

# **Online-hjælp til Oracle CRM On Demand**

Release 19

Juni 2011

**ORACLE®**

---

Copyright © 2005, 2010, Oracle og/eller Oracles associerede selskaber. Alle rettigheder forbeholdes.

Dette computer programmel og tilhørende dokumentation er underlagt en licensaftale, der indeholder begrænsninger for anvendelse og regler om fortrolighed, og er beskyttet af immaterialretlige lovregler. Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i licensaftalen eller følger af ufravigelig lovgivning, må ingen del af dette programmel anvendes, kopieres, reproduceres, oversættes, videreformidles, transmitteres, fremføres, ændres, licensieres, distribueres, udstilles, offentliggøres eller vises helt eller delvist i nogen form eller på nogen måde, elektronisk eller mekanisk, til noget som helst formål. Bearbejdelse med sigte på at rekonstruere kildekoden ("reverse engineering"), demontering eller dekompilering af programmet, er ikke tilladt, medmindre det er nødvendigt for at opnå interoperabilitet og følger af ufravigelig lovgivning.

Oplysningerne i nærværende dokument kan ændres uden forudgående varsel. Vi tager forbehold for fejl i nærværende dokument. Såfremt der er kommentarer til nærværende dokument, bedes disse fremsendt skriftligt til os.

Hvis computer programmet eller tilhørende dokumentation leveres til den amerikanske regering eller til nogen, der har licensieret eller anvender det på vegne af den amerikanske regering, er følgende meddelelse gældende:

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

Programmet er udviklet til almindelig anvendelse i informationsstyringsprogrammer. Programmet er ikke udviklet eller beregnet til anvendelser, der er forbundet med en iboende fare, herunder anvendelser der kan forårsage personskade. Det er licenstagernes ansvar at tage alle passende sikkerhedsforanstaltninger og forholdsregler for at sikre en sikker anvendelse af programmet, hvis dette bruges til sådanne formål. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber påtager sig intet ansvar for nogen skade, der måtte være forårsaget af en sådan anvendelse af programmet.

Dette programmel og tilhørende dokumentation kan give adgang til eller indeholde oplysninger om indhold, produkter og ydelser fra tredjeparter. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber er ikke ansvarlig for og yder ingen garanti af nogen art hvad angår indhold, produkter og ydelser fra tredjeparter. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber påtager sig intet ansvar for noget tab eller nogen omkostninger eller skader, der opstår som følge af adgang til eller brug af indhold, produkter eller ydelser fra tredjeparter.

Oracle, JD Edwards og PeopleSoft er registrerede varemærker tilhørende Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber. Andre navne kan være varemærker tilhørende de respektive ejere.

# Inhold

---

## 1 Kom i gang 23

Hvad du skal gøre først	24
Pålogging som ny bruger	25
Om interfacet	26
Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand	30
Vis eller skjul handlingslinjen	32
Min hjemmeside	33
Gennemgang af varslinger	35
Arbejde med meddelelsescenter	36
Arbejde med RSS-feedappletter	37
Arbejde med poster	38
Oprettelse af poster	39
Søgning efter poster	42
Kopiering af poster	59
Gennemsyn af poster	60
Opdatering af postdetaljer	61
Linkning af poster til din valgte post	62
Opdatering af linkede poster fra hovedposter	69
Siden Foretrukne poster	70
Arbejde med lister	70
Overførsel af ejerskab til poster	85
Deling af poster (team)	85

Opdatering af grupper af poster	87
Fletning af poster	88
Tilføjelse af noter	89
Arbejde med liste over noter	91
Abonnering på noter	92
Afsendelse af noter til andre brugere	92
Arbejde med vedhæftninger	93
Brug af vurderingsscripts	101
Sletning og gendannelse af poster	102
Visning af revisionsspor til poster	107
Om dubletter, når poster oprettes	108
Udskrivning af oplysninger, der vises på sider	113
Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand	113
Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode	114
Om varighed af Oracle CRM On Demand-session	116
Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand	116
Systemkrav til Oracle CRM On Demand	117
Release-noter til Oracle CRM On Demand	117
Kontakt Oracle	118
Afslutning af Oracle CRM On Demand	118

## **2 Kalender og aktiviteter 119**

Arbejde med kalendersider	119
Håndtering af kalendere og aktiviteter	121
Visning af aktiviteter	122
Oprettelse af aktiviteter	122
Opdatering af aktiviteter	123
Arbejde med aktivitetslister	123
Begrænsning af viste aktivitetsposter	126
Markering af opgaver som fuldførte	127

Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder	127
Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder	128
Massebesøgsplanlægning	136
Justering af meddelelsesrespons	139
Planlægning af aftaler med andre	140
Visning af andres kalendere	142
Siden Kalenderindstillinger	143
Deling af kalenderen	143
Indstilling af standard kalendervisning	144
Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger	144
Visning af opgavegruppelister	145
Brug af aktivitetsvurderingsscripts	146
Felter til aktivitet	146

### **3    Marketing    149**

Håndtering af marketing	149
Proces til håndtering af kampagner	149
Proces til håndtering af kundeemner	150
Kampagner	150
Arbejde med hjemmesiden Kampagne	151
Håndtering af kampagner	153
Felter til kampagne	156
Kundeemner	158
Arbejde med hjemmesiden Kundeemner	163
Håndtering af kundeemner	165
Felter til kundeemner	173

### **4    Salg 177**

Håndtering af salg	177
Proces til håndtering af salgsmuligheder	178

Proces til håndtering af konti	178
Proces til håndtering af kontakter	179
Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere	179
Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer	180
Proces til håndtering af kalender og aktiviteter	180
Kundeemner (salgsaspekter)	180
Konti	181
Arbejde med hjemmesiden Konto	181
Håndtering af konti	183
Felter til konto	196
Kontakter	199
Arbejde med hjemmesiden Kontakter	200
Håndtering af kontakter	202
Felter til kontakt	212
Salgsmuligheder	215
Om salgsmuligheder og prognoser	215
Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed	217
Håndtering af salgsmuligheder	219
Om salgsmulighedsteam	231
Felter til salgsmulighed	232
Prognoser	234
Arbejde med hjemmesiden Prognose	235
Håndtering af prognoser	235
Siden Detalje: Prognose	243
Felter til prognose	245

## 5 Forretningsplanlægning 249

Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto	250
Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder	251
Scenarie for håndtering af planer til kontakter	251

Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter	252
Forretningsplaner	253
Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan	254
Håndtering af forretningsplaner	255
Felter til forretningsplan	257
Målsætninger	259
Arbejde med hjemmesiden Målsætning	260
Håndtering af målsætninger	261
Felter til målsætning	262
Plankonti	264
Arbejde med hjemmesiden Plankonto	264
Håndtering af plankonti	266
Felter til plankonto	267
Plankontakter	268
Arbejde med hjemmesiden Plankontakt	268
Håndtering af plankontakter	269
Felter til plankontakt	270
Plansalgsmuligheder	271
Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed	271
Håndtering af plansalgsmuligheder	273
Felter til plansalgsmulighed	274

## **6 Service og kommunikation 277**

Håndtering af service og kommunikation	277
Proces til oprettelse af en serviceanmodning	277
Proces til arbejde med en serviceanmodning	278
Proces til løsning af en serviceanmodning	278
Proces til lukning af en serviceanmodning	278
Serviceanmodninger	279
Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning	279

Håndtering af serviceanmodninger	281
Felter til serviceanmodning	284
Løsninger	286
Om håndtering af løsninger	286
Arbejde med hjemmesiden Løsning	288
Håndtering af løsninger	290
Felter til løsning	293
Kommunikation	294
Om Oracle Contact On Demand	295
Håndtering af opkaldscenteret	297
Arbejde med hjemmesiden Kommunikation	298
Håndtering af Oracle Contact On Demand	300
Siden Liste: Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)	317
Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)	319
Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail	320

## **7 Partner Relationship Management og High Tech 323**

Håndtering af PRM og High Tech	323
Partnere	324
Arbejde med hjemmesiden Partnere	324
Håndtering af partnerkonti	326
Felter til partner	329
Partnerprogrammer	330
Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer	330
Håndtering af partnerprogrammer	332
Felter til partnerprogram	336
Ansøgninger	337
Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger	338
Håndtering af ansøgninger	339
Felter til ansøgninger	344



Handelsregistreringer	346
Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering	347
Håndtering af handelsregistreringer	349
Felter til handelsregistrering	359
MDF-anmodninger	361
Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger	362
Håndtering af MDF-anmodninger	364
Felter til MDF-anmodninger	370
Særlige prissætningsanmodninger	372
Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning	373
Håndtering af særlige prissætningsanmodninger	375
Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer	384
Felter til særlig prissætningsanmodning	387
Kapital	390
Arbejde med hjemmesiden Kapital	390
Håndtering af kapital	392
Felter til kapital	400
Kurser	402
Arbejde med hjemmesiden Kursus	402
Håndtering af kurser	404
Felter til kursus	408
Felter til Kursustilmelding	410
Eksamener	411
Arbejde med hjemmesiden Eksamen	412
Håndtering af eksamener	414
Felter til eksamen	418
Felter til eksamensregistrering	420
Certificering	421
Arbejde med hjemmesiden Certificering	422

Håndtering af certificeringer	424
Felter til certificering	428
Felter til certificeringsanmodning	430
Akkreditering	431
Arbejde med hjemmesiden Akkreditering	431
Håndtering af akkrediteringer	433
Felter til akkreditering	438
Felter til akkrediteringsanmodning	440

## 8 Life Sciences 443

Processer i Life Sciences	443
MedEd	446
Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed	446
Håndtering af MedEd-begivenheder	449
Felter til MedEd-begivenhed	450
Licenser for kontakts stat	452
Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens	452
Håndtering af licenser for kontakts stat	453
Felter til licens for kontakts stat	454
Håndtering af prøver	455
Lagerperiode	457
Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode	458
Håndtering af lagerperioder	460
Felter til lagerperiode	466
Prøvelager	467
Rapporten Lagerrevision	472
Prøvetransaktioner	475
Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion	476
Håndtering af prøvetransaktioner	478
Felter til prøvetransaktion	490

Transaktionselementer	493
Felter til produkt	496
Allokeringer	498
Arbejde med hjemmesiden Allokering	498
Håndtering af allokeringer	500
Felter til allokering	501
Prøvepartier	502
Arbejde med hjemmesiden Prøveparti	503
Håndtering af prøvepartier	504
Felter til prøveparti	505
Ansvarsfraskrivelse til prøve	506
Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve	507
Håndtering af ansvarsfraskrivelse til prøve	508
Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve	509
Personaliseret indholdslevering	511
Meddelelsesplaner	512
Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan	512
Håndtering af meddelelsesplaner	514
Felter til meddelelsesplan	516
Elementer i meddelelsesplan	518
Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan	519
Håndtering af elementer i meddelelsesplan	520
Felter til element i meddelelsesplan	521
Relationer for element i meddelelsesplan	523
Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan	523
Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan	525
Felter til relationer for element i meddelelsesplan	526
<b>9 Formuestyring</b>	<b>527</b>
Husstande	527

Arbejde med hjemmesiden Husstand	528
Håndtering af husstande	530
Felter til husstand	532
Porteføljer	534
Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto	534
Håndtering af porteføljekonti	536
Felter til porteføljekonto	538
Finansielle konti	540
Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto	542
Håndtering af finansielle konti	543
Felter til finansiell konto	544
Finansielle kontoindehavere	545
Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver	546
Håndtering af finansielle kontoindehavere	547
Felter til finansiell kontoindehaver	548
Finansielle kontobeholdninger	549
Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning	549
Håndtering af finansielle kontobeholdninger	551
Felter til finansiell kontobeholdning	551
Finansielle planer	552
Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan	553
Håndtering af finansielle planer	554
Felter til finansiell plan	554
Finansielle produkter	555
Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter	558
Håndtering af finansielle produkter	560
Felter til finansielle produkter	561
Finansielle transaktioner	562
Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion	563

Håndtering af finansielle transaktioner	564
Felter til finansiell transaktion	564

## 10 Forsikring 567

Håndtering af forsikring	567
Proces til udførelse af kanalplanlægning	568
Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav	568
Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer	568
Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer	569
Proces til planlægning af salg og budgettering	569
Proces til håndtering af serviceanmodninger	570
Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model	570
Krav	572
Arbejde med hjemmesiden Krav	572
Håndtering af krav	574
Felter til krav	574
Dækninger	577
Arbejde med hjemmesiden Dækning	578
Håndtering af dækninger	579
Felter til dækning	580
Skader	581
Arbejde med hjemmesiden Skade	581
Håndtering af skader	583
Felter til skade	583
Forsikringsgenstande	584
Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand	585
Håndtering af forsikringsgenstande	586
Felter til forsikringsgenstande	586
Involverede parter	587

Arbejde med hjemmesiden Involveret part	588
Håndtering af involverede parter	589
Felter til involveret part	589
Policer	590
Arbejde med hjemmesiden Police	591
Håndtering af policer	592
Felter til police	593
Policeindehavere	595
Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver	595
Håndtering af policeindehavere	597
Felter til policeindehaver	597
Mæglerprofil	598
Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler	599
Håndter mæglerprofiler	600
Felter til mæglerprofil	601

## 11 Automotive 603

Forhandlere	603
Arbejde med hjemmesiden Forhandler	603
Håndtering af forhandlere	605
Felter til forhandler	605
Tilpassede felter	608
Køretøjer	608
Arbejde med hjemmesiden Køretøj	609
Håndtering af køretøjer	610
Felter til køretøj	617

## 12 Personalisering af applikationen 621

Opdatering af personlige detaljer	622
Om profilindstillinger til brugere	628

Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster	629
Angivelse af standard søgeposttype	630
Angivelse af tema	630
Indstilling af postens eksempeltilstand	631
Ændring af sprogindstilling	632
Visning af felter til revisionsspor	632
Håndtering af kvote	633
Gennemgang af logon-aktivitet	634
Ændring af adgangskode	634
Opsætning af sikkerhedsspørgsmål	635
Tilføjelse af delegerede brugere	635
Gennemgang af PIM Sync Client-aktivitet	636
Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support	637
Visning af faner	637
Ændring af layout af detaljeside	638
Ændring af hjemmesidelayout	638
Ændring af layout af handlingslinje	639
Opsætning af kalender	640
Adgang til data- og integrationsværktøj	641
Om widgets i On Demand	642
Integrering af en Lister over foretrukne-widget	643
Integrering af en Meddelelsescenter-widget	643
Integrering af en Rapporter-widget	644
Integrering af en Simple liste-widget	645

## **13 Arbejde med andre applikationer 647**

Brug af Offline Client	648
Poster, der kan bruges offline	649
Installation af Offline Client	650
Konfigurering af Offline Client	651
Om administrering af Offline Client	652

Download af poster til Offline Client	653
Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client	655
Upload af poster fra Offline Client	656
Om konfliktløsning med Offline Client	656
Synkronisering med PIM'er	657
Om synkroniseringsprogrammet og feltmapping	660
Proces til synkronisering af data mellem Oracle CRM On Demand og din PIM	663
Kørsel af første synkronisering med PIM	664
Ændring af synkroniseringsindstillinger	671
Kørsel af yderligere synkroniseringssessioner	672
Gennemgang af synkroniseringsresultater	672
Om konfliktløsning med PIM'er	673
Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes	674
Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office	681
Brug af Brevfletning til Word	681
Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word	682
Download af skabelonen Brevfletning til Word	683
Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner	683
Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word	684
Brug af Rapporter og analyse til Excel	686
Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel	686
Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel	686
Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel	687
Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel	687
Brug af guiden Segmentering	690
Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering	690
Om guiden Segmentering	690
Download af guiden Segmentering	691
Oprettelse af segmenter	692



Upload af segmenter	694
Eksport af segmenter	694

## **14 Rapporter 697**

Om synlighed af poster i Analytics	698
Om forudgenererede rapporter	704
Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers	708
Håndtering af rapporter	710
Opsætning af rapportmapper	710
Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper	712
Gennemgang af rapportdata	714
Udskrivning af rapporter	714
Kørsel af rapporter	715
Download af rapporter	717
Sletning af rapporter	718
Omdøbning af rapporter	719
Kopiering og flytning af rapporter	719
Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter)	721
Om begrænsninger i rapporter	722
Om emneområder i rapporter	726
Ændring af rapporters udseende	858
Trin 1: Definition af kriterier	860
Tilføjelse af kolonner til rapporter	861
Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter	861
Tilføjelse af filtre til kolonner	862
Redigering af kolonneegenskaber	870
Opsætning af kolonneformler	881
Tilføjelse af handlingslinks til resultater	882
Sortering og omarrangering af kolonner	885
Om brug af adresser i rapporter	886

Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer	886
Trin 2: Oprettelse af layout	888
Tilføjelse af titler til resultater	890
Tilføjelse af tabeller til resultater	891
Visning af resultater i diagrammer	893
Visning af resultater i pivottabeller	906
Visning af resultater som målere vha. visningen Måler	916
Visning af filtre, der er anvendt på resultater	922
Tilføjelse af markup-tekst til resultater	922
Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst	925
Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter	926
Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning	927
Visning af resultater i tragtdiagrammer	928
Tilføjelse af forklaringstekst til resultater	929
Visning af resultater i rullende tickers	932
Varsling af brugere om ingen data	935
Trin 3: Definition af prompter (valgfrit)	936
Tilføjelse af kolonnefilterprompter	937
Tilføjelse af billedprompter	939
Trin 4: Gennemgang af rapporter	940
Gør tilpassede rapporter offentlige	941
Færdiggørelse af analysen	942
Brug af funktioner i analyser	942
Litteraler som udtryk	944
Aggregerede funktioner	945
Løbende aggregeringsfunktioner	951
Strengfunktioner	955
Matematiske funktioner	963
Dato/tidsfunktioner i kalender	969

Konverteringsfunktioner	977
Systemfunktioner	978
Operatorer	978
CASE-sætninger	979
Sessionsvariabler	982
Om rapportperformance	984
Optimering af ydeevne	985

## **15 Instrumentbrætter 991**

Håndtering af instrumentbrætter	993
Oprettelse af interaktive instrumentbrætter	994
Navigering til editor til instrumentbræt	995
Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter	995
Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider	996
Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider	997
Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider	999
Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider	999
Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider	1000
Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider	1003
Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider	1003
Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider	1004
Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter	1005
Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter	1006
Omdøbning af instrumentbrætojekter	1007
Sletning af instrumentbrætojekter	1007
Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter	1008
Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter	1009
Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter	1011
Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt	1014

Visning af instrumentbrætter	1015
Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter	1015
Noter om anvendelse til emneområder	1016
<b>16 Administrering af Oracle CRM On Demand</b>	<b>1017</b>
Processer til administrering af Oracle CRM On Demand	1021
Brug af administratorskabeloner under opsætning	1024
Om spring af anvendelse i Oracle CRM On Demand	1024
Firmaadministration	1026
Opsætning af firmaprofil og globale standarder	1026
Om beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder	1036
Aktivering af sprog	1037
Verificering af licensstatus og aktive brugere	1037
Om logon- og adgangskodepolitikker	1038
Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode	1039
Om regnskabskalendere	1044
Definition af en tilpasset regnskabskalender	1046
Nulstilling af alle adgangskoder	1048
Gennemgang af logon-aktivitet for alle brugere	1049
Begrænsning af brug af IP-adresser	1049
Gennemgang af firmaets ressourceforbrug	1050
Varslinger	1051
Publicering af firmaomspændende varslinger	1051
Felter til varsling	1052
Håndtering af valutaer	1053
Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor	1056
Om servicetildelinger	1057
Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet	1058
Visning af historisk anvendelse af servicetildeling	1059
Indstilling af varslinger til servicetildelinger	1060
<b>20 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19</b>	

Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse	1061
Applikationstilpasning	1062
Siden Applikationstilpasning: Posttype	1063
Visning af eksterne websider i faner	1111
Om tilpassede webappler	1113
Oprettelse af tilpassede webappler	1114
Oprettelse og håndtering af layout af handlingslinje	1119
Oprettelse af globale webappler	1120
Eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet	1121
Upload af klientsideudvidelser	1123
Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet	1126
Oprettelse af nye temaer	1127
Aktivering af tilpassede rapporter i Min hjemmeside	1130
Omdøbning af posttyper	1131
Ændring af ikonet til en posttype	1133
Tilføjelse af posttyper	1133
Om felter, valglister og metrikker	1136
Om vedhæftningskonfigurationer	1136
Om mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter	1140
Brugerstyring og adgangskontrol	1141
Brugerstyring	1143
Partnerselvadministration	1161
Adgangsprofilstyring	1167
Rollestyring	1201
Bogstyring	1211
Gruppestyring	1238
Styring af salgsområde	1243
Styring af forretningsproces	1245
Konfiguration af arbejdsgang	1246

Overvågning af arbejdsgang	1284
Dataregler og tildeling	1290
Datastyringsværktøjer	1319
Import- og eksportværktøjer	1319
Siden Batchslettekø	1504
Siden Batchtildel bogkø	1504
Om integrationsbegivenheder	1505
Oprettelse af integrationsbegivenhedskøer	1506
Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed	1507
Indholdsstyring	1509
Opsætning af produktkategorier	1510
Opsætning af firmaprodukter	1511
Opsætning af prislister til PRM	1513
Håndtering af firmaets vedhæftninger	1516
Opsætning af vurderingsscripts	1517
Life Sciences Management	1524
Håndtering af smartbesøg	1524
Expression Builder	1527
Om Expression Builder	1528
Brug af Expression Builder	1529
Om udtryk	1531
Datatyper i Expression Builder	1534
Operatorer i Expression Builder	1537
Funktioner i Expression Builder	1541
Eksempler på Expression Builder	1589

## **Indeks 1591**

# 1 Kom i gang

---

Velkommen til Oracle CRM On Demand, *den smarte løsning til styring af kunderelationer, som du kan få adgang til over nettet. Oracle CRM On Demand hjælper dig med alle firmaets salgs-, kundeservice- og marketingoplysninger:*

- n Hvis du er sælger, bruger du Oracle CRM On Demand til at optimere din salgseffektivitet ved at analysere din salgsstrategi, prognosticere mere nøjagtigt og dele kritiske salgsoplysninger med dit team.
- n Hvis du er kundeservicerepræsentant, bruger du Oracle CRM On Demand til at maksimere kundetilfredshed og servicepræstation ved at spore konti, håndtere serviceanmodninger, identificere krydssalgs- og opsalgsmuligheder og giver løsninger på kundeforespørgsler.
- n Hvis du er en marketingrepræsentant, bruger du Oracle CRM On Demand til at udnytte dine marketingtiltag og generere flere kundeemner, tildele kundeemner automatisk og spore kampagneudfald kvantitativt.
- n Hvis du er leder, bruger du Oracle CRM On Demand til at håndtere alle områder af dine forretninger ved at opnå indsigt i dit salg, hurtigt løse kritiske forretningsproblemer og udføre komplekse analyser.

