 563
提交 MDF 请求供审批 - 321
提交 MDF 请求的索赔 - 325
提交申请供审批 - 301
提交交易注册供审批 - 309
提交特殊定价请求供审批 - 332
提交特殊定价请求的索赔 - 336
提交预测 - 215
搜索合作伙伴客户 - 289
确认完全接收样品传输 - 420
确认样品库存的接收 - 411
确认部分接收样品传输 - 421
确定商业活动的目标联系人 - 139
筛选列表 - 73
编辑交互仪表盘提示和报表的属性 - 884
编辑列属性 - 766
联系 Oracle - 107
联系人 - 179
联系人历史记录分析主题区域 - 658
联系人关系报告主题区域 - 719
联系人兴趣历史记录分析主题区域 - 659
联系人团队历史记录分析主题区域 - 661
联系人团队字段：导入准备 - 1223
联系人地址分析主题区域 - 657
联系人字段 - 190
联系人字段：导入准备 - 1216
联系人收入历史记录分析主题区域 - 660
联系人报告主题区域 - 720
联系人的省/自治区执照 - 397
联系人的省/自治区执照字段 - 399
联系人管理流程 - 161
联系的人省/自治区执照字段：导入准备 - 1223
链接证券资产客户 - 169
链接到其他记录类型的记录类型示例 - 61
销售 - 159
销售用户的预测管理流程 - 161
销售阶段历史记录分析主题区域 - 687
销售和预算的计划流程 - 497
十三划
数学函数 - 848
数据规则和分配 - 1126
数据检查准则 - 1186
数据管理工具 - 1152
签名字段：导入准备 - 1287
解决方案 - 253
解决方案字段 - 259
解决方案字段：导入准备 - 1288
跟踪父财务帐户 - 476
跟踪父金融产品 - 490
跟踪父保险单 - 518
跟踪父索赔 - 501
跟踪车辆的财务信息 - 539
跟踪车辆的服务历史记录 - 538
跟踪车辆的服务请求 - 536
跟踪车辆的销售历史记录 - 537
跟踪对客户的访问（销售访问） - 117
跟踪机会的合作伙伴和竞争者 - 197
跟踪医学教育事件的受邀者 - 395
跟踪客户之间的关系 - 172
跟踪客户的合作伙伴和竞争者 - 171
跟踪客户的联系人角色 - 165
跟踪家庭成员 - 464
跟踪资产 - 173
跟踪资产组合客户的关键联系人 - 470
跟踪最佳访问时间 - 189
跟踪联系人之间的关系 - 186
跟踪联系人兴趣 - 188
鉴定 - 379
鉴定字段 - 384
鉴定字段：导入准备 - 1198
鉴定请求字段 - 386
鉴定请求字段：导入准备 - 1199
十四划
管理 - 971
管理 MDF 请求 - 321
管理 Oracle Contact On Demand - 265
管理 Oracle CRM On Demand - 895
管理·PRM 和 High Tech - 285
管理已启用复制设置 - 945
管理公司的附件 - 1323
管理分配 - 437
管理日历和活动 - 110

管理计划机会 - 241
管理计划客户 - 235
管理计划联系人 - 238
管理车辆 - 533
管理业务计划 - 226
管理代理概要 - 524
管理仪表盘 - 874
管理申请 - 300
管理目标 - 231
管理交易注册 - 308
管理交易项目 - 432
管理列表访问和列表顺序 - 963
管理合作伙伴计划 - 293
管理合作伙伴成员身份 - 会员 - 294
管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴） - 1016
管理合作伙伴客户 - 288
管理团队的预测 - 217
管理当事人 - 514
管理机会 - 197
管理考试 - 364
管理作为相关项目的特殊定价产品 - 337
管理医学教育事件 - 394
管理库存审计报表 - 414
管理库存期间 - 404
管理投保人 - 521
管理投保财产 - 512
管理报表 - 619
管理证书 - 372
管理证券资产客户 - 469
管理财务帐户产品 - 482
管理财务帐户持有者 - 479
管理财务账户 - 476
管理呼叫中心 - 263
管理定额 - 216, 553
管理服务和通信 - 245
管理服务请求 - 249
管理经销商 - 529
管理货币 - 923
管理金融计划 - 485
管理金融交易 - 493
管理金融产品 - 489
管理保险 - 495
管理保险单 - 517
管理保险范围 - 506
管理客户 - 164
管理家庭 - 463
管理损坏 - 509
管理样品 - 400
管理样品交易 - 419
管理样品免责声明 - 445
管理样品库存 - 410
管理样品批次 - 441
管理消息计划 - 449
管理消息计划项目 - 455
管理消息计划项目关系 - 458
管理特殊定价请求 - 330
管理索赔 - 501
管理课程 - 355
管理资金 - 345
管理预测 - 210
管理商业活动 - 139
管理营销 - 135
管理搜索布局 - 961
管理智能访问 - 1330
管理联系人 - 181
管理联系人省/自治区执照 - 398
管理销售 - 159
管理集成事件设置 - 1316
管理解决方案 - 256
管理鉴定 - 381
管理潜在商机 - 149
聚合函数 - 831
十五划
撤回 MDF 请求 - 322
撤回申请 - 302
撤回特殊定价请求 - 333
撤回预测 - 215
潜在商机 - 143
潜在商机（销售方面） - 162
潜在商机历史记录分析主题区域 - 669
潜在商机处理流程。 - 136
潜在商机字段 - 156
潜在商机字段：导入准备 - 1252
潜在商机存档 - 151
潜在商机报告主题区域 - 738
潜在商机的拒绝代码 - 1138
潜在商机转换管理 - 1135
十六划
激活和停用合作伙伴客户 - 288
激活语言 - 911
激活样品免责声明 - 445
衡量商业活动成效 - 141
十九划
警告用户无数据 - 823
警报 - 921
警报字段 - 922