I Oracle CRM On Demand er dine oplysninger grupperet i følgende hovedområder:

**Kalender og aktiviteter.** Sporer dine aktiviteter, heriblandt telefonopkald, begivenheder og gøremålslistor.

**Kampagner.** Håndterer marketingkampagner og genererer kvalificerede kundeemner og salgsmuligheder.

**Kundeemner.** Sporer kundeemner til nye salgsmuligheder og automatiserer processen til konvertering af kundeemner.

**Konti.** Sporer firmaer, som du driver forretninger med.

**Kontakter.** Sporer personer, der er knyttet til dine konti og salgsmuligheder.

**Salgsmuligheder.** Håndterer potentielle omsætningsgenererende salgsmuligheder.

**Prognoser.** Genererer prognoser for at planlægge kvartalsvis omsætning på basis af eksisterende salgsmuligheder.

**Serviceanmodninger.** Håndterer kudeanmodninger om produkter eller services.

**Partnere.** Sporer de eksterne firmaer eller kontakter i firmaer, der sælger eller servicerer produkter, der hører til dit firma (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Partnerprogrammer.** Sporer krav til og fordele for firmaer, der er en del af dit firmas partnerprogrammer (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Løsninger.** Lagrer svar på almindelige spørgsmål eller serviceproblemer.

**Kommunikation.** Håndterer kundeinteraktioner via dit opkaldscenter (Oracle Contact On Demand).

**Rapporter.** Genererer en række rapporter, der leverer mere end 250 separate analyser, heriblandt synlighed af pipeline og salgseffektivitet.

**Instrumentbræt.** Viser en række diagrammer, grafer og tabeller organiseret omkring dine nøgleforretningsområder.

Desuden indeholder branchespecifikke løsninger disse posttyper:

**Køretøjer.** Sporer servicehistorik og salgshistorik for køretøjer (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Forhandlere.** Sporer tilknytninger til forhandlere (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Kapital.** Håndterer kapitalanmodninger, kreditter og godkendelser (Oracle CRM On Demand High Tech Edition og (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**MedEd.** Håndterer medicinske uddannelsesbegivenheder og inviterede (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Porteføljer.** Sporer porteføljekonti (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Husstande.** Sporer oplysninger om en gruppe relaterede kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan også se andre posttyper afhængigt af de branchespecifikke løsninger, som du har implementeret.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan omdøbe standardposttyperne, så du ser muligvis andre fanelabels. Firmaadministratoren kan f.eks. ændre "Konti" til "Firmaer". Firmaadministratoren kan også tilføje tilpassede posttyper efter behov.

## Hvad du skal gøre først

Firmaadministratoren har sandsynligvis importeret firmaomspændende poster for konti, kontakter, kundeemner osv. Følg instruktionerne nedenfor for at komme i gang hurtigt:

- [Pålogging som ny bruger](#) (på side 25)
- [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622)
- [Visning af faner](#) (på side 637)
- [Import af kontakter](#) (på side 203)
- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Søgning efter poster](#) (på side 42)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til konti](#) (på side 185)

**TIP:** Klik på linket Hjælp fra enhver side for at få oplysninger om procedurer, begreber og retningslinjer, der er specifikke for den posttype, som du arbejder med. Fra ethvert Hjælp-vindue kan du få adgang til PDF-versionen af indholdet, så du kan udskrive en lang række emner eller hele indholdet i hjælpen.



### Førstegangsbrugere:

- n Du ser muligvis ikke data i rapporter i de første 24 timer, efter du er logget på, da de fleste rapporter opdateres om natten. F.eks. viser rapporter på hjemmesiderne Konti, Kontakter og Salgsmuligheder, ikke data, før efter den første periode.
- n Du ser muligvis heller ikke prognoser, da prognoseposter genereres én gang om ugen eller én gang om måneden. Når prognoseposter genereres, kontrollerer systemet adskillige felter i posterne for at fastlægge, hvilke oplysninger skal medtages i prognoseberegningerne. Prognoseposter vises derfor ikke, før den angivne periode er forløbet og data findes, der skal medtages i prognosen.

## Om kørsel af andre applikationer

Andre applikationer, der kører i baggrunden, kan interferere med Oracle CRM On Demand. F.eks. kan pop op-blokeringer bevirke, at musen låser fast. Hvis du støder på unormal virkemåde, skal du sørge for, at følgende applikationer *ikke* kører:

- n Viruscheckere
- n Eksterne Java Runtime-miljøer
- n Pop op-blokeringer
- n Eksterne værktøjslinjer til browseren

**BEMÆRK:** Sørg for, at browserindstillingerne tillader kørsel af JavaScript og visning af pop op-dialogbokse.

## Pålogging som ny bruger

Du skal have en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand og en midlertidig adgangskode for at logge på som ny bruger. Oracle CRM On Demand sender disse oplysninger til dig pr. e-mail i to omgange:

- n Den første e-mail indeholder den midlertidige URL-adresse, som du bruger til at få adgang til Oracle CRM On Demand for første gang.
- n Den anden e-mail indeholder din midlertidige adgangskode.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret din brugerkonto, kan e-mailen med din midlertidige adgangskode også indeholde din bruger-id.

**BEMÆRK:** Din logon-id vises på siden Oracle CRM On Demand, efter du har logget på for første gang. Selv om du ikke har brug for din bruger-id første gang, du logger på Oracle CRM On Demand, skal du have den klar for at få adgang til Oracle CRM On Demand efterfølgende. Det anbefales derfor, at du noterer din bruger-logon-id til fremtidig reference.

Når du logger på for første gang, bliver du bedt om at konfigurere et antal sikkerhedsspørgsmål. Sørg for, at notere spørgsmålene og svarene. Hvis du senere glemmer din adgangskode, skal du kunne svare på spørgsmålene for at nulstille din adgangskode. Se [Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode](#) (på side 114) for at få flere oplysninger om nulstilling af din adgangskode.

Du kan ændre sikkerhedsspørgsmålene når som helst i Oracle CRM On Demand. Se [Opsætning af sikkerhedsspørgsmål](#) (på side 635) for at få flere oplysninger.

### *Sådan logger du på som ny bruger*

- 1 Klik på URL-adressen til Oracle CRM On Demand, som du modtog i en e-mail.
- 2 Indtast den midlertidige adgangskode, som du modtog i en e-mail, på siden Log på.
- 3 Noter din bruger-logon-id, som er vist i feltet Bruger-logon-id på siden Opdatering af adgangskode.
- 4 Indtast en ny adgangskode efter eget valg i feltet Ny adgangskode på siden Opdatering af adgangskode, og indtast den dernæst igen i feltet Bekræft ny adgangskode.

**TIP:** Sørg for at notere adgangskoden, så du ikke skal gentage denne opgave.

- 5 Vælg spørgsmål, som du vil bruge som sikkerhedsspørgsmål, på siden Mine sikkerhedsspørgsmål, og indtast svaret til hvert spørgsmål.

Antallet af sikkerhedsspørgsmål, som du skal konfigurere, fastlægges af firmaadministratoren.

**BEMÆRK:** Noter de sikkerhedsspørgsmål og svar, som du konfigurerer.

- 6 Gem sikkerhedsspørgsmålene.

Min hjemmeside viser de oplysninger, som du skal bruge for, for at komme i gang med Oracle CRM On Demand. De faner og funktioner, som du ser som standard, afhænger af den rolle, som administratoren har tildelt dig.

**BEMÆRK:** Hvis din status ændres til offline pga. problemer med netværksforbindelsen, mens du bruger afsnittet Kommunikation i Oracle CRM On Demand, genopretter din logon-session automatisk forbindelse til Oracle Contact On Demand-serveren igen, når Oracle CRM On Demand opdager, at netværket virker igen.

## Om interfacet

Oracle CRM On Demand er opbygget omkring et websideinterface. Hvis du er bekendt med internettet, vil brugerinterfacet udseende og virkemåde være bekendt.

Alle sider i applikationen deler samme grundlæggende interfaceramme.

**TIP:** I Internet Explorer-browseren er ydeevnen bedre, hvis du fravælger afkrydsningsfeltet til indstillingen Gem ikke krypterede sider på disk. Hvis denne indstilling er markeret, caches JavaScript-kode ikke og skal downloades hver gang. I Internet Explorer Version 6 og nyere findes denne indstilling under menuen Funktioner. Vælg Internetindstillinger og dernæst Avanceret i menuen Funktioner.

## Handlingslinje

Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayout til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den som standard på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 32) for at få flere oplysninger.

Handlingslinjen kan indeholde nogle af eller alle følgende afsnit:

- 26 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

## Marketing On Demand

Hvis dit firma er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand Marketing, indeholder dette afsnit af handlingslinjen et link, som du kan klikke på for at starte Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing er en integreret marketingløsning til design og automatisering af marketingprogrammer. Det indeholder komplet pleje af kundeemner. Kundeemner anvendes fra Oracle CRM On Demand og fra eksterne kilder, og der integreres med websider med henblik på kundepleje og tilbudsopfyldelse.

## Meddelelsescenter

Afsnittet Meddelelsescenter indeholder egne noter, noter, der er modtaget fra andre brugere, og noter, der er føjet til poster, som du abonnerer på. Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 36) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret.

Meddelelsescenteret vises kun, hvis firmaprofilen har meddelelsescenter aktiveret.

## Søg

Afsnittet Søg gør det muligt at finde eksisterende poster. Du kan f.eks. udføre en søgning for at fastlægge, om en post findes, før der oprettes en, og dermed reducere duplikering af poster. Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om brug af afsnittet Søg.

## Kommunikationsværktøjer

Hvis firmaet bruger Oracle Contact On Demand, opkaldscenterapplikationen, kan du bruge afsnittet Kommunikationsværktøjer og Talekontrolelementer i handlingslinjen til at udføre opgaver i Oracle Contact On Demand.

## Opret

Afsnittet Opret indeholder en liste over links til posttyper. Når du opretter et link, åbner en formular, hvor du hurtigt kan tilføje en ny post. Formularer virker uafhængigt af hovedwebsiderne, så du ikke mister dit sted i applikationen.

Du kan f.eks. oprette en salgsmulighed fra afsnittet Opret i handlingslinjen, mens du opdaterer oplysninger i en konto i hovedafsnittet på siden Oracle CRM On Demand. En formular åbner, når du klikker på linket Salgsmulighed i afsnittet Oprettet i handlingslinjen. Du kan dernæst indtaste de påkrævede oplysninger om salgsmuligheden i formularen og gemme posten. Den nye salgsmulighed gemmes i databasen, og du kan fortsætte med at opdatere kontooplysningerne.

Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) for at få instruktioner om brug af afsnittet Opret.

## Nyligt viste

Afsnittet Nyligt viste opstiller de 10 senest viste, redigerede eller oprettede poster, heriblandt poster fra tidligere sessioner. Nedboring til detaljesiden til en post bevirker, at posten inkluderes i afsnittet Nyligt viste. Postnavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen.

Vha. denne funktion får du nemt adgang til dine aktive poster. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nyligt viste. Hvis en anden bruger sletter en post, forbliver den i listen Nyligt vist, og hvis du vælger linket, vises en meddelelse, der angiver, at linket ikke findes længere.

## Foretrukne poster

Dette afsnit indeholder de poster, som du har markeret som dine foretrukne. Postnavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen. Denne funktion giver dig hurtig adgang til de poster, som du oftest bruger. Afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen kan vise op til 10 poster ad gangen. Du kan se en komplet liste over foretrukne ved at klikke på linket Vis fuld liste. Når du

klikker på linket Vis fuld liste, åbnes siden Foretrukne poster, og du kan håndtere dine foretrukne poster.

### Foretrukne lister

Dette afsnit indeholder de lister, som du har markeret som dine foretrukne. Listenavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen. Denne funktion giver dig hurtig adgang til de lister, som du oftest bruger. Afsnittet Foretrukne lister i handlingslinjen kan vise op til 10 lister ad gangen. Du kan se en komplet liste over foretrukne ved at klikke på linket Vis fuld liste. Når du klikker på linket Vis fuld liste, åbnes siden Foretrukne lister, og du kan håndtere dine foretrukne lister.

**TIP:** Du kan føje lister til dine foretrukne lister ved at klikke på ikonet Tilføj til foretrukne, som vises ved siden af listenavnet på siden Håndter liste og i titellinjen på selve listesiden.

### Kalender

Dette afsnit indeholder en kalender med den aktuelle dato fremhævet. Når du klikker på en dato i kalenderen, vises siden Dagskalender for den dato. Kalenderafsnittet vises ikke som standard, men du kan føje det til handlingslinjen i dit personlige layout. Hvis du vil redigere handlingslinjen i dit personlige layout, skal du klikke på det globale link Min opsætning, klikke på Personligt layout og dernæst klikke på Layout af handlingslinje.

### Tilpassede webapplerter

Firmaadministratoren kan oprette webapplerter, der kan føjes til handlingslinjen, for at vise HTML-webindhold (f.eks. afstemninger, videoer) og RSS feeds. Se [Om tilpassede webapplerter](#) (på side 1113) for at få flere oplysninger om tilpassede webapplerter.

Du kan udvide eller skjule afsnit i handlingslinjen. Klik på minus-ikonet (-) for at skjule et afsnit og på plus-ikonet (+) for at udvide afsnittet.

Indstillingerne af handlingslinje er permanente, når du flytter gennem Oracle CRM On Demand. Hvis du skjuler handlingslinjen, er indstillingerne til afsnittene i handlingslinjen permanente, selv om handlingslinjen er skjult, og indstillingerne er tilgængelige, hvis du viser handlingslinjen igen.

Hvis din brugerrolle har det relevante privilegium, kan du ændre layoutet af handlingslinjen via det globale link Min opsætning. Du kan vise eller skjule ethvert afsnit i handlingslinjen, heriblandt webapplerter, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige i layoutet af handlingslinjen til din brugerrolle. Se [Ændring af layout af handlingslinje](#) (på side 639) for at få flere oplysninger.

## Faner

På tværs af hver side foroven findes faner for hovedposttyperne. Klik på en fane for at gå til hjemmesiden til den pågældende posttype. Hvis du f.eks. klikker på fanen Kontakter, går du til hjemmesiden Kontakter.

Antallet af faner, som du ser, afhænger af browserens størrelse og opløsning og af, hvor mange faner, der findes i fanelayoutet. Hvis der er flere faner i fanelayoutet, end der er plads til på tværs af browservinduet, vises en pil ved siden af fanen yderst til højre. Hvis du klikker på pilen, åbner en liste, hvor du kan vælge en hvilken som helst fane, der findes i fanelayoutet, men som ikke er synlig i øjeblikket.

**BEMÆRK:** Hvis browservinduet er mindre end 1024 pixel i bredden og nogle af de tilgængelige faner ikke er synlige, vises et rullepanel nederst på siden, så du kan rulle til pilen, der åbner listen over tilgængelige faner.




Se [Visning af faner](#) (på side 637) for at lære mere om fanelayoutet.

## Afsnit

Hver side indeholder områder, der kaldes *afsnit*. Disse afsnit grupperer relevante oplysninger om posttyper, som du arbejder med.

F.eks. viser hjemmesiden Konti afsnit for kontolister, kontoopgaver, nyligt ændrede konti og diagrammet Kontoanalyse.

Et afsnit kan indeholde følgende typer oplysninger:

-  **Lister.** Viser poster i rækker.
-  **Formularer.** Viser felter til posterne i en formular.
-  **Diagrammer/grafer.** Viser oplysninger i en række diagrammer og grafer.

På detaljesider kan du udvide eller skjule hele formularen samt de individuelle afsnit i formularen. Dette er nyttigt for at undgå at flytte unødvendigt rundt og for at skjule oplysninger, som du ikke er interesseret i. Klik på minus-ikonet (-) for at skjule en formular eller et afsnit. Klik på plus-ikonet (+) for at udvide en formular eller et afsnit. Knapperne i hvert afsnit er synlige, også når afsnittet er skjult. Den udvidede eller skjulte tilstand vedvarer på tværs af sessioner.

Listesider og redigeringssider har ikke denne funktion til udvide eller skjule.

## Fejlmeddelelser og hjælpe tekst på skærmen

Når fejlmeddelelser vises, er de angivet af følgende ikon:





Hjælpe tekst på skærmen er angivet af følgende ikon:



## Globale links

Hver side i Oracle CRM On Demand har en række links på tværs af toppen. Nedenstående tabel beskriver den handling, der sker, når du klikker på hvert link:

Når du klikker på dette link,	sker dette
Uddannelse og support	<p>Åbner hjemmesiden Uddannelse og support, som giver adgang til en række uddannelses- og supportressourcer, heriblandt planen over gratis Oracle CRM On Demand-webinarer og andre uddannelseskurser.</p> <p>Du kan oprette en serviceanmodning fra denne side. Sørg for, at du har følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Evt. fejlmeddelelser, der vises i dit vindue</li> <li> En beskrivelse af problemet, heriblandt de trin, som du udførte, da fejlen</li> </ul>

Når du klikker på dette link,	sker dette
	opstod
Admin.	Åbner de sider, hvor administratorer kan tilpasse applikationen. Viser kun for de brugere, der er tildelt en rolle med administrative privilegier.
Min opsætning	Åbner den personlige hjemmeside, hvor du kan opdatere din personlige profil og redigere sidelayoutet.
Slettede elementer	Åbner siden Slettede elementer, hvor du kan se og gendanne de fleste slettede elementer indtil 30 dage efter sletning.
Hjælp	Åbner online-hjælp ved det øverste emne, viser en indholdsfortegnelse og viser fanen Søg for at finde oplysninger i hjælpefilerne. Fra ethvert Hjælp-vindue kan du få adgang til PDF-versionen af indholdet, så du kan udskrive en lang række emner eller hele indholdet i hjælpen.
Log af	Afslutter Oracle CRM On Demand.

## Yderligere links

Hver side indeholder også adskillige links, der vises lige til højre for sidenavnet. Nedenstående tabel beskriver den handling, der sker, når du klikker på hvert link:

Når du klikker på dette link,	sker dette
Rediger layout	(Kun hjemmesider og detaljesider). Åbner siden Rediger layout, hvor du kan tilføje, omarrangere eller skjule afsnit på den side, som du ser.
Hjælp	Åbner et emne i online-hjælpen, der er specifikt for siden eller proceduren.
Printervenlig	Åbner siden Udskriv, hvor du kan udskrive en version af dataene på din side. Er tilgængelig på alle sider <i>undtagen</i> redigeringssider.

## Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand leverer adskillige websider til hver posttype (Konti, Kontakter osv.).

### Hjemmesider

De fleste hjemmesider viser dig opgaver, som vedrører de posttyper, der svarer til den pågældende side, så som kontorelaterede opgaver. Generelt vises også filtrerede lister, der er defineret af firmaadministratoren,

samt et analysediagram, der er relevant for dit arbejde. Hjemmesider kan også indeholde web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold, afhængigt af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

Fra hjemmesiden kan du bore ned til andre sider for at håndtere de forskellige oplysningstyper efter behov.

## Listesider

Listesiderne viser undersæt af poster i henhold til den liste, som du vælger fra hjemmesiden. Fra listesider kan du:

- Få et overblik over flere poster.
- Finde en post, der skal gennemgås, slettes eller opdateres.
- Opdatere felterne på siden Liste.
- Oprette nye poster.
- Føje listen til afsnittet Liste over foretrukne i handlingslinjen.

Desuden kan du bruge menuen på postniveau (ved siden af navnet på posten) til at udføre forskellige handlinger på de anførte poster, heriblandt nogle af eller alle følgende:

- Åbne siden Rediger til posten (ved at vælge indstillingen Rediger), hvor du kan redigere alle felterne i posten.
- Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post. Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- Slette en post.

## Håndter lister-sider

Siderne Håndter lister viser standard filtrerede lister og lister, som du oprettede til eget brug, eller som manageren oprettede til medarbejdere. Fra disse lister kan du:

- Slette en liste.
- Gennemgå hele listen over filtrerede lister.
- Redigere en liste, som du eller dine managere oprettede, eller indlede processen til oprettelse af en anden filtreret liste.
- Vælge lister, der skal føjes til afsnittet Liste over foretrukne i handlingslinjen.

## Detaljesider

Detaljesiderne viser én posts oplysninger. Det øverste afsnit viser felterne til posten, og du kan opdatere disse felter inline (hvis inline-redigering er aktiveret). De nederste afsnit på detaljesiderne er linkede postafsnit, hvor du kan:

- Oprette andre poster, der er linket til den valgte post, så som noter eller aktiviteter.
- Gennemgå allerede linkede poster.
- Redigere nogle af felterne i poster, der er linket til hovedposten (hvis inline-redigering er aktiveret).

Oversigtsvisningen kan være tilgængelig nederst i browservinduet. *Oversigtsvisningen* er en liste over links til relaterede oplysningsafsnit om siden (f.eks. linkede afsnit om poster). Funktionaliteten til oversigtsvisning skal være aktiveret, for at oversigtsvisningen er synlig.

**BEMÆRK:** Hver bruger eller firmaadministrator kan aktivere eller deaktivere funktionaliteten til oversigtsvisning. Din personlige indstilling tilsidesætter firmaindstillingen. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få oplysninger om ændring af indstillingen af oversigtsvisning. Farverne i oversigtsvisningen fastlægges af det tema, som du bruger. Se [Indstilling af tema](#) (se "Angivelse af tema" på side 630) for at få flere oplysninger om valg af et tema.

Når oversigtsvisningen er synlig, kan du klikke på linkene i visningen for at gå til de relaterede oplysningsafsnit uden at skulle rulle ned ad siden. Du kan skjule oversigtsvisningen ved at klikke på minustegnet (-) i visningen. Klik på plustegnet (+) for at udvide visningen igen. Denne indstilling opretholdes til alle posttyper, indtil du ændrer den igen, selv om du logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen.

Du kan også fjerne oversigtsvisningen helt fra detaljesiderne ved at slå funktionaliteten fra i din personlige profil.

Du kan gøre følgende på detaljesiderne:

- Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post (til de fleste posttyper). Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- Udvide eller skjule afsnittene på detaljesider efter behov. Disse indstillinger opretholdes, indtil du ændrer dem igen, selv om du logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen.
- Klikke på et ikon på detaljesiden for at føje posten til afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen.
- Klikke på ikonet Note for at tilføje noter eller se noter fra andre brugere.
- Sendte en note til en anden bruger ved at flytte markøren hen over navnet på brugeren. Se [Afsendelse af noter til andre brugere](#) (på side 92).

Detaljesider kan også indeholde tilpassede webapplerter, der er konfigureret af firmaadministratoren. Disse bruges til at integrere web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold på siden. Se [Om tilpassede webapplerter](#) (på side 1113) for at få flere oplysninger.

## Redigeringssider

Redigeringssiderne viser én posts felter i redigerbart format. Du kan bruge disse sider til at opdatere postoplysningerne. Postfelterne på redigeringssiderne er identiske med øverste del af detaljesiderne.

Både redigeringssider og detaljesider kan indeholde tilpassede weblinkfelter. Til et bestemt weblink kan administratoren angive, om det vises på redigeringssiden, detaljesiden eller begge, som beskrevet i [Opsætning af weblinks](#) (på side 1081).

## Vis eller skjul handlingslinjen

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand, hver gang du logger på Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov i løbet af sessionen i Oracle CRM On Demand.



**BEMÆRK:** Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayout til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle. Hvis handlingslinjen ikke er tilgængelig for din brugerrolle, kan du ikke vise handlingslinjen.

I følgende procedure beskrives, hvordan du skjuler eller viser handlingslinjen.

### *Sådan skjuler du handlingslinjen*

- 1 Klik på området mellem handlingslinjen og sidens hovedafsnit.

**TIP:** Når markøren er placeret i området mellem handlingslinjen og sidens hovedafsnit, ændres farven på området, og værktøjstippet Skjul handlingslinje vises.

### *Sådan viser du handlingslinjen*

- 1 Klik på området til venstre for siden.

**TIP:** Når markøren er placeret i området til venstre for siden, ændres farven på området, og værktøjstippet Vis handlingslinje vises.

## Min hjemmeside

Fra Min hjemmeside kan du gennemgå oplysningerne til din arbejdsdag. Du kan:

- 1 Kontrollere din plan for aftaler i afsnittet Dagens kalender.
- 2 Gennemgå tidsfølsomme varslinger, der underretter dig om deadlines, så som afsendelse af prognoser, i afsnittet Varslinger. Varslinger konfigureres af firmaadministratoren.
- 3 Skanne listen over åbne opgaver, sorteret efter forfaldsdato og prioritet (pil op for 1 - Høj, ingen pil for 2 - Mellem, pil ned for 3 - Lav), i afsnittet Åbne opgaver.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- 4 Gennemgå nyligt oprettede eller nyligt ændrede poster.

I standardapplikationen viser afsnittet Nyligt oprettede kundeemner de kundeemner, der senest blev oprettet. Du eller din firmaadministrator kan tilpasse Min hjemmeside til at vise andre posttyper.

- 5 Gennemgå en analyse, der er relevant for dig.

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Min hjemmeside, afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret Min hjemmeside. I standardapplikationen viser Min hjemmeside en analyse af kvaliteten af dine salgsmuligheder til indeværende kvartal (pipeline-kvalitet til indeværende kvartal).

- 6 Se web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har foretaget konfigurationen, og hvad der er medtaget i sidelayoutet, kan du se integreret webindhold på Min hjemmeside. Webindholdet kan omfatte web-widgets, så som Google-kort eller firmavideoer og RSS-feeds. Se [Om tilpassede webapplerter](#) (på side 1113) for at få flere oplysninger om, hvordan eksternt webindhold er konfigureret.

Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Min hjemmeside. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Følgende tabel indeholder instruktioner til typiske opgaver, som du kan udføre fra Min hjemmeside.

Handling	Trin
<b>Varslinger</b>	
Se alle varslinger	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Varslinger. Siden Varslinger åbnes.
Se en varslings	Klik på linket til varslings i afsnittet Varslinger. Siden Varsling åbnes med yderligere oplysninger om varslings.
<b>Aftaler</b>	
Opret en aftale	Klik på Ny i afsnittet Dagens kalender. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Gennemgå en aftalepost	Klik på linket Emne til den aftale, som du vil gennemgå, i afsnittet Dagens kalender. Siden Aftaledetalje vises.
Gennemgå denne måneds aftaler	Klik på ikonet 31 i titellinjen Dagens kalender. Kalenderen åbner med månedens plan.
Gennemgå ugens aftaler	Klik på ikonet 7 i titellinjen Dagens kalender. Kalenderen åbner med ugens plan.
Gennemgå dagens aftaler	Klik på linket Vis kalender eller ikonet 1 i afsnittet Dagens kalender. Kalenderen åbner med dagens aftaler.
<b>Layout</b>	
Ændr layoutet af Min hjemmeside	Hvis du vil ændre de oplysninger, der vises i to afsnit på Min hjemmeside, skal du klikke på Rediger layout og klikke på pilene for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
<b>Poster</b>	
<b>BEMÆRK:</b> I standardapplikationen viser afsnittet Nyligt oprettede kundeemner de kundeemner, der senest blev oprettet. Du eller din firmaadministrator kan tilpasse Min hjemmeside til at vise andre posttyper, f.eks. Nyligt ændrede konti.	
Opret en post	Klik på Ny i titellinjen til det afsnit, der viser poster. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Rediger, og gem posten.
Gennemgå en post	Klik på linket til den post, som du vil gennemgå, i afsnittet med poster. Siden Detalje: Post åbnes.
Gennemgå en liste over poster	Klik på Vis fuld liste i afsnittet med poster. Siden Liste: Post åbnes.

Handling	Trin
<b>Rapporter</b>	
Opdel diagrammet efter en anden kategori	Afhængigt af den analyse, der vises, kan du muligvis klikke på rullelisten og ændre valget. Diagrammet og tabellen viser data kategoriseret efter dit valg.  I standardapplikationen kan du gøre dette med pipeline-kvalitet til indeværende kvartal.
Se de poster, der udgør et segment i diagrammet eller tabellen	Afhængigt af den analyse, der vises, kan du muligvis bore ned på et segment eller link for at se de poster, der udgør kategorien.  I standardapplikationen kan du gøre dette med afsnittet Pipeline-kvalitet til indeværende kvartal.
<b>Opgaver</b>	
Opret en opgave	Klik på Ny i afsnittet Åbne opgaver. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Gennemgå en opgavepost	Klik på linket Emne til den opgave, som du vil gennemgå, i afsnittet Åbne opgaver. Siden Opgavedetalje vises.

## Gennemgang af varslinger

Firmaomspændende varslinger vises på Min hjemmeside. Firmaadministratorer bruger varslinger til at udsende firmaomspændende oplysninger, så som mødeindkaldelser og ændringer af politik. Hvis du er en salgsrepræsentant, og dine oplysninger medtages i firmaets salgsprognoser, modtager du også en varsling, når prognosen er genereret.

### Sådan gennemgår du varslinger

**7** Klik på fanen Hjem.

**8** I afsnittet Varslinger kan du:

- n Klikke på linket til den varsling, som du vil gennemgå, hvis den vises på Min hjemmeside.  
Siden Varslinger vises med yderligere oplysninger om varslingen.

- n Klikke på linket Vis fuld liste.

Siden Varslinger (liste) åbner, hvor du kan vælge en varsling, vælge en indstilling i rullelisten for at begrænse de typer varslingsposter, som du kan se, eller oprette din egen filtrerede liste til varslinger.

## Relaterede emner




Se følgende emner for relaterede oplysninger:

-  [Felter til varsling](#) (på side 1052)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

# Arbejde med meddelelsescenter

Meddelelsescenteret i linjen Handling gør det muligt at håndtere noter til dig selv, noter fra andre brugere og noter om poster på ét sted. Meddelelsescenteret fremmer således mere effektiv kommunikation og samarbejde i Oracle CRM On Demand.

Meddelelsescenteret kan indeholde:

-  **Noter, som du opretter til dig selv.** Du kan oprette noter til dig selv i meddelelsescenteret. Det er nyttigt for at registrere handlinger, som du vil følge op på, eller til oplysninger, som du vil henvise til senere. Disse private noter angives af et ikon, der viser en nøgle.
-  **Noter om poster, som du abonnerer på.** I posttyper, der understøtter notefunktionen, kan du holde styr på samtaler om en bestemt post ved at navigere til detaljesiden og abonnere på alle nye noter, der føjes til posten. Dernæst modtager du en kopi af alle sådanne noter i meddelelsescenteret, og du kan svare på posten fra meddelelsescenteret. Du får kun en kopi af nye noter, der føjes til posten. Du får ikke noter om andre ændringer af posten.
-  **Noter, der sendes til dig af andre brugere.** En anden bruger kan klikke på noteikonet ved at dit navn på en side i applikationen og sende dig en note. Noter, der sendes på denne måde, er angivet af et ikon, der viser to personer.

Meddelelsescenteret indeholder et noteikon (en tegnestift), og antallet af nye meddelelser vises ved siden af noteikonet.

Når du klikker på noteikonet i meddelelsescenteret, vises listen over noter. For hver note vises navnet på den bruger, der oprettede noten, sammen med emnet eller den første del af noteteksten, hvis der ikke er noget emne. Notens dato vises eller klokkeslæt, hvis noten er fra i dag.

Du kan gøre følgende fra listen over noter:

Handling	Trin
Se en note	Rul ned til den påkrævede note. Hvis noten er linket til en post, som du abonnerer på, kan du navigere ned på posten fra linket i noten.
Opret en ny note	Klik på Ny note. Skriv evt. et emne på første linje, skriv noten, og klik på Gem. Emnet er valgfrit. Hvis du ikke angiver et emne, kopieres de første par tegn fra notens tekst til emnelinjen.
Svar på en note	Rul ned til den påkrævede note, klik på Svar, og skriv noten. Når du klikker på Gem, sendes dit svar til meddelelsescenteret for den bruger, som sendte dig noten. Hvis du vælger Poster, posteres svaret på den relevante detaljeside og sendes til alle brugere, der abonnerer på

Handling	Trin
	posten.
Slet en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på Slet. Denne handling sletter kopien af noten fra dit meddelelsescenter, men sletter ikke den faktiske note på postens detaljeside.
Se detaljer om den bruger, som sendte en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på brugernavnet. Siden Brugerdetaljer til brugeren vises.

Du kan integrere meddelelsescenteret som en web-widget i andre applikationer. Se [Integrering af En meddelelsescenter-widget](#) (på side 643) for at få flere oplysninger.





Når meddelelsescenteret integreres som en web-widget, kan du klikke på knappen Opfrisk for at opdatere meddelelsescenteret med de seneste meddelelser fra Oracle CRM On Demand.

## Arbejde med RSS-feedapplerter

I Oracle CRM On Demand kan du bruge RSS-feedapplerter til at abonnere på ofte opdateret indhold, som du er interesseret i, så som blogindgange, nyhedsoverskrifter eller podcasts. Indholdet kan f.eks. supplere dine CRM-oplysninger med oplysninger fra nyhedsudbydere, som du abonnerer på. Du kan f.eks. have generelle markedsnyheder vist på din hjemmeside, eller du kan have nyheder og oplysninger, der er specifikke for klientens arbejdsgivere, vist på detaljesiden til kontakter.

Oracle CRM On Demand har en indbygget feed-læser i applikationen, der samler indhold, så du aldrig behøver forlade applikationen. I stedet for at besøge andre websites for at få markedsnyheder leveres nyhederne f.eks. i Oracle CRM On Demand. Ud over at samle indhold kan feed-læseren acceptere feltparametre til bruger og post.

RSS-feedapplerter er en type tilpasset webapplet, der er oprettet af firmaadministratoren, og hvor URL-adressen til en RSS-feed er angivet. RSS-feedapplerter kan derfor vises følgende steder:

-  Min hjemmeside
-  Posttype-hjemmesider
-  Posttype-detalljesider
-  Handlingslinjen

Se [Om tilpassede webapplerter](#) (på side 1113) for at få flere oplysninger om tilpassede webapplerter.

Du skal føje appletten til hjemmesidelayoutet, detaljesidelayoutet eller handlingslinjelayoutet, hvis den ikke allerede vises på siden eller handlingslinjen.

Firmaadministratoren kan angive, at en RSS-feedapplet kan konfigureres. Hvis det er tilfældet, vises et Konfigurer-link med appletten, og du kan ændre navnet på appletten og den URL-adresse, der er knyttet til appletten, så en anden RSS-feed vises. Hvis en RSS-feedapplet ikke kan konfigureres, vises linket Konfigurer ikke.

**Firmaadministratoren vil kun gøre få RSS-feedapplerter konfigurerbare.**

Hvis firmaadministratoren sletter en RSS-feedapplet, slettes de tilpassede versioner af appletten også fra applikationen. Hvis en bruger f.eks. har en applet for en CNN-nyhedsapplet på sin hjemmeside, og en anden

bruger har konfigureret appletten for en ABC-nyhedsapplet på sin hjemmeside, mister begge brugere adgang til applet-feeden, hvis den oprindelige RSS-feedapplet slettes.

### *Sådan konfigurerer du en RSS-feedapplet*

- 1 Klik på linket Konfigurer.
- 2 Skriv det relevante navn til appletten i feltet Navn.
- 3 Rediger URL-adressen efter behov i feltet URL.
- 4 Klik på Gem.

Feeden opfriskes med data fra den konfigurerede URL-adresse.

Bemærk: Du kan klikke på [Brug standard for at vende tilbage til den URL-adresse, der er defineret af firmaadministratoren](#).

## Arbejde med poster

I dette afsnit beskrives almindelige procedurer, der kan udføres med de fleste poster. Klik på emnet for at se trinvisse instruktioner:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Søgning efter poster](#) (på side 42)
- [Gennemsyn af poster](#) (på side 60)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75)
- [Eksport af poster i lister](#) (på side 83)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)
- [Opdatering af grupper af poster](#) (på side 87)
- [Fletning af poster](#) (på side 88)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)
- [Udskrivning af oplysninger, der vises på sider](#) (på side 113)




## Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

-  [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319)

## Oprettelse af poster





Du kan oprette en post fra forskellige områder i applikationen. Det område, som du vælger, afhænger af, om du vil:

-  Oprette posten i et pop op-vindue, der er uafhængigt af de poster, som du arbejder på. Du mister ikke dit sted i applikationens hovedområde.
-  Oprette posten ved at klikke på knappen Ny på siden Hjemmeside, Liste eller Detalje. Hver af disse sider åbner den samme formular som de andre metoder, men skifter fokus fra den aktuelle side til siden Rediger. Du skal bruge linket Tilbage for at vende tilbage til den side, som du arbejdede med.
-  Oprette posten til en anden posttype, der automatisk linkes til den post, som du i øjeblikket arbejder på.





Du kan også oprette nye poster på følgende måder:

-  Ved at importere poster:
  -  Brug importassistenten til at importere poster fra eksterne, kommaseparerede værdifiler (CSV), hvis din brugerrolle har privilegiet Personlig import
  -  Brug klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand
  -  Brug Web Services til at synkronisere poster med andre applikationer

Den type poster, som du kan importere, afhænger af de privilegier, som din brugerrolle er tildelt. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om import af poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder.

-  Ved at konvertere kundeemneposter. På basis af de indstillinger, som du vælger på siden Konverter kundeemne, kan du oprette en eller flere af følgende ved at konvertere en kundeemnepost:
  -  En kontopost
  -  En kontaktpost
  -  En salgsmulighedspost

Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 168) for at få flere oplysninger om konvertering af kundeemner.

-  Ved at konvertere handelsregistreringsposter. På basis af de indstillinger, som du vælger på siden Konverter handelsregistrering, kan du oprette en eller flere af følgende ved at konvertere en handelsregistreringspost:
  -  En kontopost
  -  En kontaktpost
  -  En salgsmulighedspost

Se [Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (se "Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder" på side 356) for at få flere oplysninger om konvertering af handelsregistreringer.

**TIP:** Søg efter posten, før du opretter en ny, for at forhindre duplikering af poster. Se [Søgning efter poster](#) (på side 42).

**BEMÆRK:** En stjerne (\*) ved siden af et feltnavn angiver, at det er et påkrævet felt.

### *Sådan opretter du en post vha. afsnittet Opret*

- 1 Gå til afsnittet Opret i handlingslinjen fra enhver side.
- 2 Klik på linket til posttypen i listen.
- 3 Udfyld oplysninger om posten i formularen Ny post.
- 4 Gem posten.

### *Sådan opretter du en post fra siden Hjemmeside, Liste eller Detalje*


- 1 Klik på knappen Ny i titellinjen fra enhver af disse sider.
- 2 Udfyld oplysninger om posten på siden Rediger.
- 3 Gem posten.

### *Sådan opretter du en post, der er linket til den valgte post*




- 1 Vælg posten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af en post.
- 2 Rul ned til det relevante afsnit på postens detaljeside.
- 3 Klik på knappen Ny eller Tilføj i titellinjen til det pågældende afsnit.
- 4 Udfyld oplysninger om posten på siden Rediger.
- 5 Gem posten.

## Indtastning af oplysninger i poster

Når du opretter poster, kan du indtaste oplysninger direkte i nogle felter eller vælge værdier i en rulleliste. Desuden kan du til nogle felter klikke på et ikon til højre for feltet for at få vist et vindue, hvor du kan vælge værdier eller indtaste værdier. De ikoner, som du kan klikke på, er:

 **Ikonet Telefon.** Gør det muligt at indtaste detaljerne om et telefonnummer.












-  **Ikonet Kalender.** Gør det muligt at vælge en dato.
-  **Ikonet Valuta.** Gør det muligt at søge efter og vælge en valuta.
-  **Ikonet Opslag (forstørrelsesglas).** Gør det muligt at søge efter og vælge en post eller flere poster, som skal knyttes til den post, som du opretter. Ikonet Opslag bruges også til at vælge værdier til valglisterfelter med flere værdier.

## Om MultiVælg-valglistes





En MultiVælg-valgliste er en valgliste, hvor du kan vælge flere værdier. Når du klikker på ikonet Opslag til en MultiVælg-valgliste, vises et pop op-vindue, hvor du kan vælge de påkrævede værdier ved at flytte værdierne fra listen Tilgængelig til listen Valgt. Du kan også sortere værdierne i listen Valgt.

MultiVælg-valglistes understøttes til følgende posttyper:



-  Konto
-  Aktivitet
-  Kontakt
-  Tilpasset objekt 01
-  Tilpasset objekt 02
-  Kundeemne
-  Salgsmulighed
-  Partner
-  Serviceanmodning

## Om felter til telefonnummer

Telefonfelter har et telefonikon ved siden af dem. Når du klikker på ikonet, åbner telefonverificeringsvinduet, hvor du kan gøre følgende:

-  Vælg landet til telefonnummeret.
-  Indtast byen eller områdekoden.
-  Indtast lokalt nummer.
-  Indtast evt. lokalnummer.

Når du gemmer telefonnummeret, sætter Oracle CRM On Demand begge følgende foran det telefonnummer, som du indtastede:

-  Et plustegn (+) for at repræsentere den internationale adgangskode for at ringe ud af det land, som du befinder dig i.  
  
Hvis f.eks. indstillingen for landestandard på din brugerpost er Engelsk - USA, repræsenterer plustegnet den internationale adgangskode 011. Hvis landestandarden på brugerposten er Fransk - Frankrig, repræsenterer plustegnet den internationale adgangskode 00.
-  Landeopkaldskoden til det land, som du valgte til telefonnummeret.

Hvis du f.eks. vælger Spanien som landet til telefonnummeret, sætter Oracle CRM On Demand 34 foran telefonnummeret ud over plustegnet.

**TIP:** Du kan klikke på telefonikonet, vælge landet og gemme oplysningerne, hvis du vil fastlægge landekoden til et land. Landets landekode vises i feltet Telefon.

### Om felter til adresse

Applikationen viser forskellige felter for at imødekomme landespecifikke oplysninger til adresser. Hvis du f.eks. vælger Japan som land til en kontos faktureringsadresse, ændres de øvrige adressefelter til de felter, der kræves til japanske adresser, så som Chome, Ku og Shi/Gun.

Generelt lagres adresser med den specifikke posttype. Nogle adresser overføres imidlertid, når du linker én post til en anden. Hvis du f.eks. indtaster en fakturerings- og forsendelsesadresse til en konto, vises faktureringsadressen på siden Detalje: Kontakt, når du linker kontoen til kontakten.

Hvis firmaadministratoren har føjet afsnittet Adresser til applikationen, kan du spore yderligere adresser til sådanne poster som konti og kontakter. Når adresser til kontakter spores, er den primære adresse altid den, som du indtastede i afsnittet Alternativ adresse.

## Søgning efter poster

Du kan finde en bestemt post, så som en konto, kontakt eller salgsmulighed, ved hjælp af en af disse metoder:

### Afsnittet Søg i handlingslinjen

Afsnittet Søg, som findes i øverste venstre hjørne, er en hurtig måde at finde en post på, der allerede findes. Du kan bruge søgeafsnittet til at udføre en søgning efter de fleste posttyper. Før en ny konto, kontakt osv. oprettes, er det en god idé at fastlægge, om den allerede findes.

### Alfabetisk søgning eller Kvikfilter på listesider til posttypen

Alle posttyper, der har en listeside, hvor du kan se et undersæt af poster eller sortere poster.

### Opslagsvinduer til nogle felter

Når postoplysninger indtastes, ser du muligvis ikonet Opslag ved siden af et felt. Det angiver, at du kan vælge en eksisterende post til at udfylde feltet i stedet for at indtaste oplysningerne. I vinduet Opslag vises posterne som en liste, og du kan bruge alfabetisk søgning eller Kvikfilter, når tilgængelig.

## Brug af afsnittet Søg til at finde poster

I det første felt i afsnittet Søg i handlingslinjen kan du vælge den posttype, som du vil søge efter. Du kan vælge Alle for at søge efter alle posttyper eller alternativt vælge en individuel posttype. Du kan sætte standardposttypen til afsnittet Søg. Se [Angivelse af standard søgeposttype](#) (på side 630) for at få flere oplysninger.

Hvis du søger efter en enkelt posttype, vises søgersultaterne på en listeside, og du kan dernæst arbejde med listen over poster. Antallet af felter (kolonner), der vises i listen, fastlægges af det søgelayout, som firmaadministratoren har defineret til din rolle og posttypen. Du kan yderligere uddybe listen vha.

listestyringsfunktionerne i Oracle CRM On Demand, og du kan gemme søgeresultaterne som en ny liste. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om håndtering af lister over poster.

Hvis du søger efter alle posttyper, vises en søgeresultatside med forskellige afsnit til hver posttype, der findes i søgningen.

Når du søger vha. tekstbaserede søgefelter, skelnes der ikke mellem store og små bogstaver i søgningerne, medmindre teksten *Forskel på store/små bogstaver* vises gråmarkeret i inputfeltet. Den gråmarkerede tekst forsvinder, når du klikker på feltet.

Afsnittet Søg i handlingslinjen indeholder også et link til siden Avanceret søgning, der gør det muligt at søge efter flere posttyper på én gang samt at søge vha. datofelter. Avanceret søgning giver også bedre filtreringsmuligheder. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47) for at få flere oplysninger.

Oracle CRM On Demand understøtter to typer søgning: målrettet søgning og nøgleordssøgning. Firmaadministratoren fastlægger søgetypen. Generelt giver målrettet søgning bedre forespørgselsdydevne.

**BEMÆRK:** Til målrettet søgning kan en Bog-vælger vises i afsnittet Søg i handlingslinjen. Du kan bruge Bog-vælgeren til at indsnævre søgningen, så der kun søges efter de poster, der hører til en bestemt brugerbog (typisk refereret til som en bruger) eller en tilpasset bog (typisk refereret til som en bog). Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 58) for at få flere oplysninger.

## Om målrettet søgning

Hvis firmaadministratoren vælger målrettet søgning som standardsøgetype til firmaet, ser du flere søgefelter i afsnittet Søg på handlingslinjen. De felter, som du ser, fastlægges af den posttype, der er valgt i posttypevalglisten, og de søgelayou, som firmaadministratoren konfigurerer til hver posttype. Målrettet søgning returnerer poster, hvor de værdier, som du angiver i søgefelterne, matcher de tilsvarende værdier i poster med den valgte posttype. Kun de poster vises, hvor en match findes til hver af de indtastede værdier, hvilket svarer til at bruge en AND-betingelse mellem søgefelterne. Hvis du lader et søgefelt stå tomt, tages det felt ikke i betragtning i søgningen.

**BEMÆRK:** Du kan ikke angive en NULL-værdi i et felt i en søgning fra handlingslinjen. Du skal bruge avanceret søgning til at angive en NULL-værdi. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47) for at få flere oplysninger.

### Om søgetegn i målrettet søgning

Som standard føjes et søgetegn eller en stjerne (\*) til hver søgeværdi, der indtastes i en målrettet søgning, så du ikke behøver føje et søgetegn til søgestrengen. Du kan sætte et søgetegn foran søgeværdierne, eller du kan bruge et søgetegn mellem søgeværdierne. Du kan ikke bruge søgetegnet i valglister, hvor værdier er fastlagt på forhånd.

I f.eks. en målrettet søgning efter kontoposter tillader standardsøgelayoutet, at du indtaster søgestrengene til feltet Kontonavn og feltet Lokation. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i begge disse felter. Hvis du indtaster *C* i feltet Kontonavn og *Hoved* i feltet Lokation, fortolkes det målrettede søgeudtryk på følgende måde:

Vis alle konti, hvor Kontonavn er lig *C\** og Lokation er lig *Hoved\**

Søgningen returnerer alle konti, hvor kontonavnet begynder med bogstavet *C* (store og små bogstaver), og hvor værdien i feltet Lokation begynder med ordet *Hoved* (en hvilken som helst blanding af store og små bogstaver).

**BEMÆRK:** Brug af søgetegnet påvirker søgeydæevnen, og søgninger med et søgetegn foran søgeværdien er de langsomste.

Brugen af søgetegn begrænses, når du søger efter nøjagtige matchninger, som beskrevet i følgende afsnit.

### Søgning efter nøjagtige matchninger

Hvis du kender den nøjagtige værdi i et felt i den post, som du søger efter, kan du søge efter nøjagtige matchninger ved at sætte et lighedstegn (=) foran søgestrengen. Når du sætter et lighedstegn foran søgestrengen, virker målrettet søgning på følgende måde:

- Et søgetegn føjes ikke til slutningen af søgestrengen.

Hvis søgefeltet er et felt, hvor der skelnes mellem store og små bogstaver, returnerer søgningen nøjagtige matchninger til søgestrengen. Hvis søgefeltet er et felt, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver, returnerer søgningen også matchninger med blandede store og små bogstaver.

Hvis du f.eks. indtaster `=Acme` som søgeværdien i feltet Kontonavn, returnerer søgningen alle kontoposter, hvor kontonavnet er *Acme* eller *ACME* eller andre variationer med store/små bogstaver, da Kontonavn er et felt, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver. Søgningen returnerer ikke nogen post, hvor kontonavnet indeholder ordet *Acme*, men også andre tegn, f.eks. *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, eller *Acme SuperStore*.

- Hvis du udtrykkeligt bruger et søgetegn i søgestrengen, behandles søgetegnet som tekst.

Antag f.eks., at der er to kontoposter med kontonavnene *Acme\** og *Acme Super Store*. Hvis du indtaster `=Acme*` i søgefeltet Kontonavn, returnerer søgningen den post, hvor kontonavnet er *Acme\**. Søgningen returnerer ikke den post, hvor kontonavnet er *Acme Super Store*.

- Hvis feltværdien i en post begynder med et lighedstegn, behandles kun det andet lighedstegn, som du indtaster i søgefeltet, som en del af søgestrengen.

Antag f.eks., at der er to kontoposter med kontonavnene `=Acme Super Store` og *Acme Super Store*. Hvis du indtaster `=Acme Super Store` i søgefeltet Kontonavn, returnerer søgningen den post, hvor kontonavnet er `=Acme Super Store`. Søgningen returnerer ikke den post, hvor kontonavnet er *Acme Super Store*.

Følgende begrænsninger gælder for brugen af lighedstegn som et præfiks:

- Lighedstegn som præfiks understøttes ikke til søgefelter med feltparten Telefon.
- Du kan ikke sætte et lighedstegn foran en værdi i et valglister søgefelt.

### Om nøgleordssøgning

Hvis firmaadministratoren vælger nøgleordssøgning som søgetype til firmaet, ser du kun ét søgefelt i afsnittet Søg på handlingslinjen. En nøgleordssøgning søger efter bestemte felter for at finde matchninger med tekst, som du indtaster i søgefeltet. Alle poster vises, hvor den indtastede tekststreng er fundet i de søgte felter, hvilket svarer til at bruge en OR-betingelse på standardfelterne.

I f.eks. en nøgleordssøgning efter serviceanmodningsposter søges der i feltet Servicenr. og feltet Emne. Hvis du indtaster værdien *1234* i søgefeltet i handlingslinjen, omfatter de viste poster følgende:

- Alle poster, hvor værdien i feltet Servicenr. omfatter strengen *1234*, så som serviceanmodningsnumrene *12345* og *01234*.

- n Alle poster, hvor teksten i feltet Emne omfatter strengen 1234, så som *Kunde rapporterede et problem med produktnummer 1234*.

Nogle posttyper understøtter ikke nøgleordssøgning. Se [Standardsøgefelter til nøgleordssøgning](#) (på side 50) for en liste over de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning, og for detaljer om felter, der søges efter, til hver posttype i en nøgleordssøgning.

I følgende procedure beskrives, hvordan du finder en post vha. afsnittet Søg i handlingslinjen.

### **Sådan finder du en post vha. afsnittet Søg**

- 1 Gå til afsnittet Søg i øverste venstre hjørne fra enhver side.
- 2 Sådan søger du efter alle posttyper eller indsnævrer søgningen til blot en enkelt posttype:
  - a Vælg Alle (til en langsommere forespørgsel) eller en posttype (til en hurtigere forespørgsel) i rullelisten.
  - b Afhængigt af opsætningen kan du indtaste den værdi, der skal søges efter, i et enkelt tekstfelt eller i flere tekstfelter.
  - c Klik på Start.

**BEMÆRK:** Når du vælger indstillingen Alle i rullelisten med posttyper, medtages posttyperne Tilpasset objekt 01, 02 og 03 i søgningen, men andre poster af typen Tilpasset objekt medtages ikke.

**TIP:** Hvis en meddelelse vises, der angiver, at søgeanmodningen fik timeout, kan du bruge Avanceret søgning til at uddybe kriterierne yderligere. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47) for at få flere oplysninger. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og support. Klik på linket Uddannelse og support øverst på siden Oracle CRM On Demand for at få adgang til websiten Uddannelse og support.

- 3 Klik på linket i den post, som du vil arbejde med.  
Detaljesiden til posten åbnes.

### **Søgning efter en post fra listesiden**

Brug følgende procedure til at finde poster i en listeside. Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i en listeside.

### **Sådan finder du en post i listesiden**

- 1 Klik på fanen til den posttype, som du vil finde.
- 2 Vælg den filtrerede liste, der vil omfatte den post, som du forsøger at finde, på postens hjemmeside.  
Du kan også gå til den påkrævede liste fra afsnittet Lister over foretrukne i handlingslinjen, hvis den er tilgængelig der.
- 3 På siden Liste kan du:

- n Brug en alfabetisk søgning til at finde posten.
  - n Brug en Kvikfilter-søgning til at finde posten.
  - n Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
- 4 Klik på linket i den post, som du vil arbejde med.
- Detaljesiden til posten vises.

## Brug af opslagsvinduet til at finde poster

Hvis du klikker på ikonet Opslag ved siden af et felt, når du indtaster oplysninger om post, vises et opslagsvindue, hvor du kan søge efter og vælge poster. I nogle tilfælde kan du kun vælge én post. I andre tilfælde kan du vælge flere poster. Når du vælger en post, oprettes automatisk en tilknytning til den hovedpost, som du opretter. I de tilfælde hvor du kun kan vælge én post, er tilknytningen en enkelt tilknytning. I de tilfælde hvor du kan vælge flere poster, er tilknytningen en multipel tilknytning. Når du vælger en post, vises navnet på den tilknyttede post i feltet.

Opslagsvinduet udseende afhænger af, om der er en enkelt tilknytning eller en multipel tilknytning. Hvis der er en enkelt tilknytning, vises en liste over poster, og du kan vælge en enkelt post. Hvis der er en multipel tilknytning, vises to lister, en med tilgængelige poster og en med valgte poster.

Opslagsvinduet udseende afhænger også af, om nøgleordssøgning eller målrettet søgning (den anbefalede søgemetode) er aktiveret til firmaet:

- n **Hvis nøgleordssøgning er aktiveret.** Et enkelt tekstfelt vises, og du kan indtaste søgekriterier og trykke på Enter eller klikke på Start for at uddybe listen over posten.
- n **Hvis målrettet søgning er aktiveret.** Kvikfilter-søgefelter vises til højre for labelen Vis resultater, hvor du kan indtaste søgekriterier og trykke på Enter eller klikke på Start for at uddybe listen over posten. Et Avanceret-link og en Bog-vælger vises også.

I opslagsvinduet kan en Bog-vælger vises, der gør det muligt at indsnævre søgningen til de poster, der hører til en bestemt bruger eller bog. Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 58) for at få flere oplysninger.

Afhængigt af posttypen kan der være en ekstra liste i øverste venstre hjørne af vinduet. Hvis du vælger en gyldig værdi i feltet Konto, og du åbner vinduet Opslag til feltet Primær kontakt, er der f.eks. på siden Opgaveredigering en rulleliste med to værdier: Kontakter til relateret konto og Alle kontakter. Når du klikker på knappen Start, bruges den værdi, som du vælger i rullelisten, til at uddybe listen over poster.

## Sådan søger du efter poster vha. vinduet Opslag

- 1 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet.
- 2 Vinduet Opslag vises med en liste over tilgængelige poster.  
I vinduet Opslag kan du:
  - n Brug en Kvikfilter-søgning til at filtrere listen, hvis målrettet søgning er aktiveret. Se [Filtrerede lister](#) (se "[Filtrering af lister](#)" på side 79).
  - n Klikke på linket Avanceret for at filtrere listen, hvis målrettet søgning er aktiveret. Det svarer til [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47).

- n Til nogle posttyper klikke på Ny for at oprette en ny post, der vil blive føjet til listen.
- n Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.

- 3 Klik på linket Vælg for at vælge de nødvendige poster, og klik på OK.

Klik på Vælg til hver post i de tilfælde, hvor du vælger mere end én post. Posterne flyttes fra listen Tilgængelige poster til listen Valgte poster.

**BEMÆRK:** Klik på Ryd aktuel værdi i vinduet Opslag for at fjerne allerede valgte oplysninger og lade feltet stå tomt. Knappen Ryd aktuel værdi er ikke tilgængelig, hvis Smarttilknytninger er slået til.

## Brug af avanceret søgning

Du kan bruge avanceret søgning til at:

- n Søge efter en eller flere posttyper på én gang
- n Søge efter poster vha. datosøgefelter
- n Søge vha. filterkriterier til hvert felt

De tilgængelige afsnit på siden Avanceret søgning ændres i henhold til, om du vælger en enkelt posttype eller flere posttyper til søgningen.

## Om avanceret søgning efter enkelte posttyper

En avanceret søgning efter en enkelt posttype svarer til en målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen. Du kan søge efter posttypen vha. flere felter. En avanceret søgning giver dig imidlertid også mulighed for at gøre følgende:

- n Vælge et hvilket som helst af de felter, der er synlige for din brugerrolle, som søgefelter
- n Indtaste de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret
- n Angive de felter, der skal vises i søgeresultatet

**BEMÆRK:** I en avanceret søgning efter en enkelt posttype bruger du ikke lighedstegnet (=) til at søge efter en nøjagtig matchning. I stedet bruger du betingelsen Lig med til at søge efter nøjagtige matchninger.

Når du bruger avanceret søgning til at søge efter en enkelt posttype, fastlægger din rolle de felter, som du kan søge i, og de felter, som du kan se i poster, der returneres af søgningen på følgende måde:

- n Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret til din brugerrolle, kan du søge i alle felter og se alle felter i de returnerede poster.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- n Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun søge i og se de felter, der er vist i det detaljesidelayou, som din rolle er tildelt til en given posttype. Hvis firmaadministratoren har defineret dynamiske sidelayou til posttypen til din brugerrolle, kan du søge i og se alle de felter, der vises på de forskellige dynamiske sidelayou, som din brugerrolle er tildelt.

**BEMÆRK:** *Dynamiske layout* er sidelayout, der viser forskellige feltsæt til forskellige poster med samme posttype, afhængig af den valglister-værdi, som du vælger i et bestemt felt i posten.

Når du bruger avanceret søgning til at søge efter en enkelt posttype, vises søgeresultaterne på en listeside, og du kan dernæst arbejde med listen over poster. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om håndtering af lister over poster.

## Om avanceret søgning efter flere posttyper

En avanceret søgning efter flere posttyper er en nøgleordssøgning. Du kan søge efter nogle eller alle de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Når du bruger avanceret søgning til at søge efter flere posttyper, vises siden Søgeresultater med forskellige afsnit til hver posttype, der er fundet i søgningen.

**BEMÆRK:** Når du vælger indstillingen *Alle posttyper* i listen over posttyper, der skal søges efter, medtages kun de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning, i søgningen. Du skal søge efter én posttype ad gangen for at søge efter posttyper, der ikke understøtter nøgleordssøgning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om nøgleordssøgning.

### Sådan udfører du avanceret søgning efter en enkelt posttype

- 1 Klik på Avanceret i afsnittet Søg i handlingslinjen.
- 2 Gør følgende på siden Avanceret søgning:
  - d Vælg alternativknappen Følgende posttyper.
  - e Marker afkrydsningsfeltet til den posttype, som du vil søge efter.
  - f Sørg for, at afkrydsningsfelterne til alle andre posttyper ikke er markeret.
- 3 Vælg en af følgende indstillinger i afsnittet Søg i:
  - n Postsæt
  - n Bog

**BEMÆRK:** Afsnittet Søg i vises ikke til posttyper, der ikke har ejere, f.eks. posttypen Produkt og posttypen Bruger. Indstillingen Bog i afsnittet Søg i er kun tilgængeligt, hvis funktionen Bog er aktiveret til firmaet.
- 4 Vælg en af følgende for at angive det postsæt, som du vil søge efter, hvis du vælger indstillingen Postsæt i afsnittet Søg i:
  - n **Alle poster, som jeg kan se.** Omfatter poster, som du mindst har Vis-adgang til, som defineret af dit rapporteringshierarki, din rolles adgangsniveau og adgangsniveauet til fælles poster.
  - n **Alle poster, som jeg ejer.**
  - n **Alle poster, hvor jeg findes i teamet.** Omfatter kun poster i den filtrerede liste, hvor en af følgende gælder:
    - n Du ejer posterne.



- n Posterne deles med dig af ejeren via teamfunktionen.
  - n Posterne deles med dig via gruppetildelingsfunktionen til konti, aktiviteter, kontakter, husstande, salgsmuligheder og porteføljer.
  - n **Alle poster, som jeg eller mine underordnede ejer.** Omfatter poster, som dine underordnede ejer, hvis Managersynlighed er aktiveret i firmaprofilen. Hvis Managersynlighed ikke er aktiveret, omfatter denne indstilling kun poster, som du ejer.
  - n **Alle poster, hvor jeg eller mine underordnede findes i teamet.** Omfatter poster, hvor dine underordnede findes i teamet, hvis Managersynlighed er aktiveret i firmaprofilen. Hvis Managersynlighed ikke er aktiveret, omfatter denne indstilling kun poster, hvor du findes i teamet.
  - n **Min standardbog.** Standardindstillingen til Bog-vælgeren, som defineret af firmaadministratoren.
- 5 Vælg en bog, bruger eller delegeret i Bog-vælgeren, hvis du vælger indstillingen Bog i afsnittet Søg i: Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 58) for at få flere oplysninger.
- 6 Marker evt. afkrydsningsfeltet Skeln ikke mellem store/små i afsnittet Vælg skeln mellem store/små bogstaver.
- Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, vises de felter, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver i søgningen, med blå i afsnittet Indtast søgekriterier.
- 7 Gør følgende i afsnittet Indtast søgekriterier:
- a Vælg et felt i listen Felt.
- Felterne er udfyldt på forhånd med de målrettede søgefelter til posttypen.
- Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over søgefelter. Hvis søgekriterierne omfatter et felt, der ikke er optimeret til søgning, kan søgningen være langsommere.
- b Indtast de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret.
- Se [Om filterbetingelser](#) (på side 52) for at få oplysninger om brug af filterbetingelser.
- ADVARSEL:** Kontroller, at du følger de regler, der er beskrevet i [Om filterværdier](#) (på side 57), når du indtaster filterværdier. Ellers finder du muligvis ikke de korrekte poster.

### Eksempler

**Konti:** Hvis du vil oprette en filtreret liste over konti i Canada med en årsomsætning på mere end \$100.000.000,00, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Årsomsætning	Større end	100000000	AND
Land	Lig med	Canada	

**Kundeemner:** Hvis du vil oprette en filtreret liste over kundeemner med potentiel omsætning på mere end \$100.000,00 og A- eller B-prioritering, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Potentiel omsætning	Større end	100000	AND
Prioritering	Mindre end	C	

8 Klik på Start.

### *Sådan udfører du avanceret søgning efter flere posttyper*

- 1 Klik på Avanceret i afsnittet Søg i handlingslinjen.
- 2 Vælg den ønskede indstilling på siden Avanceret søgning.
  - n Vælg indstillingen Alle posttyper for at søge efter alle posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Denne forespørgsel er langsommere.
  - n Vælg indstillingen Alle posttyper, og marker dernæst afkrydsningsfeltet til hver af de posttyper, som du vil søge efter.
- 3 Indtast den værdi, som du vil søge efter, i feltet Nøgleord, eller lad feltet stå tomt for kun at søge på basis af de datoer, som du angiver.

**BEMÆRK:** I feltet Nøgleord er det ikke nødvendigt at bruge et søgetegn (\*) til et delvist ord, da et søgetegn automatisk føjes til begyndelsen og slutningen af brugerinput. Brugen af lighedstegn (=) for at søge efter en nøjagtig match understøttes ikke.
- 4 Indtast evt. datointervallet (brug fire cifre til året, f.eks. 2010):
  - n Til aftaler gælder datoen for Starttid (dato).
  - n Til opgaver gælder datoen for Forfaldsdato.
  - n Til salgsmuligheder gælder datoen for Lukkedato.
  - n Til alle andre posttyper gælder datoen for Oprettelsesdato.
- 5 Klik på Start.

Resultaterne vises til hver posttype.

**TIP:** Hvis en meddelelse angiver, at søgeanmodningen fik timeout, kan du uddybe søgekriterierne yderligere og prøve igen. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og support. Klik på linket Uddannelse og support øverst på siden Oracle CRM On Demand for at få adgang til websiten Uddannelse og support.

## Standardsøgefelter til nøgleordssøgning

Oracle CRM On Demand understøtter to typer søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen: målrettet søgning og nøgleordssøgning. Firmaadministratoren fastlægger den søgetype, der er tilgængelig for firmaet i afsnittet Søg i handlingslinjen.

På siden Avanceret søgning i Oracle CRM On Demand afhænger søgetypen af de indstillinger, som du vælger, på følgende måde:

- n Hvis du søger efter flere posttyper, er søgningen en nøgleordssøgning.
- n Hvis du søger efter en enkelt posttype, svarer søgningen til en målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om nøgleordssøgning og målrettet søgning. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47) for at få flere oplysninger om avancerede søgninger.







Alle posttyper understøtter målrettet søgning, men nogle posttyper understøtter ikke nøgleordssøgning. I følgende tabel vises de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Til hver posttype viser tabellen de felter, som Oracle CRM On Demand søger i, i en nøgleordssøgning.

Til denne posttype	søges i følgende felter
Konti	Kontonavn, Lokation
Aftaler	Emne
Kampagner	Kildekode, Kampagnenavn
Kontakter	Efternavn, Fornavn, E-mail
Tilpassede objekter 01	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Tilpassede objekter 02	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Tilpassede objekter 03	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Kundeemner	Efternavn, Fornavn
Salgsmuligheder	Navn: Salgsmulighed
Produkter	Produktnavn, Produktkategori, Status
Serviceanmodninger	SA-nr., Emne
Løsninger	Løsnings-id, Titel
Opgaver	Emne
Brugere	Efternavn, Fornavn, E-mail
<b>Specifik for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Kapital	Kapitalnavn, Status
Kapitalanmodninger	Navn på kapitalanmodning, Status
<b>Specifik for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partnere	Partnernavn, Lokation
<b>Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	

Til denne posttype	søges i følgende felter
Forhandler	Navn, Site
Køretøjer	Stelnr.
<b>Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
MedEd-begivenheder	Navn, Lokation
<b>Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Husstande	Husstandsnavn
Porteføljer	Kontonr.

## Om filterbetingelser

Forskellige filterbetingelser er tilgængelige til søgninger, afhængigt af datatypen i søgefeltet, som vist i følgende tabel.

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
Tal, heltal, procent, valuta	<ul style="list-style-type: none"> <li> Mellem</li> <li> Lig med</li> <li> Større end</li> <li> Mindre end</li> <li> Er NULL</li> <li> Er ikke NULL</li> <li> Ikke lig med</li> <li> Ikke mellem</li> </ul>

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
Dato, klokkeslæt	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mellem</li> <li><input type="checkbox"/> Lig med</li> <li><input type="checkbox"/> Inden for de sidste 90 dage</li> <li><input type="checkbox"/> Inden for de næste 90 dage</li> <li><input type="checkbox"/> På</li> <li><input type="checkbox"/> På eller efter</li> <li><input type="checkbox"/> På eller før</li> <li><input type="checkbox"/> I dag*</li> <li><input type="checkbox"/> I går*</li> <li><input type="checkbox"/> I morgen*</li> <li><input type="checkbox"/> Inden for de sidste ? dage</li> <li><input type="checkbox"/> Inden for de næste ? dage</li> <li><input type="checkbox"/> Sidste uge*</li> <li><input type="checkbox"/> Næste uge*</li> <li><input type="checkbox"/> Denne uge*</li> <li><input type="checkbox"/> Sidste måned*</li> <li><input type="checkbox"/> Næste måned*</li> <li><input type="checkbox"/> Denne måned*</li> <li><input type="checkbox"/> Dette kvartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Sidste kvartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Næste kvartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Dette år*</li> <li><input type="checkbox"/> Næste år*</li> <li><input type="checkbox"/> Sidste år*</li> <li><input type="checkbox"/> Er NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> Er ikke NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> Ikke lig med</li> <li><input type="checkbox"/> Ikke mellem</li> </ul> <p>Værdifeltet er deaktiveret for betingelser, der er markeret med en stjerne (*), når betingelsen er valgt.</p> <p>Variablen ? til betingelsen Inden for de sidste ? dage og Inden for de næste ?</p>

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
	dage erstattes med et antal dage, der er valgt i feltet Filtrerværdi.
Afkrydsningsfelt	<input type="checkbox"/> Er markeret <input type="checkbox"/> Er ikke markeret
Valgliste	<input type="checkbox"/> Indeholder alle værdier <input type="checkbox"/> Indeholder mindst én værdi <input type="checkbox"/> Indeholder ingen af værdierne <input type="checkbox"/> Lig med <input type="checkbox"/> Er NULL <input type="checkbox"/> Er ikke NULL

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke lig med</li> </ul>
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mellem</li> <li>Indeholder alle værdier</li> <li>Indeholder mindst én værdi</li> <li>Indeholder ingen af værdierne</li> <li>Lig med</li> <li>Større end</li> <li>Mindre end</li> <li>Er NULL</li> <li>Er ikke NULL</li> <li>Ikke lig med</li> <li>Begynder med</li> <li>Begynder ikke med</li> <li>Er som</li> <li>Er ikke som</li> <li>Ikke mellem</li> </ul>
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begynder med</li> <li>Mellem</li> <li>Indeholder alle værdier</li> <li>Indeholder mindst én værdi</li> <li>Indeholder ingen af værdierne</li> <li>Lig med</li> <li>Større end</li> <li>Mindre end</li> <li>Ikke lig med</li> </ul>

## Sådan bruges filterbetingelser

I følgende tabel vises, hvordan forskellige filterbetingelser og operatorer bruges:

Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
------------	-----	---------------	----------------------

Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
Mellem	Tal eller datoer	To værdier adskilt af kommaer	Viser poster med værdier mellem A og B (udelader værdier, der er lig med A og B),
Indeholder alle værdier (lig med)	Tekst, tal eller datoer	En eller flere værdier adskilt af kommaer	Viser poster, der matcher de nøjagtige værdier. Applikationen henter ikke understreng af værdierne eller den samme værdi med forskellige store og små bogstaver.
Indeholder mindst én værdi	Kun tekst	En eller flere værdier adskilt af kommaer	<p>Viser poster, der delvist matcher værdierne (tillader matchning af understreng). Hvis du f.eks. indtaster <i>Christian</i>, hentes poster med <i>Christians Lastbiler</i>, <i>Christiansens Udstyr</i> og <i>Hans Christian Bilvask</i>.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Denne virkemåde gælder kun for filtrerede lister og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand, der bruger betingelsen <i>Indeholder mindst én værdi</i>.</p> <p>Brug af denne betingelse påvirker også den hastighed, hvormed poster hentes, da Oracle CRM On Demand søger efter delvist matchninger.</p>
Indeholder ingen af værdierne (ikke lig med)	Tekst, tal eller datoer	En eller flere værdier adskilt af kommaer	Viser poster, der <i>ikke</i> matcher værdierne. Det er det omvendte af <i>Indeholder alle værdier</i> .
Lig med	Tekst, tal eller datoer	Enkelt værdi til hver linje. Brug operatoren OR, og tilføj endnu en linje for at tilføje værdier.	Viser poster, der matcher værdierne.
Større end	Tal eller datoer	Enkelt værdi	Henter poster med en værdi, der er større end den indtastede værdi.
Mindre end	Tal eller datoer	Enkelt værdi	Henter poster, der indeholder en værdi, der er mindre end den indtastede værdi.
Operator			



Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
AND	Tekst, tal eller datoer	To eller flere betingelser	Viser poster, hvor alle givne betingelser er sande.  Hvis du f.eks. indtaster Lukkedato > 10/01/2003 AND Omsætning > 500000, returneres poster, der matcher <i>begge</i> kriterier.
OR	Tekst, tal eller datoer	Hvilken som helst betingelse	Viser poster, hvor mindst én betingelse er sand.  Hvis du f.eks. indtaster Branche = Energi OR Faktureringsstat = CA, returneres poster, der matcher <i>hvilket som helst</i> af disse kriterier.

## Om filterværdier

Når du søger efter poster, skal du vælge en filterværdi, afhængigt af den filterbetingelse, som du vælger.

Du skal følge disse retningslinjer, når du indtaster filterværdier til en søgning:

■ Brug kommaer til at adskille værdierne i en værdiliste med en af følgende betingelser:

- Indeholder alle værdier
- Indeholder mindst én værdi
- Indeholder ingen af værdierne

■ Brug ikke et komma i en værdi med en af følgende betingelser:

- Indeholder alle værdier
- Indeholder mindst én værdi
- Indeholder ingen af værdierne

Kommaer behandles som separatorer i værdilisten og kan derfor ikke bruges i selve værdierne. Brug en kombination af andre betingelser til at oprette det ønskede filter, hvis værdierne til filteret indeholder kommaer.

■ Brug ikke kommaer for at angive værdier i tusinder til numeriske værdier.

■ Du kan bruge delvise ord med betingelsen Indeholder mindst én værdi. Brug af delvise ord med andre betingelser henter imidlertid ikke de ønskede poster.

**BEMÆRK:** Denne virkemåde gælder for filtrerede lister, der bruger betingelsen Indeholder mindst én værdi, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand.

■ Indtast datoer i det format, som firmaet bruger, men medtag fire cifre til året, f.eks. 2003.






■ Udelad kommaer og symboler til valuta, f.eks. dollartegnet (\$).

## Brug af søgetegn med filterværdier

Du kan kun bruge søgetegnene (\* og ?) i søgninger i tekst- og telefonfelter, når filterbetingelsen er Begynder med.

**ADVAREL:** Brug af stjerne tegnet (\*) kan resultere i langsom ydeevne, hvis det bruges med store mængder data.

Du kan bruge søgetegn i følgende søgetyper:

-  Afsnittet Søgekriterier i Avanceret søgning
-  Afsnittet Søgekriterier på siderne Opret liste og Uddyb liste
-  Alfabetisk søgning på listesider
-  Kviksøgning på listesider
-  Afsnittet Søg i handlingslinjen




Til telefonnummerfelter kan du f.eks. søge efter alle telefonnumre med en bestemt områdekode. Klik på telefonikonet, indtast områdekoden i pop op-feltet Telefonnr., og indtast dernæst stjernesøgetegnet (\*) i feltet Lokalt nr.

## Om søgning på MultiVælg-valglistes

Du kan søge efter og forespørge efter alle værdierne i et MultiVælg-valglistefelt. En *MultiVælg-valgliste* er en valgliste, hvorfra du kan vælge flere værdier, når du indtaster postoplysninger.

Multivælg-valglistefelter understøttes som kolonner i målsøgeresultaterne og i målsøgefilterkriterier.





I følgende liste vises, hvordan MultiVælg-valglisteværdier i filterkriterierne og filterbetingelsen fastlægger de poster, der findes i søgningen:

-  **Indeholder alle værdier.** En post findes, hvis alle de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.
-  **Indeholder mindst én værdi.** En post findes, hvis en af de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.
-  **Indeholder ingen af værdierne.** En post findes, hvis ingen af de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.

## Brug af Bog-vælger

Med Bog-vælgeren kan du indsnævre dine søgninger til en bestemt brugerbog eller tilpasset bog. Tilpassede bøger kaldes bøger inden for konteksten af Bog-vælgeren.

Bog-vælgeren vises i:

-  Afsnittet Søg i handlingslinjen
-  Vinduet Opslag
-  Afsnittet Søg i i avancerede søgninger
-  Listesider

## Fanen Rapporter og fanen Instrumentbræt

Bog-vælgeren vises kun, hvis begge følgende betingelser gælder:

 Indstilling Vis Bog-vælger er aktiveret i firmaprofilen.

 Posttypen understøttes til bøger.

Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få oplysninger om de posttyper, der understøttes til bøger.

Bog-vælgeren gør det muligt at begrænse søgning til en bestemt bruger eller bog. Bog-vælgeren viser derfor et hierarki af brugere og et hierarki af bøger med Alle øverst i hierarkiet. Du kan udvide og skjule hvert niveau i hierarkiet. De fleste medarbejdere ser kun et hierarki af brugere, da den tilpassede bogfunktion ikke er aktiveret som standard.

Til rapporter og instrumentbrætter vises boghierarkiet kun, hvis Fuld synlighed er valgt i indstillingen Historiske emneområder i firmaprofilen.

Når du vælger en bog, og underbøger til den bog er vist i hierarkiet, medtages alle underbøgerne i søgningen.

**ADVARSEL:** Af hensyn til optimal ydeevne bør underbøger kun medtages, når det er absolut nødvendigt.

Hver bruger har et sæt standardbøger. Hvis du vælger Alle, vælges alle bøger, der gælder for dig og dine evt. underordnede.

I brugerhierarkiet kan du vælge brugere, der har delegeret deres adgang til dig eller brugere i din organisation.

Når du har valgt en bog eller bruger og klikker på OK, vises navnet på bogen eller brugeren i Bog-vælgeren. Plustegnet (+) angiver, at underordnede i hierarkiet også er valgt.

Du kan også bruge afkrydsningsfeltet Underelementer til at styre, om underbøger eller underordnede medtages i det relevante hierarki.

**BEMÆRK:** De bøger, der oprettes automatisk, når aktive partnerposter oprettes, vises kun i Bog-vælgeren til posttypen Partner.

## Kopiering af poster

Til de fleste posttyper kan du oprette en ny post ved at kopiere en eksisterende post. Når du kopierer en post, kopieres værdierne i bestemte felter i posten til den nye post. Firmaadministratoren fastlægger de feltværdier, der kopieres til den nye post. Links mellem den post, som du kopierer, og andre poster kopieres imidlertid ikke til den nye post.

Når du kopierer en post, kan du ændre de værdier, der kopieres til den nye post, og tilføje værdier i de felter, hvor værdierne ikke blev kopieret fra den oprindelige post.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer en post.

### *Sådan kopierer du en post*

**1** Find den post, som du vil kopiere.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om søgning efter poster.

- 2 Klik på navnelinket til den post, som du vil kopiere, på listesiden til posttypen.

**TIP:** Til mange posttyper er indstillingen Kopier tilgængelig på listesiden. Vælg Kopier på listesiden, hvis indstillingen er tilgængelig, og gå dernæst videre til trin 4.

- 3 Klik på Kopier i detaljesiden til posten.
- 4 Indtast detaljerne til den nye post på siden Rediger.

Du kan redigere de værdier, der blev kopieret fra den oprindelige post, og indtaste værdier i de tomme felter.

- 5 Gem den nye post.

## Gennemsyn af poster

Hvis funktionaliteten til posteksempel er aktiveret, kan du gennemse poster fra postlinks mange steder i Oracle CRM On Demand, heriblandt følgende:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljesider (heriblandt lister over relaterede poster)
- Handlingslinje

Afhængigt af din indstillingen for posteksempel, åbnes eksempelvinduet, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside.

Indstillingerne af posteksempel kan angives på firmaniveau og af hver enkelt bruger. Dine personlige indstillinger tilsidesætter firmaindstillingen.

Se [Indstilling af postens eksempeltilstand](#) (på side 631) for at få oplysninger om indstilling af posteksempeltilstand. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om indstilling af posteksempeltilstand på firmaniveau.

### Sådan gennemser du en post i eksempeltilstand

- Anbring markøren på postlinket.
  - Hvis indstillingen af posteksempel er sat til Hvil på link, åbner eksempelvinduet automatisk.
  - Hvis indstillingen af posteksempel er sat til Klik på ikonet Eksempel, vises et ikon, når markøren hviler på linket. Klik på ikonet for at åbne eksempelvinduet.

**BEMÆRK:** Du kan ikke bruge funktionaliteten til inline-redigering eller meddelelsescenteret, mens et eksempelvindue er åbent.

### Sådan lukker du posteksempelvinduet

**n** Klik på ikonet X i eksempelvinduet, eller klik på siden bag ved eksempelvinduet.

**BEMÆRK:** Hvis du flytter markøren hen over et UI-element (bortset fra eksempelvinduet, postlinket eller eksempelikonet), lukker eksempelvinduet automatisk efter 2 sekunder.

## Opdatering af postdetaljer

Generelt kan du opdatere postoplysninger, hvis du ejer posten, du håndterer ejeren af posten eller ejeren tildeler dig redigeringsadgang til posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangs niveauer for at begrænse eller udvide din adgang til poster.

Til løsningsposter skal din brugerrolle også omfatte privilegiet Publicer løsninger.

Du kan opdatere poster på følgende måder:

**n** Ved at redigere felter inline på liste- og detaljesiderne.

Firmaadministratoren kan aktivere eller deaktivere inline-redigering i firmaprofilen. Som standard er inline-redigering aktiveret.

**BEMÆRK:** Når du redigerer et felt inline, kan du nogle gange blive promptet om at navigere til siden Rediger for at fuldføre redigeringen. Denne prompt vises, hvis du skal redigere flere felter, eller hvis en forretningsproces er knyttet til det felt, som du redigerede inline.

**n** Ved at opdatere posten på siden Rediger.

Du kan gå til siden Rediger ved at klikke på linket Rediger til en post på listesiden eller ved at klikke på knappen Rediger til en post på detaljesiden.

**n** Ved at importere poster:

**n** Brug importassistenten til at importere postdata fra eksterne, kommaseparerede værdifiler (CSV), hvis din brugerrolle har privilegiet Personlig import

**n** Brug klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand

**n** Brug Web Services til at synkronisere poster med andre applikationer

Den type poster, som du kan importere, afhænger af de privilegier, som din brugerrolle er tildelt. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om import af poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder.

Du kan også redigere felter i linkede poster på detaljesiden til hovedposten (hvis inline-redigering er tilladt). Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 69) for at få flere oplysninger om opdatering af felter i linkede poster.

**BEMÆRK:** Du kan ikke bruge funktionaliteten til inline-redigering, mens et eksempelvindue er åbent, eller mens du bruger meddelelsescenteret.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opdaterer felter inline på listesider, i afsnit med relaterede oplysninger og på postdetaljesider. Inline-redigering skal være aktiveret, for at du kan opdatere felter inline.

### ***Sådan opdaterer du felter inline***

- 1** Flyt markøren hen over det felt, som du vil opdatere, på den fulde listeside til posten eller postens detaljeside.  
  
Et redigeringsikon vises i højre side af feltet. Et andet ikon vises, afhængigt af felttypen. Hvis et felt er skrivebeskyttet, vises ingen oplysninger på en detaljeside, når musen er placeret i feltet. Der sker intet, når du klikker på feltet. Hvis feltet er skrivebeskyttet, vises oplysningerne på en side med en fuld liste, når musen er placeret i feltet. En skrivebeskyttet inline-editor vises også, når du klikker på det skrivebeskyttede felt.
- 2** Klik på redigeringsikonet, eller klik på feltet for at aktivere redigeringstilstanden til inline-redigering.  
  
I nogle af felterne svarer det at klikke på felterne ikke til at klikke på redigeringsikonet. Hvis du f.eks. klikker på et telefonfelt, viser feltet en teksteditor, og du kan indtaste telefonnummeret direkte. Hvis du klikker på redigeringsikonet, vises en telefoneditor, og brugeren kan angive land, områdekode, telefonnummer og lokalnummer særskilt.
- 3** Opdater feltets værdi.
- 4** Klik på det grønne afkrydsningsikon, eller tryk på Enter for at gemme ændringerne.  
  
Klik på det røde X-ikon, eller tryk på Esc for at annullere ændringer.

I følgende procedure beskrives, hvordan postdetaljer opdateres på en redigeringsside.

### ***Sådan opdaterer du postdetaljer på en redigeringsside***

- 1** Klik på linket Rediger til posten på postens listeside, eller klik på knappen Rediger i titellinjen på detaljesiden.
- 2** Opdater de nødvendige oplysninger på postens redigeringsside.
- 3** Gem posten:
  - n** Klik på Gem for at gemme posten, og åbn dernæst postens detaljeside (hvor du kan linke oplysninger til denne post).
  - n** Klik på Gem & Ny for at gemme posten, og åbn dernæst siden Rediger (hvor du kan oprette endnu en post).

## **Linkning af poster til din valgte post**

I Oracle CRM On Demand kan du linke én post til en anden. Linkning af poster giver dig adgang til alle relaterede oplysninger fra de poster, som du ser. Som eksempel kan du se en komplet visning af kundeoplysninger ved at linke kontakter, salgsmuligheder og aktiviteter til en kontopost. Linkning af poster kaldes *smarttilknytninger* i Oracle CRM On Demand.

Linkning knytter poster til hinanden, så du og andre, der har adgangsrettigheder til posten, får en fuld visning af oplysningerne.

## Om enkelte og flere tilknytninger



Der kan være enkelte eller flere tilknytninger mellem poster. Hvis firmaadministratoren f.eks. har aktiveret flere tilknytninger, kan du linke flere kontakter til en opgave, mens du opretter eller redigerer opgaven. Når du klikker på ikonet Opslag i et Kontakt-felt på skærmbilledet Opgaveredigering, er vinduet Opslag udfyldt på forhånd med kontakter, der er knyttet til den konto, der blev angivet til opgaven. Du kan dernæst vælge en eller flere kontakter i dette opslagsvindue for at knytte de kontakter til opgaven. Denne mulighed er ikke tilgængelig til alle tilknytninger. Den findes kun til bestemte konfigurerede tilknytningskontrolelementer. Hvis f.eks. feltet Konto i en opgavepost har en gyldig værdi, og du klikker på ikonet Opslag til Salgsmuligheder, er vinduet ikke udfyldt på forhånd med poster, men du kan vælge en liste over salgsmuligheder i rullelisten.

## Automatisk løsning af feltværdier

Når du søger efter poster, og der er en enkelt tilknytning, kan du skrive navnet på den tilknyttede post, og applikationen forsøger automatisk at løse tilknytningen. Du kan f.eks. udfylde feltet Kontonavn, når du opretter en opgave. Når du gemmer feltet, søger applikationen automatisk efter konti, der matcher. Hvis en entydig match findes, bruges den relevante konto. Hvis ingen matchninger eller flere potentielle matchninger findes, præsenteres du for et opslagsvindue, hvor du kan udføre yderligere søgninger og vælge den relevante konto.

## Linkning af poster fra detaljesiden



Gør et af følgende fra en posts detaljeside:

-  Link (tilknyt) en eller flere eksisterende poster.
-  Opret en ny post, der automatisk linkes til hovedposten.

Nye poster føjes til databasen samtidig med, at de linkes til den valgte post. En aktivitet, som du opretter fra siden Detalje: Kundeemne linkes f.eks. til kundeemnet og vises dernæst på aktivitetssiderne.

**BEMÆRK:** Du kan også redigere nogle felter i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten (hvis inline-redigering er tilladt). Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 69) for at få oplysninger om redigering af linkede poster fra hovedposterne.

### Sådan linker du en eksisterende post til den valgte post

- 1 Vælg hovedposten (den post, som du vil linke ny poster til).  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af poster.
- 2 Rul ned til det relevante afsnit på postens detaljeside, og klik på Tilføj.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet.
- 4 Vinduet Opslag vises med en liste over tilgængelige poster.
- 5 I vinduet Opslag kan du:
  -  Bruge en Kvikfilter-søgning til at filtrere listen. Se [Filtrerede lister](#) (se "Filtrering af lister" på side 79).
  -  Klikke på linket Avanceret for at filtrere listen, som svarer til [Brug af avanceret søgning](#) (på side 47).

n Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.

n Klikke på Ny for at oprette en ny post, der vil blive føjet til listen.

**6** Klikke på linket Vælg for at vælge de nødvendige poster, og klik på OK.

Klik på Vælg til hver post i de tilfælde, hvor du vælger mere end én post. Posterne flyttes fra listen Tilgængelige poster til listen Valgte poster.

Den eller de valgte poster vises på detaljesiden.

### **Sådan opretter du en post og linker den til den valgte post**

**1** Vælg hovedposten (den post, som du vil linke ny poster til).

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af poster.

**2** Rul ned til det relevante afsnit på postens detaljeside, og klik på Ny.

**3** Opret en ny post, der er linket til hovedposten, på redigeringssiden.

### **Sådan fjerner eller sletter du en linket post**

**1** Vælg hovedposten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af poster.

**2** Rul ned til det relevante afsnit på postens detaljeside.

**3** Vælg en af følgende indstillinger i menuen på postniveau i den række med et link, som du vil fjerne eller slette:

n **Fjern.** Denne indstilling fjerner tilknytning af posterne uden, at de slettes.

n **Slet.** Denne indstilling sletter den linkede post. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen efter 30 dage.

## **Eksempler på posttyper, der er linket til andre posttyper**

I følgende tabel vises nogle eksempler på posttyper, som du kan linke til andre poster i Oracle CRM On Demand. I kolonnen Oplysninger findes instruktioner om, hvordan posttypen fra siden Detaljer i hovedposten linkes.

De posttyper, som du kan linke til den valgte post, afhænger af den posttype, som du arbejder med, samt den tilpasning, som du eller dine managere har foretaget af Oracle CRM On Demand. Hvis du arbejder i en bestemt udgave af Oracle CRM On Demand, så som Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branchespecifik udgave af Oracle CRM On Demand, kan du desuden linke yderligere posttyper.

Posttype	Oplysninger
----------	-------------



Posttype	Oplysninger
Konto	<p><b>I standardapplikationen findes afsnittet <b>Konti på detaljesiderne til kontaktposter. Du skal muligvis føje afsnittet til dit layout:</b></b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende konto og spore den rolle, som den spiller i relation til kontakten. Vælg en konto på siden Tilføj konto, vælg den rolle, som den spiller for kontakten, og klik på Gem. Hvis den konto, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se <a href="#">Felter til konto</a> (på side 196) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Klik på Rediger roller i den relevante række, hvis kontoen har mere end én rolle, vælg rollerne, og gem posten.</p>
Kontopartnere	<p><b>I standardapplikationen findes afsnittet <b>Kontopartnere på detaljesiderne til kontaktposter. Du skal muligvis føje afsnittet til dit layout:</b></b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Sporing af kontopartnere og -konkurrenter</a> (se "<a href="#">Sporing af partnere og konkurrenter til konti</a>" på side 190) for at få beskrivelser af felter.</p>
Relationer: Konto	Se <a href="#">Sporing af relationer mellem konti</a> (på side 191).
Team: Konto	Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85).
Kampagner	<p><b>Kun fra kontaktposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en kampagne, vælg kampagnen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til kampagne</a> (på side 156) for at få beskrivelser af felter.</p>
Konkurrenter	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet <b>Konkurrenter på detaljesiderne til konto- og salgsmulighedsposter:</b></b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din konkurrent til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Sporing af kontopartnere og -konkurrenter</a> (se "<a href="#">Sporing af partnere og konkurrenter til konti</a>" på side 190) for at få beskrivelser af felter.</p>

Posttype	Oplysninger
Kontakter	<p><b>I standardapplikationen findes afsnittet Kontakter til aktivitetsposter (opgaver og aftaler). Du skal muligvis føje det til dit layout:</b></p> <p>Klik på Rediger, og link kontakten for at linke den primære kontakt. Rul ned til afsnittet Kontakter for at linke yderligere kontakter til aktiviteten, klik på Tilføj, og link kontaktposterne.</p> <p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Kontakter på detaljesiderne til kontoposter:</b></p> <p>Klik på Ny for at linke en ny kontakt, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten.</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende kontakt. Vælg en kontakt på siden Liste: Kontakt, og klik på Gem. Hvis den kontakt, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se <a href="#">Felter til kontakt</a> (på side 212) for at få beskrivelser af felter.</p> <p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Kontakter på detaljesiderne til salgsmulighedsposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende kontakt. Vælg en kontakt på siden Liste: Kontakt, definer kontaktens indkøbsrolle, og klik på Gem. Hvis den kontakt, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se <a href="#">Felter til kontakt</a> (på side 212) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Du skal vælge en indkøbsrolle for at præcisere en kontakts ansvarsområder i et firma og kontaktens indflydelse på indkøbsbeslutninger. Indkøbsrollen er kritisk for analyse af nøgleroller og forståelse af det politiske salgsmiljø.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Du kan linke den samme kontakt til adskillige salgsmuligheder eller adskillige kontakter til den samme salgsmulighed.</p>
Relationer: Kontakt	Se <a href="#">Sporing af relationer mellem kontakter</a> (på side 207).
Team: Kontakt	<p><b>Kun fra kontaktposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj brugere, så andre medarbejdere kan se kontaktposten. Vælg brugerens navn og brugerens adgangsrettigheder til posten (i feltet Kontaktadresse) i vinduet Team: Kontakt - Tilføj bruger, og gem dernæst ændringerne. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få flere oplysninger om deling af poster.</p>
Kundeemner	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Kundeemner på detaljesiderne til kampagneposter:</b></p> <p>Klik på Ny for at linke et nyt kundeemne, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af kundeemne, og gem posten.</p>

Posttype	Oplysninger
	Se <a href="#">Felter til kundeemner</a> (på side 173) for at få beskrivelser af felter.
Noter	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Noter på detaljesiderne til posttyper, der understøtter notefunktionen:</b></p> <p>Klik på Ny for at linke en ny note, indtast de påkrævede oplysninger i noteformularen til posten, og gem posten. Se <a href="#">Tilføjelse af noter</a> (på side 89) for at få beskrivelser af felter.</p>
Åbne aktiviteter	<p><b>I standardapplikationen vises dette afsnit på detaljesiderne til de fleste poster:</b></p> <p>Klik på Ny aftale eller Ny opgave i titellinjen for at linke en ny aftale eller opgave. Indtast dernæst de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til aktivitet</a> (på side 146) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Du kan linke adskillige aktiviteter til den valgte post. Hvis en aktivitet har et klokkeslæt tilknyttet, vises aktiviteten i listen Aktiviteter og Kalender.</p> <p>Brugere, der kan se den valgte post, kan også se de aktiviteter, der er linket til posten, heriblandt aktiviteter, der ejes af eller tildeles til andre. Se <a href="#">Arbejde med aktivitetslister</a> (på side 123) for at få oplysninger om arbejde med aktivitetslister.</p>
Salgsmuligheder	<p>Klik på Ny for at linke en ny salgsmulighed, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af salgsmulighed, og gem posten. Se <a href="#">Felter til salgsmulighed</a> (på side 232) for at få beskrivelser af felter.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Konverter det kundeemne, der er knyttet til kampagnen, til en salgsmulighed for at linke en salgsmulighed til et kundeemne. Se <a href="#">Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder</a> (på side 168) for at få flere oplysninger.</p>
Salgsmulighedspartnere	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Salgsmulighedspartnere på detaljesiderne til salgsmulighedsposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Sporing af salgsmulighedspartnere og -konkurrenter</a> (se "<a href="#">Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder</a>" på side 220) for at få beskrivelser af felter.</p>
Henvisning	Se <a href="#">Tilføjelse af henvisninger</a> (på side 209).

Posttype	Oplysninger
Relaterede løsninger	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Relaterede løsninger på detaljesiderne til løsningsposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj løsning for at tilføje en løsning, og vælg en eksisterende løsning i opslagsvinduet. Du kan tilføje lige så mange løsninger, som du har lyst til. Du vil muligvis linke løsninger til hinanden, hvis de deler relaterede oplysninger eller omhandler et relateret emne. Klik på Ny for at oprette en ny løsning, udfyld de påkrævede oplysninger, og gem posten.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Du kan gennemgå linkede serviceanmodninger fra siden <a href="#">Detalje: Løsning</a>, men du skal linke dem fra siden <a href="#">Detalje: Serviceanmodning</a>.</p>
Serviceanmodninger	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Serviceanmodninger på detaljesiderne til konto- og kontaktposter:</b></p> <p>Klik på Ny for at linke en ny serviceanmodning, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af serviceanmodning, og gem posten. Se <a href="#">Felter til serviceanmodning</a> (på side 284) for at få beskrivelser af felter.</p>
Løsninger	<p><b>I standardapplikationen vises afsnittet Løsninger på detaljesiderne til serviceanmodningsposter:</b></p> <p>Klik på Tilføj for at linke en løsning. Du kan klikke på linket Id: Løsning i opslagsvinduet for at linke en eksisterende løsning eller klikke på Ny for at oprette en ny løsning. Se <a href="#">Felter til løsning</a> (på side 293) for at få beskrivelser af felter.</p> <p><b>TIP:</b> Før du opretter nye løsninger, skal du kontrollere siden <a href="#">Liste: Løsning</a> for at sikre, at løsningen ikke venter på, at manageren publicerer den. Opslagsvinduet viser kun løsninger, der er markeret som Publiceret og har status Godkendt.</p>
Team	<p><b>Afsnittet Team vises ikke som standard på nogen postdetaljeside i standardapplikationen, men firmaadministratoren kan føje afsnittet Team til bestemte posttyper:</b></p> <p>Klik på Tilføj brugere, så andre medarbejdere kan se denne post. Vælg brugerens navn i vinduet Team: Tilføj brugere. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> for at få flere oplysninger om deling af poster.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis postejeren er en del af en gruppe (defineret af firmaadministratoren), vises gruppemedlemmer automatisk i afsnittet <a href="#">Team: Relaterede oplysninger</a>.</p> <p>Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få flere oplysninger.</p>

Posttype	Oplysninger
Bruger	<p><b>Afsnittet Bruger vises ikke som standard på nogen postdetaljeside i standardapplikationen, men firmaadministratoren kan føje afsnittet Bruger til bestemte posttyper:</b></p> <p>Klik på Tilføj i afsnittet Brugere på siden Opgavedetaljer for at spore en anden medarbejder, der er involveret i en opgave. Vælg brugeren i opslagsvinduet.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> I modsætning til funktionen Team vises gruppemedlemmer ikke automatisk i afsnittet Bruger: Relaterede oplysninger, hvis postejeren er en del af en gruppe (defineret af firmaadministratoren). Brugerlisten påvirker ikke synligheden af poster, men anvendes alene til sporing.</p>

## Opdatering af linkede poster fra hovedposter

Du kan opdatere felter i en linket post fra hovedposten på følgende måde:

- n Ved at redigere felter i den linkede post på detaljesiden til hovedposten (hvis inline-redigering er aktiveret).

I de fleste tilfælde kan du redigere felter i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten. Du kan imidlertid ikke redigere følgende feltyper i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten:

- n Felter, der ikke vises på selve den linkede posts detaljeside
- n Beregnede felter, f.eks. Fulde navn
- n Felter, der er skrivebeskyttede på den linkede posts redigeringsside

I nogle tilfælde hvor den samme linkede post kan vises under flere hovedposter, kan de felter, der er en del af relationen, også redigeres. De felter, der tilhører selve den linkede post, kan imidlertid ikke redigeres. F.eks. kan feltet Teamrolle i den kontoteamrelaterede liste på en kontopost redigeres, da feltet er en del af relationen mellem kontoen og teammedlemmet. Felterne Efternavn og Fornavn kan dog ikke redigeres, da de hører til brugerposten (for teammedlemmet).

- n Ved at åbne siden Rediger til en linket post fra detaljesiden til hovedposten og opdatere felter på den side.

I følgende procedure beskrives, hvordan en linket post opdateres på hovedpostens detaljeside.

### Sådan opdaterer du en linket post på hovedpostens detaljeside

- n Rul ned til det relevante afsnit på hovedpostens detaljeside, og rediger felterne efter behov.

**BEMÆRK:** Hvis den post, som du vil redigere, ikke er vist på siden, skal du klikke på linket Vis fuld liste for at se alle de linkede poster af den type og dernæst redigere postfelterne på listesiden.

Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om inline-redigering af felter.

I følgende procedure beskrives, hvordan en linket post åbnes fra hovedpostens detaljeside.

### *Sådan åbner du en linket post fra hovedpostens detaljeside*

- 1 Rul ned til det relevante afsnit på hovedpostens detaljeside.
- 2 Klik på linket Rediger til posten (hvis der er en), eller klik på navnelinket til den linkede post.  
**BEMÆRK:** Hvis den post, som du vil redigere, ikke er vist på siden, skal du klikke på linket Vis fuld liste for at se alle de linkede poster af den type.
- 3 Opdater postdetaljerne, når redigerings- eller detaljesiden til den linkede post åbnes.  
Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af postdetaljer.

## Siden Foretrukne poster

Siden Foretrukne poster viser dine foretrukne poster. Du kan få adgang til siden Foretrukne poster ved at klikke på Vis fuld liste i afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen. Du kan udføre de opgaver, der er vist i følgende tabel, fra siden Foretrukne poster.

Handling	Trin
Ret posternes sekvens	Klik på knappen Håndter foretrukne i titellinjen Foretrukne poster. Ret rækkefølgen af poster på siden Håndter foretrukne, indtil den afspejler den ønskede sekvens. Posterne vises dernæst i den nye sekvens i handlingslinjen og på siden Foretrukne poster.
Slet en post-i listen over foretrukne	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette.
Vis detaljer om en post	Klik på navnet på posten for at få vist detaljesiden til posten.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.

## Arbejde med lister

Du kan begrænse de poster, du ser, ved at oprette filtrerede lister til mange posttyper. En filtreret liste viser et undersæt af de poster, der opfylder, de kriterier, som udgør listen.

Oracle CRM On Demand indeholder standard filtrerede lister til mange posttyper, som forekommer på postens hjemmeside. Tilpassede lister, som du eller dine managere opretter, føjes til det relevante Liste-afsnit.

Når du vælger en filtreret liste, åbner listen med poster, som opfylder listekriterierne, på siden Liste: Post. Du kan vælge af få vist de første 25, 50, 75 eller 100 poster på siden på én gang. Den indstilling, som du vælger, opretholdes på alle listesider til alle posttyper, indtil du ændrer den igen. Når du gennemser en liste, fremhæves den post, som markøren hviler på, med en anden baggrundsfarve.

Hvis der er flere poster i listen, end der kan vises på én side, sker følgende:

- n Du kan klikke på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
- n Den sidste side i listen viser en fuld side med poster, og antallet af poster, der vises på den sidste side i listen fastlægges af det antal poster, som du vælger at vise på listesiden. Som resultat kan nogle af de poster, der forekommer på den sidste side i listen, også forekomme på den næstsidste side.

Antag f.eks., at en liste har i alt 40 poster, og du vælger at vise 25 poster på listesiden. Posterne vises over to sider. Den første side i listen viser de første 25 poster, mens den sidste side i listen viser de sidste 25 poster i listen. I dette eksempel forekommer 10 af posterne i listen på både første side og sidste side i listen.

Du kan gøre følgende fra listesiderne:

- n Sortere posterne.
- n Få et overblik over flere poster.
- n Finde en post, der skal gennemgås, slettes eller opdateres.
- n Opdatere felterne på siden Liste.
- n Oprette nye poster.

**BEMÆRK:** Nogle tilpassede poster kan ikke bruges til at sortere lister af hensyn til ydeevnen.

Desuden kan du bruge menuen på postniveau (ved siden af hvert postnavn) til at udføre forskellige handlinger på de anførte poster, heriblandt nogle af eller alle følgende:

- n Åbne siden Rediger til posten (ved at vælge indstillingen Rediger), hvor du kan redigere alle felterne i posten.
- n Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post. Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- n Slette en post.

Du kan filtrere listen yderligere, hvis der er for mange poster på siden. Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få flere oplysninger om hurtige måder til filtrering af lister. Du kan også føje listen til foretrukne lister i handlingslinjen ved at klikke på ikonet Foretrukne.

Hver filtreret liste er specifik for posttypen, f.eks. salgsmuligheder eller konti. Alle medarbejdere kan oprette filtrerede lister til eget brug, men du skal være tildelt den relevante rolle for at oprette offentlige lister, der er tilgængelige for alle medarbejdere.

**BEMÆRK:** En liste, som du eller dine managere opretter, vises kun på det sprog, som den er oprettet i. Hvis du skifter sprog, føjes den ikke til listerne på andre sprog end dem, som applikationen understøtter. Kun standard filtrerede lister vises på alle sprog. Hvis f.eks. en italiensk manager opretter en ny liste, og nogle i vedkommendes team bruger den spanske version af produktet, ser vedkommendes teammedlemmer ikke den nyoprettede liste.

## Om oprettelse af bogmærker til listesider

I de fleste lister deler siderne i listen samme URL. Når du opretter et bogmærke til en side i en liste, åbner det bogmærke som resultat heraf altid listen på den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen (normalt første

side i listen). Når du kopierer URL'en fra adressefeltet på en side i en liste og senere indsætter URL'en i browserens adressefelt, åbner listen på lignende vis på den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen.

Når du f.eks. åbner en liste fra et listelink på hjemmesiden Konto, åbner listen på den første side. Hvis du navigerer til den tredje side i listen og opretter et bogmærke til den side, vil det nye bogmærke åbne listen på den første side (dvs. den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen).

**BEMÆRK:** Hvis du oprettede et bogmærke til en bestemt side i en liste i Oracle CRM On Demand Release 18 eller ældre, åbner det bogmærke listen på den side, hvor du oprindeligt oprettede bogmærket. Hvis du f.eks. oprettede et bogmærke til den femte side i en liste i Oracle CRM On Demand Release 18, åbner det bogmærke listen på den femte side. Hvis du dernæst navigerer til den sjette side og opretter et nyt bogmærke til den side, åbner det nye bogmærke imidlertid listen på den femte side (dvs. den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen fra det bogmærke, som du oprettede i Oracle CRM On Demand Release 18).

## Indstillinger til listestyring

På listesiden findes til de fleste posttyper en Menu-knap med nogle af eller alle følgende indstillinger:

- Batchsletning.** Slet alle poster fra en liste. Se [Sletning af gendannelse af poster](#) (se "Sletning og gendannelse af poster" på side 102).
- Batchtildel bog.** Tilføj poster til en bog, eller fjern poster fra en bog. Se [Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235).
- Eksportliste.** Eksporter en liste, der skal gemmes på computeren. Se [Eksport af poster i lister](#) (på side 83).
- Masseopdatering.** Opdater et antal poster på én gang. Se [Opdatering af grupper af poster](#) (på side 87).
- Massebesøgsplanlægning.** Opret et planlagt besøg hos en eller flere kunder. Se [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 136).
- Postantal.** Tæl posterne i en liste. Se [Optælling af poster i lister](#) (på side 82).
- Uddyb liste.** Uddyb en filtreret liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75).
- Vis listefilter.** Viser nøgleoplysningerne til en liste. Se [Siden Vis liste](#) (se "Listesiden Vis" på side 81). Du kan også få adgang til siden ved at klikke på Vis på siden Håndter lister.
- Håndter lister.** Håndter listerne til posttypen. Se [Siden Håndter lister](#) (på side 80).
- Opret ny liste.** Opret en ny filtreret liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75).
- Gem liste.** Gemmer en liste. Når du klikker på Gem liste, føres du direkte til en side med gemmeindstillinger.

## Adgang til indstillinger for listestyring

Den måde, hvorpå du navigerer til indstillingerne for listestyring, afhænger af posttypen, som vist i følgende tabel:

Posttype	Trin
----------	------







Posttype	Trin
Hovedposttyper (på faner)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på postfanen øverst på siden.</li> <li>2 Klik på en liste i afsnittet Lister.</li> <li>3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling. Du kan også få adgang til siden Ny liste på følgende måde: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på postfanen øverst på siden.</li> <li>2 Klik på knappen Ny i titellinjen Liste.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>BEMÆRK:</b> Kommunikationslister er lister til specifikke aktivitetstyper. Brug derfor siden Liste: Aktiviteter til at oprette yderligere kommunikationslister. Kommunikationslister er kun tilgængelige, hvis firmaet bruger opkaldscenteret.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på fanen Kalender.</li> <li>2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver.</li> <li>3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.</li> </ol>
Varslinger	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på fanen Hjem.</li> <li>2 Klik på linket Vis fuld liste nederst i afsnittet Varslinger på Min hjemmeside.</li> <li>3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.</li> </ol> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis der ikke er nogen advarsler, vises linket Vis fuld liste ikke.</p>
Vedhæftninger	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter vedhæftninger.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side.</li> <li>2 Klik på linket Indholdsstyring.</li> <li>3 Klik på linket Håndter vedhæftninger på siden Indholdsstyring.</li> <li>4 Klik på listen Opret ny liste på siden Håndter vedhæftninger.</li> </ol>

Posttype	Trin
Brugere	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter brugere og adgang.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side.</li> <li>2 Klik på linket Brugerstyring og adgangskontrol.</li> <li>3 Klik på linket Brugerstyring.</li> <li>4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.</li> </ol>
Produktkategorier	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter indhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side.</li> <li>2 Klik på linket Indholdsstyring.</li> <li>3 Klik på linket Produktkategorier på siden Indholdsstyring.</li> <li>4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.</li> </ol>
Produkter	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter indhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side.</li> <li>2 Klik på linket Indholdsstyring.</li> <li>3 Klik på linket Produkter på siden Indholdsstyring.</li> <li>4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.</li> </ol>

## Standard filtrerede lister

Se emnet Arbejde med *posttype*-hjemmesiden til hver posttype for at få en beskrivelse af standard filtrerede lister; f.eks.:

-  [Arbejde med hjemmesiden Kundeemner](#) (på side 163)
-  [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 181)
-  [Arbejde med hjemmesiden Kontakter](#) (på side 200)
-  [Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed](#) (på side 217)
-  [Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning](#) (på side 279)

### Sådan åbner du en liste

- 1 Klik på fanen Post.

**BEMÆRK:** Klik på fanen Kalender og dernæst på Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver for lister over aktiviteter. Se [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 123) for at få oplysninger om arbejde med aktivitetslister.

- 2 Vælg den liste, som du vil arbejde med, i afsnittet Lister på postens hjemmeside.

### Ændring af sekvensen af lister, der vises på en hjemmeside

Du kan bruge følgende procedure eller klikke på Menu på siden Lister og vælge Håndter lister for at få adgang til knappen Listerækkefølge.

### Sådan ændrer du sekvensen af lister, der vises på en hjemmeside

- 1 Klik på fanen Post.
- 2 Klik på linket Håndter lister nederst i afsnittet Lister til posten.
- 3 Klik på knappen Listerækkefølge.
- 4 Brug pilene i listen Lister på hjemmeside for at ændre listernes rækkefølge.
- 5 Klik på Gem.

Listerne vises på postens hjemmeside i den sekvens, som du definerer. (Kun de første 10 lister vises på hjemmesiden).

## Oprettelse og uddybelse af lister

Når du opretter eller uddyber en liste over poster, fastlægger din rolle de felter, som du kan søge i, og de felter, som du kan vise i listen, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret i din brugerrolle, kan du søge i alle felter og se alle felter i de returnerede poster.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun søge i og se de felter, der er vist i det detaljesidelayout, som din rolle er tildelt til den posttype. Hvis firmaadministratoren har defineret dynamiske sidelayouts til posttypen til din brugerrolle, kan du søge i og se alle de felter, der vises på de forskellige dynamiske sidelayouts, som din brugerrolle er tildelt. (*Dynamiske layout* er sidelayouts, der viser forskellige feltsæt til forskellige poster med samme posttype, afhængig af den valglistereværdi, som du vælger i et bestemt felt i posten).

Når du udbyder en liste, der blev oprettet før release 18 af Oracle CRM On Demand, kan du imidlertid søge i og vise felter, der allerede var inkluderet i listen, samt de felter, der vises på det detaljesidelayout, som din brugerrolle er tildelt.

**Før du går i gang.** Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du konfigurerer. Det kan være, at du først vil gå til postens redigeringsside og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i Oracle CRM On Demand. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.

### *Sådan konfigurerer du en liste*

- 1 Opret en ny liste, eller naviger til siden Uddyb liste til en eksisterende liste.

På listesiden til de fleste posttyper er der en Menu-knap, der indeholder indstillingerne til oprettelse af en ny liste eller uddybning af en eksisterende liste. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

- 2 Vælg en af følgende indstillinger i afsnittet Søg i på siden Ny liste eller siden Uddyb liste:

- ☐ Postsæt
- ☐ Bog

**BEMÆRK:** Afsnittet Søg i vises ikke til posttyper, der ikke har ejere, f.eks. posttypen Produkt og posttypen Bruger. Indstillingen Bog i afsnittet Søg i er kun tilgængeligt, hvis funktionen Bog er aktiveret til firmaet.

- 3 Vælg en af følgende i listen i feltet Postsæt, hvis du vælger indstillingen Postsæt:

- ☐ **Alle poster, som jeg kan se.** Omfatter poster, som du mindst har Vis-adgang til, som defineret af dit rapporteringshierarki, din rolles adgangsniveau og adgangsniveauet til fælles poster.
- ☐ **Alle poster, som jeg ejer.**
- ☐ **Alle poster, hvor jeg findes i teamet.** Omfatter kun poster i den filtrerede liste, hvor en af følgende gælder:
  - ☐ Du ejer posterne.
  - ☐ Posterne deles med dig af ejeren via teamfunktionen.
  - ☐ Posterne deles med dig via gruppetildelingsfunktionen til konti, aktiviteter, kontakter, husstande, salgsmuligheder og porteføljer.
- ☐ **Alle poster, som jeg eller mine underordnede ejer.**
- ☐ **Alle poster, hvor jeg eller mine underordnede findes i teamet.**
- ☐ **Min standardbog.** Standardindstillingen til Bog-vælgeren, som defineret af firmaadministratoren.

- 4 Vælg en bog, bruger eller delegeret i Bog-vælgeren, hvis du vælger indstillingen Bog.

Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 58) for at få flere oplysninger.

- 5 Marker evt. afkrydsningsfeltet Skeln ikke mellem store/små i afsnittet Vælg skeln mellem store/små bogstaver.

- 76 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, vises de felter, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver i søgningen, med blå i afsnittet Indtast søgekriterier.

## 6 Gør følgende i afsnittet Indtast søgekriterier:

### a Vælg et felt i listen Felt.

Felterne er udfyldt på forhånd med de målrettede søgefelter til posttypen.

Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over søgefelter. Hvis søgekriterierne omfatter et felt, der ikke er optimeret til søgning, kan søgningen være langsommere.

Hvis det adressefelt, som du ønsker, ikke vises i rullelisten, skal du vælge det tilsvarende, der vises i følgende tabel eller i [Om lande og adressemapping](#) (på side 1323).

**BEMÆRK:** De anførte felter i denne tabel gælder muligvis ikke for alle lande eller landestandarder.

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
Gadenr. Adresse 1 Chome	Nr./Gade
Ku	Adresse 2
Etage Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	By
Colonia/Section CEDEX-kode Adresse 4 URB Township	Postboks/sorteringskode
MEX Stat BRA Stat Sogn Del af territorium Ø Præfektur Region Emirat Oblast	Provins
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Postnr.

### b Indtast de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret.

Hvis du uddyber en liste, er felterne allerede udfyldt med kriterier, som du kan uddybe yderligere.

Se [Om filterbetingelser](#) (på side 52) for at få oplysninger om brug af filterbetingelser.

**TIP:** Vælg feltet Ejer-id, filterbetingelsen Lig med, og lad værdien stå tom for at oprette en liste over serviceanmodninger, der ikke har en ejer. Du kan oprette andre tomme lister vha. denne generelle fremgangsmåde.

**ADVARSEL:** Når du indtaster filterværdier, skal du kontrollere, at du følger de regler, der er beskrevet i [Om filterværdier](#) (på side 57). Ellers medtages de korrekte poster muligvis ikke i listen.

## Eksempler

**Konti:** Hvis du vil oprette en filtreret liste over konti i Canada med en årsomsætning på mere end \$100.000.000,00, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Årsomsætning	Større end	100000000	AND
Land	Lig med	Canada	

**Kundeemner:** Hvis du vil oprette en filtreret liste over kundeemner med potentiel omsætning på mere end \$100.000,00 og A- eller B-prioritering, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Potentiel omsætning	Større end	100000	AND
Prioritering	Mindre end	C	

## 7 Til afsnittet Fremvisningskolonner og sorteringsrækkefølge:

- a Vælg de felter, der skal vises som kolonner i søgeresultaterne ved at flytte felter fra listen Tilgængelige felter til listen Valgte felter. Brug pil-op og pil-ned til at ændre rækkefølgen af de valgte felter.
- b Vælg et standard sorteringsfelt i rullelisten Sorter efter, og klik på Stigende eller Faldende for at vælge en sorteringsrækkefølge.

Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over sorteringsfelter. Hvis du vælger et felt, der ikke er optimeret, som standardsorteringsfelt, kan søgningen være langsommere.

**BEMÆRK:** Du kan ikke vælge et felt af typen afkrydsningsfelt som sorteringsfelt i dette trin. Når listen er oprettet, kan du imidlertid klikke på kolonnehovedet for at sortere felterne på basis af værdierne i afkrydsningsfeltet.

## 8 (Valgfrit) Klik på Kør for at se resultaterne af søgekriterierne uden at gemme listen.

Listesiden vises med resultaterne af søgekriterierne. Du kan dernæst klikke på knappen Menu i titellinjen og vælge Gem liste eller Uddyb liste for at gemme listen.

## 9 Klik på Gem, og udfyld felterne i afsnittet Gemmeindstillinger:

Felt	Kommentar
Navn på liste	Skriv et navn til listen (grænse på 50 tegn). Du kan bruge symboler eller skilletegn bortset fra anførselstegn (") i listens navn.  Oprettede lister arrangeres alfabetisk. Du skal derfor overveje at anbringe det mest vedrørende ord i begyndelsen af navnet.
Beskrivelse	Indtast en beskrivelse på op til 251 tegn.
Listetilgængelighed	Vælg en af følgende indstillinger, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Definer offentlige lister:  <div> <div></div> <b>Privat.</b> Kun du kan se den filtrerede liste. </div> <div> <div></div> <b>Offentlig.</b> Listen bliver tilgængelig for alle medarbejdere. Offentlige lister vises på postens hjemmeside for alle medarbejdere i firmaet. </div> <div> <div></div> <b>Rollespecifik.</b> Listen er kun tilgængelig for brugere med en bestemt rolle. </div>



#### 1 Klik på Gem og Kør.

Den filtrerede liste, som du oprettede, vises i rullelisten i denne sides titellinje og i afsnittet Lister på postens hjemmeside.

**TIP:** Hvis en meddelelse vises, der angiver, at listeanmodningen fik timeout, kan du uddybe listekriterierne yderligere og prøve igen. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og supportcenter, som du kan få adgang til ved at klikke på linket Uddannelse og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

## Filtrering af lister

På en listeside kan du hurtigt filtrere posterne i listen på to måder:

-  Vha. kontrolelementerne til alfabetisk søgning for at filtrere på en bestemt kolonne
-  Vha. en Kvikfilter-søgning

Som standard viser listesiderne kontrolelementerne til alfabetisk søgning, men du kan klikke på til/fra-ikonet Filter for at se kontrolelementerne til Kvikfilter. Klik på ikonet ABC for at skifte tilbage til kontrolelementerne til alfabetisk søgning. De søgekontrolelementer, der vises, fortsætter med at vises på tværs af forskellige sessioner.

Du kan også filtrere listen ved at klikke på knappen Menu i titellinjen og klikke på Uddyb liste for at få mere avanceret filtrering.

Du kan også begrænse de poster, der søges efter, ved at vælge en bog eller bruger i Bog-vælgeren. Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 58) for at få flere oplysninger.

## Alfabetisk søgning

Med alfabetisk søgning kan du:

- n** Klikke på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se poster, der begynder med bogstavet.
- n** Indtaste tegn i tekstfeltet og klikke på Start for at finde poster, der starter med de tegn. Du kan bruge søgetegn. Se [Om filterværdier](#) (på side 57).
- n** Klikke på et kolonnehoved for at sortere poster på basis af den kolonne. En pil ved siden af kolonnehovedet angiver den kolonne, som sorteringen er baseret på, og om den er sorteret i stigende eller faldende rækkefølge. Som standard søges der i poster med kolonnen yderst til venstre som søgenøgle.

I alfabetisk søgning skelnes der ikke mellem store og små bogstaver, og søgekriterierne til Uddyb liste påvirkes således ikke.

Lejlighedsvis er alfabetlinjen ikke aktiv - dens tegn er ikke hyperlinks - da standard sorteringsrækkefølgen er på en kolonne, som alfabetlinjen ikke virker med. F.eks. er standard sorteringsrækkefølgen til siden Slettede elementer på kolonnen Type, som ikke kan sorteres. Alfabetlinjen er derfor ikke aktiv. Hvis du klikker på kolonnehovedet Navn, sorteres dataene imidlertid, og alfabetlinjen aktiveres.

## Kvikfilter-søgning

Med Kvikfilter-søgning kan du filtrere listen for at se poster, hvor et valgt felt opfylder bestemte filterkriterier.

I afsnittet Vis resultater, hvor på siden vælger eller indtaster du værdier fra venstre mod højre i felterne for at angive henholdsvis søgefelt, filterbetingelse og filterværdi (hvis filterbetingelsen kræver en værdi). De tilgængelige værdier i listen Filterbetingelse varierer afhængig af det søgefelt, som du vælger. Se [Om filterbetingelser](#) (på side 52) for at få oplysninger om de tilgængelige filterbetingelser.

De felter, der er tilgængelige i listen over søgefelter, er dem, der er optimeret til hurtigt opslag, plus evt. yderligere felter, som firmaadministratoren har angivet.

Feltet Filterværdi ændres til at matche feltparten. Et kalenderikon vises f.eks., når du vil vælge en dato, og et telefonikon vises, når du vil angive et telefonnummer. Feltet Filterværdi er skjult, når ingen værdi er påkrævet med filterbetingelsen. Du kan bruge søgetegn til tekst- og telefonfelter. Se [Om filterværdier](#) (på side 57).

I Kvikfilter-søgning skelnes der ikke mellem store og små bogstaver, og søgekriterierne til Uddyb liste påvirkes ikke.

### *Sådan udfører du en Kvikfilter-søgning*

- 1** Vælg et felt i rullelisten til højre for labelen Vis resultater, hvor.
- 2** Vælg en betingelse i rullelisten Filterbetingelse.
- 3** Indtast evt. en værdi rullelisten Filterværdi.
- 4** Klik på Start.

## Siden Håndter lister

Siden Håndter lister viser de filtrerede lister til en bestemt posttype: de poster, som du oprettede, de lister, som dine managere oprettede til dig, samt lister, der leveres af systemet. Du kan få adgang til siden



Håndter lister ved at vælge Håndter lister fra knappen Menu på en listeside. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

Du kan udføre de opgaver, der er vist i følgende tabel, fra denne side.

Handling	Trin
Tilføj en liste til foretrukne lister	Klik på ikonet Tilføj til foretrukne i rækken til listen.
Ret sekvensen af de første 10 lister på postens hjemmeside og rulleliste	Klik på knappen Listerækkefølge i titellinjen Håndter lister. Ret rækkefølgen af de to lister, indtil de afspejler den ønskede sekvens, på siden Fremvisningsrækkefølge i liste. Listerne vises i den nye sekvens på postens hjemmeside og i rullelisten på listesider.  <b>BEMÆRK:</b> Lister, der forbliver i listen Tilgængelig, vises ikke som valgmuligheder i rullelister eller på hjemmesider.
Opret en filtreret liste	Klik på knappen Ny liste i titellinjen Håndter lister. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Ny liste, og gem posten.
Slet en liste	Klik på linket Slet i rækken til den liste, som du vil slette.  Du kan kun slette lister, som du har oprettet.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en liste	Klik på linket Rediger i rækken til den liste, som du vil opdatere. Det åbner siden Uddyb liste, hvor du kan opdatere listen.  <b>BEMÆRK:</b> Du kan ikke ændre standard filtrerede lister, der distribueres med applikationen, eller filtrerede lister, der er gemt, før opdateringsmuligheden blev tilgængelig.
Se nøgleoplysninger og filteroplysninger til en liste	Klik på linket Vis i rækken til listen. Siden Vis liste åbnes.

## Listesiden Vis

Siden Vis liste viser følgende oplysninger:

- n Nøgleoplysninger om liste.** Navnet og beskrivelsen af listen samt:
  - n Listetilgængelighed.** Synlighed af listen angiver, om den er privat, offentlig eller specifik for en brugerrolle.
  - n Søg i.** Det undersæt af poster, der søges i for at filtrere listen.
- n Filteroplysninger.** Felter, filterbetingelser og filterværdier, der bruges til at frembringe den filtrerede liste.

**Valgte felter.** De felter, der er valgt til at blive vist som kolonner i søgeresultaterne, og sorteringsrækkefølgen til det felt, der er valgt som standard søgefelt.

Du får adgang til siden Vis liste ved at vælge Vis listefilter i Menu-knappen på en listeside. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

## Siden Foretrukne lister

Når du klikker på linket Vis fuld liste i afsnittet Foretrukne lister i handlingslinjen, åbner siden Foretrukne lister med dine foretrukne lister.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Foretrukne lister.

Handling	Trin
Ret sekvensen i listerne	Klik på knappen Håndter foretrukne i titellinjen Foretrukne lister. Ret rækkefølgen af lister på siden Håndter foretrukne, indtil den afspejler den ønskede sekvens. Listerne vises i den nye sekvens i handlingslinjen og på siden Foretrukne lister.
Slet en liste i listen over foretrukne	Klik på linket Fjern i rækken til den liste, som du vil slette.
Vis en liste	Klik på navnet på listen for at få vist listesiden, hvor du kan arbejde med listen.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.

Du kan integrere foretrukne lister som en web-widget i andre applikationer. Se [Integrering af en Foretrukne lister-widget](#) (se "[Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#)" på side 643) for at få flere oplysninger.

## Optælling af poster i lister

I følgende procedure beskrives, hvordan du optæller posterne i en liste.

### *Sådan optæller du posterne i en liste*

Klik på Menu på postens listeside, og vælg Postantal.

**BEMÆRK:** Hvis der er mere end 1000 poster i listen, fejler optællingsoperationen, og en meddelelse vises, der angiver, at for mange poster matcher søgekriterierne. Hvis det sker, skal du uddybe listen, så færre poster returneres. Hvis optællingsoperationen tager mere end 30 sekunder, fejler operationen. Hvis det sker, skal du prøve igen eller uddybe listen, så færre poster returneres. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om uddybelse af lister.

## Eksport af poster i lister

Du kan eksportere de poster, der opfylder de definerede kriterierne, i en liste. Når Oracle CRM On Demand har eksporteret listen over poster, kan du gemme den ved at downloade filen.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand bevarer eksportresultaterne i 72 timer. Derefter skal du eksportere listen igen.

Du kan eksportere op til 250 poster fra en liste med det samme. Når du vælger denne indstilling, eksporteres de øverste poster fra listen (på basis af listens aktuelle sorteringsrækkefølge) op til et maksimum på 250. Eller du kan eksportere alle posterne i en liste. Når du eksporterer alle posterne i en liste, sættes eksportanmodningen i kø og udføres som et batchjob.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Liste - Eksporter alle felter eller privilegiet Liste - Eksporter viste felter, for at du kan eksportere poster fra en liste. Når du eksporterer en liste over poster, fastlægger din brugerrolle de felter, som du kan eksportere, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Liste - Eksporter alle felter er aktiveret i din brugerrolle, kan du vælge at eksportere alle felterne i posterne eller kun eksportere de felter, der vises i listen.
- Hvis privilegiet Liste - Eksporter viste felter er aktiveret i din brugerrolle, men privilegiet Liste - Eksporter alle felter ikke er aktiveret, kan du vælge kun at eksportere de felter, der vises i listen.

Følgende procedure beskriver, hvordan du eksporterer op til 250 poster i en liste.

### Sådan eksporterer du 250 poster i en liste

- 1 Åbn listen over poster, som du vil eksportere.
- 2 Sorter evt. listen, så de poster, som du vil eksportere, vises øverst på listen.  
**TIP:** Klik på kolonneoverskriften for at sortere listen efter kolonne. Klik på kolonneoverskriften igen for at sortere listen efter den samme kolonne men i omvendt rækkefølge.
- 3 Klik på Menu på postens listeside, og vælg Eksporter liste.
- 4 På siden Eksporter liste:
  - Vælg indstillingen Øjeblikkelig eksport i afsnittet Eksporttype.
  - Vælg de ønskede indstillinger i afsnittene Felter til eksport og Feltafgrænsere.

**BEMÆRK:** Afsnittet Felter til eksport er kun tilgængeligt, hvis din brugerrolle har privilegiet Liste - Eksporter alle felter.
- 5 Klik på Eksporter.
- 6 Klik på Download for at downloade filen.

Følgende procedure beskriver, hvordan du eksporterer alle posterne i en liste.

### Sådan eksporterer du alle posterne i en liste

- 1 Åbn listen over poster, som du vil eksportere.

- 2 Klik på Menu på postens listeside, og vælg Eksporter liste.
  - 3 På siden Eksporter liste:
    - n Vælg indstillingen Eksport i kø i afsnittet Eksporttype.
    - n Vælg de ønskede indstillinger i afsnittene Felter til eksport og Feltafgrænser.

**BEMÆRK:** Afsnittet Felter til eksport er kun tilgængeligt, hvis din brugerrolle har privilegiet Liste - Eksporter alle felter.
  - 4 Klik på Eksporter.
- Siden Personlig eksportanmodningskø vises.
- 5 Klik på Opfrisk for at se, om opdateringsanmodningen er fuldført, hvis eksportanmodningen findes i afsnittet Ventende anmodninger på siden.
  - 6 Klik på linket Liste eller Posttype for at åbne siden Detalje om listeeksportanmodning, når eksportanmodningen vises i afsnittet Fuldførte anmodninger på siden Personlig eksportanmodningskø.
  - 7 Vælg Download i menuen på postniveau i den række, der indeholder den zipfil, som du vil downloade, i afsnittet Eksportanmodning: Vedhæftning på siden.

Zipfilen består af en tekstfil med eksportoversigt og en CSV-fil til hver posttype, som du eksporterede.

Zipfilerne med lister, der er eksporteret som anmodninger i kø, er tilgængelige via siden Personlig eksportanmodningskø i 72 timer efter fuldførelse af eksportanmodningen. Følgende procedure beskriver, hvordan du får adgang til zipfilerne fra siden Personlig eksportanmodningskø.

### ***Sådan får du adgang til zipfilerne fra siden Personlig eksportanmodningskø***

- 1 Klik på Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
  - 2 Klik på Data- & integrationsværktøj.
  - 3 Klik på Eksportanmodningskø.
- Siden Personlig eksportanmodningskø vises med detaljerne om eksportanmodningerne.
- 4 Klik på linket Eksporttype eller Posttype i afsnittet Fuldførte anmodninger for at åbne siden Detaljer om listeeksportanmodning.
  - 5 I afsnittet Eksportanmodning: Vedhæftning på siden kan du i den række, der indeholder zipfilen, gøre følgende:
    - n Vælg Download i menuen på postniveau for at åbne eller gemme zipfilen.

Zipfilen består af en tekstfil med eksportoversigt og en CSV-fil til hver posttype, som du eksporterede.

    - n Klikke på Slet for at slette filen.

## Overførsel af ejerskab til poster

Du ejer en post, når dit navn står i feltet Ejer. Typisk kan du se og redigere alle poster, som du ejer. Du bliver ejer, når:

- n Du opretter posten
- n Posten tildeles dig
- n Du er i en gruppe, der ejer posten (med gruppeejerskab, dit navn vises muligvis ikke i feltet Ejer)

Du kan overføre ejerskab af de fleste poster, hvis:

- n Du ejer posten
- n En af dine direkte rapporterende medarbejdere ejer den
- n Dit privilegium og adgangsniveau tillader det

**BEMÆRK:** Du kan også overføre ejerskab til konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter, hvis postejereren har tildelt dig fulde adgangsrettigheder til posten.

### *Sådan overfører du ejerskab af en post*

- 1 Vælg posten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Klik på Rediger på detaljesiden for at åbne redigeringssiden  
**BEMÆRK:** Hvis funktionen til inline-redigering er aktiveret til dit firma, behøver du ikke åbne redigeringssiden. I stedet kan du redigere feltet Ejer direkte på detaljesiden.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Ejer.
- 4 Klik på linket Efternavn til en anden medarbejder i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

## Deling af poster (team)

For nogle posttypers vedkommende kan du dele en post, så et brugerteam kan se den. Følgende posttyper kan deles af team:

- n Konto
- n Akkreditering
- n Ansøgning
- n Forretningsplan
- n Certificering
- n Kontakt

- n Kursus
- n Tilpassede objekter
- n Handelsregistrering
- n Eksamen
- n Husstand
- n Kundeemne
- n MDF-anmodning
- n Målsætning
- n Salgsmulighed
- n Partner
- n Portefølje
- n Serviceanmodning
- n Særlig prissætningsanmodning

Med kontoposter kan du også dele kontakt- og salgsmulighedsposter, der er linket til den pågældende kontopost.

Du skal først føje personen til teamet til den valgte post for at dele en post. Dernæst angiver du det adgangsniveau, som personen har til posten.

### *Sådan deler du en post*

#### 1 Vælg posten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.

#### 2 Rul ned til afsnittet Team på postens detaljeside, og klik på Tilføj brugere.

#### 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af Bruger i vinduet Team - Tilføj bruger.

#### 4 Vælg en medarbejder i opslagsvinduet.

#### 5 Angiv roller og adgangs niveauer:

**BEMÆRK:** Din applikation kan være forskellig fra disse indstillinger afhængigt af posttypen og opsætningen.

**a** (Valgfrit) Vælg en indstilling i rullelisten Teamrolle for at forklare den rolle, som den linkede post spiller i relation til hovedposten.

**b** Vælg en indstilling i rullelisten Adgang for at angive teammedlemmers adgangsrettigheder til posttypen. Følgende indstillinger er tilgængelige som standard:

- n **Skrivebeskyttet.** Brugere kan se poster, men kan ikke ændre dem.
- n **Rediger.** Brugere kan opdatere poster.

- n **Fuld.** Brugere kan opdatere eller slette poster.

Firmaadministratorer kan gøre andre adgangsprofiler tilgængelige for team.

**BEMÆRK:** Dine managere har ejeradgang til deres underordnedes poster (så længe Managersynlighed er slået til for firmaet) uanset dine valg her. Til enhver bruger er den mest liberale adgang, der angives hvor som helst i applikationen, den, der fastlægger brugerens adgangsniveau. Se [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167) for at få flere oplysninger om adgangsprofiler.

- 6 Klik på Gem.

- 7 (Kun salgsmulighedsteam) Gør følgende for at allokere en del af eller hele omsætningen på en salgsmulighed til et teammedlem:

- a Klik på Rediger brugere i afsnittet Salgsmulighedsteam på siden Detalje: Salgsmulighed.

- b Indtast procentdel af værdien, der skal allokere til teammedlemmet, i feltet Opdelings-% på siden Salgsmulighedsteam - Rediger brugere.

Værdien i feltet Opdelings-% kan være et hvilket som helst tal fra 0 (nul) til 100.

**BEMÆRK:** Feltet Opdelt omsætning er et skrivebeskyttet felt, der beregnes ud fra feltet Opdelings-% i salgsmulighedsteamposten og feltet Omsætning i salgsmulighedsposten.

- c Klik på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om salgsmulighedsteam:

- n [Om salgsmulighedsteam](#) (på side 231)

## Opdatering af grupper af poster



Du kan opdatere værdierne i felter til en liste over poster på samme tid til følgende posttyper:

- n Konti
- n Aktiviteter (opgaver, aftaler)
- n Kontakter
- n Salgsmuligheder
- n Kundeemner
- n Serviceanmodninger

Du vil måske ændre ejeren af en recordbatch til en anden medarbejder. Du kan gøre det ved at opdatere grupper af poster.

Du kan opdatere værdier i op til 50 udvalgte poster ad gangen. Hvis der er mere end 50 poster i listen, kan du gentage opgave, indtil alle posterne er opdateret. Eller du kan indsnævre listen yderligere, så kun de poster, som du vil opdatere, findes i listen.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

-  Opret evt. en liste for at opsamle de poster, som du vil opdatere. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få oplysninger om oprettelse og brug af lister.
-  Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Masseopdatering, for at du kan opdatere grupper af poster.

Følgende procedure beskriver, hvordan du opdaterer udvalgte poster i en liste.

### ***Sådan opdaterer du udvalgte poster i en liste***






- 1** Åbn listen over poster, som du vil opdatere.
- 2** Sorter evt. listen, så de poster, som du vil opdatere, vises øverst på listen.  
**TIP:** Klik på kolonneoverskriften for at sortere listen efter kolonne. Klik på kolonneoverskriften igen for at sortere listen efter den samme kolonne men i omvendt rækkefølge.
- 3** Klik på Menu på postens listeside, og vælg Masseopdatering.
- 4** Trin1: Ryd afkrydsningsfeltet for poster, som du ikke vil opdatere, og klik dernæst på Næste.
- 5** Trin 2: Marker de felter, som du vil opdatere, og indtast nye værdier til de felter.  
Du kan markere op til fem felter, der skal opdateres til nye værdier. Lad kolonnen Værdi stå tom i trin 2 for at fjerne eksisterende værdier fra et felt.
- 6** Klik på Afslut.

## **Fletning af poster**

Hvis du har en dubletpost kan du i tilfælde af bestemte posttyper, heriblandt konti, kontakter, kundeemner, serviceanmodninger, husstande og porteføljekonti, flette de to poster til én post.

Når du fletter to poster, kan du angive feltværdierne fra de poster, som du vil beholde i den post, som du bevarer, og som kaldes den *primære post*. Den post, der slettes, kaldes *dubletposten*.

Følgende overvejelser gælder ved fletning af poster:

-  Hvis et felt har samme værdi i både den primære post og dubletposten, kan du ikke ændre værdien i det felt under fletteoperationen.
-  I felter, der opdateres af systemet, standardangives værdien til værdien fra den primære post under fletteoperationen, og du kan ikke ændre værdien.
-  Konto- og kontaktteam flettes ikke. Teamet fra den primære post bevares.
-  Poster, der er linket til dubletposten, linkes til den primære post.
-  Der er ingen dubletkontrol for relaterede poster. Du skal slette relaterede dubletposter for at fjerne dem.



- Når du fletter konti, føjes ejeren af dubletkontoposten til kontoteamet og gives fuld adgang til den primære post.

**Før du går i gang:**

- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Flet poster, for at du kan udføre denne procedure.
- Dit adgangsniveau til både den primære post og dubletposten skal tillade, at du sletter posten. Knappen Slet er ikke tilgængelig i posten, hvis dit adgangsniveau til den primære post ikke tillader, at du sletter posten.
- Noter postnavnene, så du kan vælge dem under sletning.

***Sådan fletter du to poster***

- 1 Vælg den post, som du vil bevare som den primære post.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Klik på knappen Flet på postens detaljeside.
- 3 Klik på ikonet Opslag i trin 1, og vælg dubletposten.
- 4 Gennemgå værdierne til hver post i trin 2, og vælg de værdier, der skal gemmes med posten.  
Kolonnen Værdi, der skal gemmes viser som standard værdierne fra den primære post.
- 5 Klik på Afslut.

## Tilføjelse af noter

Til posttyper, der understøtter notefunktionen, kan du tilføje en note på to måder:

- Ved at klikke på noteikonet øverst til højre på postens detaljeside. Ikonet er tilgængeligt, hvis meddelelsescenteret er aktiveret til firmaet. Med denne metode kan du føje noter til en liste med noter til posten og abonnere på noter, der føjes til posten.
- Ved at klikke på Ny i afsnittet Noter.

Typisk vil afsnittet Noter ikke være tilgængeligt, hvis firmaadministratoren har gjort noteikonet tilgængeligt. Hvis afsnittet Noter findes, føjes de noter, som du føjer til listen over noter, dog også til afsnittet Noter.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 36) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret. Se [Arbejde med liste over noter](#) (på side 91) for at få flere oplysninger om brug af listen over noter.

Den metode, der bruges til at oprette en note, har ingen indflydelse på adgangstilladelserne til noten.

***Sådan tilføjer du en note vha. noteikonet***

- 1 Vælg posten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.

- 2 Klik på noteikonet på siden Detalje.
- 3 Klik på Ny note.
- 4 Udfyld emnet i øverste linje af noten.
- 5 Vælg Privat for at forhindre andre i at se noten.  
Hvis du ikke vælger Privat, kan andre med adgang til denne post, se noten.
- 6 Klik på Gem.

#### *Sådan tilføjer du en note i afsnittet Noter*

- 1 Vælg posten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Noter på detaljesiden, og klik på Ny i titellinjen Noter.
- 3 Udfyld emnet på siden Redigering af note.
- 4 Vælg Privat for at forhindre andre i at se noten.  
Hvis du ikke vælger Privat, kan andre med adgang til denne post, se noten.
- 5 Gem posten.

## Siden Redigering af note

Siden Redigering af note gør det muligt at føje en note til en post eller opdatere oplysninger i en eksisterende note. Den viser den komplette gruppe felter til en notepost.

Felt	Beskrivelse
Emne	Et påkrævet felt, hvor du indtaster en kort beskrivelse af notens indhold eller formål.
Privat	Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, kan andre brugere ikke se noten. Hvis du ikke markerer det, kan alle med adgang til posten se noten.
Beskrivelse	Notens indhold. Det maksimale antal tilladte tegn er 16.350.  <b>BEMÆRK:</b> Forskellige begrænsninger gælder, når du importerer noter i Oracle CRM On Demand. (Se <a href="#">Felter til note: Klargøring til import</a> (på side 1443)).

## Siden Note (liste)

Siden Note viser alle noter, der er linket til en post. Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Note:

Handling	Trin
Opret en note	Klik på knappen Ny note i titellinjen Noter. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af note, og gem posten.
Slet en note	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette. Du kan gendanne slettede elementer op til 30 dage efter sletning.
Find en note	Klik på kolonnehovedet Emne for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for noter, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en note	Klik på linket Rediger i rækken til den post, som du vil opdatere. Opdater oplysningerne på siden Redigering af note, og gem posten. Du kan også redigere de felter, der vises på siden Noter.
Se notedetaljer	Klik på linket Rediger i rækken til den post, som du vil opdatere. Gennemgå notedetaljerne på siden Redigering af note.

## Arbejde med liste over noter

Hvis denne funktion er aktiveret til firmaet, indeholder detaljesiderne til poster et noteikon øverst til højre på siden. Tallet ved siden af noteikonet angiver antallet af noter, der er knyttet til posten.

Når du klikker på noteikonet, vises listen over noter. For hver note vises navnet på den bruger, der oprettede noten, sammen med emnet eller den første del af noteteksten, hvis der ikke er noget emne. Notens dato vises eller klokkeslæt, hvis noten er fra i dag.

Du kan gøre følgende fra listen over noter:

Handling	Trin
Se en note	Rul ned til den påkrævede note.
Opret en ny note	Klik på Ny note. Skriv et emne på første linje, skriv noten, og klik på Gem. Notens sendes til meddelelsescenteret for alle brugere, der abonnerer på posten. Fra meddelelsescenteret kan brugere klikke på et link i noten for at navigere til posten.
Abonner på noter om posten	Klik på Abonner. Se <a href="#">Abonnering på noter</a> (på side 92) for at få flere oplysninger.

Handling	Trin
Slet en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på Slet. Denne handling sletter kopien fra meddelelsescenteret og postens detaljesider.
Se detaljer om den bruger, som sendte en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på brugernavnet. Siden Brugerdetaljer til brugeren vises.

## Abonnering på noter

Du kan abonnere på noter, der føjes til en post, så noten sendes til dit meddelelsescenter, når en person føjer en note til posten. Du kan abonnere på noter om alle poster, som du har adgang til.

Fra meddelelsescenteret kan du klikke på et link i en note om en post for at navigere til posten.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 36) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret.

### *Sådan abonnerer du på noter om en post*

- 1 Vælg posten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af poster.

- 2 Klik på noteikonet på siden Detalje.

- 3 Klik på knappen Abonner.

Knappens label ændres til Opsig abonnement. Du kan annullere abonnementet ved at klikke på knappen Opsig abonnement.

## Afsendelse af noter til andre brugere

Du kan sende en note til andre brugere ved at klikke på et noteikon, der vises ved siden af en brugers navn i applikationen. Notens sendes til brugerens meddelelsescenter.

Du kan bruge denne facilitet med felter, der er knyttet til et brugernavn, så som Fornavn, Efternavn, Oprettet af og Ændret af. Disse felter vises i detaljesider, lister og andre steder i applikationen.

Fra meddelelsescenteret kan du svare på noter fra andre brugere.

Du kan føje brugerposter til afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen. Derved får du hurtig adgang til de brugere, som du ofte sender meddelelser til.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 36) for at få flere oplysninger om brug af meddelelsescenteret.

### *Sådan sender du en note til en anden bruger*

- 1 Flyt markøren hen over det felt, der er knyttet til brugernavnet, så noteikonet vises.
- 2 Klik på noteikonet.
- 3 Skriv noten, og klik på Gem.

## Arbejde med vedhæftninger

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer din brugerrolle og dine adgangsprofiler, kan du muligvis vedhæfte filer (og i nogle tilfælde URL-adresser) til forskellige posttyper. Du kan finde instruktioner om vedhæftning af filer i følgende emner:

- n Se [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96) for at få instruktioner om vedhæftning af filer og URL-adresser via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.
- n Se [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 99) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster, der understøtter vedhæftningsfelter.

Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, og en liste over de posttyper, der understøtter vedhæftningsfelter.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få flere oplysninger om vedhæftninger:

- n [Om vedhæftninger](#) (på side 93)
- n [Vedhæftningsrelaterede elementer](#) (på side 98)
- n [Siden Liste: Vedhæftning](#) (på side 98)

## Om vedhæftninger

Afhængig af posttypen, og hvordan firmaadministratoren har konfigureret Oracle CRM On Demand, kan du vedhæfte filer til nogle poster på følgende måder:

- n Via det relaterede element Vedhæftninger på overordnede poster
- n Via vedhæftningsfelter

## Om det relaterede element Vedhæftninger

På visse posttyper kan firmaadministratoren føje det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger til dit postsidelayout. Du kan dernæst linke flere vedhæftninger til en overordnet post. En vedhæftning, der er linket til en overordnet post på denne måde, kan indeholde en fil eller en URL-adresse.

Følgende posttyper understøtter de prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger:

- n Konto

- [n Aktivitet](#)
- [n Kampagne](#)
- [n Kontakt](#)
- [n Tilpassede objekter 01, 02 og 03](#)
- [n Forhandler](#)
- [n Kapital](#)
- [n Kapitalanmodning](#)
- [n Husstand](#)
- [n Kundeemne](#)
- [n Salgsmulighed](#)
- [n Partner](#)
- [n Programmedlemskab](#)
- [n Serviceanmodning](#)
- [n Løsning](#)

Vedhæftninger kan også linkes til varslingsposter og salgsstadieposter

**BEMÆRK:** Når du sletter en overordnet post, der har vedhæftninger linket på denne måde, slettes vedhæftningerne også fra Oracle CRM On Demand-databasen.

Se følgende emner for at få oplysninger om vedhæftning af filer og URL-adresser til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger:

- [n Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [n Vedhæftningsrelaterede elementer](#) (på side 98)
- [n Siden Liste: Vedhæftning](#) (på side 98)

## Om felter til vedhæftning

I følgende posttyper kan du vedhæfte en enkelt fil til en post via vedhæftningsfelter. Afhængig af hvordan firmaadministratoren har konfigureret dine sidelayout, er vedhæftningsfelterne muligvis tilgængelige på følgende posttyper:

- [n Tilpassede objekter 01, 02, 03, 04 og højere](#)

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan også konfigurere Tilpasset objekt-posttyper som relaterede elementer på andre posttyper. Hvis vedhæftningsfelterne er tilgængelige på den relaterede Tilpasset objekt-posttype, kan du vedhæfte én fil til hver relateret post. Sådanne konfigurationer gør det muligt at linke flere filer til en overordnet post. Se [Om vedhæftningskonfigurationer](#) (på side 1136) for at få flere oplysninger.

Når du sletter en overordnet post, slettes de linkede Tilpasset objekt-poster og de vedhæftede filer imidlertid ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen.

- [n Rapporten Lagerrevision](#)

#### Prøvetransaktion

Følgende posttyper understøtter også vedhæftningsfelter. Disse posttyper kan imidlertid kun anvendes som relaterede elementer, som følger:

#### Akkrediteringsvedhæftning

Posttypen Akkrediteringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Akkreditering.

#### Ansøgningsvedhæftning

Posttypen Ansøgningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Ansøgning.

#### Certificeringsvedhæftning

Posttypen Certificeringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Certificering.

#### Kursusvedhæftning

Posttypen Kursusvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Kursus.

#### Eksamensvedhæftning

Posttypen Eksamensvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Eksamen.

#### MDF-anmodningsvedhæftning

Posttypen MDF-anmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen MDF-anmodning.

#### Partnerprogramvedhæftning

Posttypen Partnerprogramvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Partnerprogram.

#### Policevedhæftning

Posttypen Policevedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Police.

#### Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning

Posttypen Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Særlig prissætningsanmodning.

**BEMÆRK:** I disse konfigurationer slettes de linkede poster og de vedhæftede filer ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen, når du sletter en overordnet post. Når du f.eks. sletter en MDF-anmodning, slettes evt. linkede MDF-anmodningsvedhæftningsposter og de filer, der er vedhæftet til de poster, ikke fra databasen.

Nogle af disse posttyper er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition og er muligvis ikke tilgængelige i din udgave af Oracle CRM On Demand.

Se [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 99) for at få oplysninger om vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter.

## Vedhæftning af filer og URL'er til poster

**BEMÆRK:** Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

Til posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, kan du vedhæfte filer og URL-adresser til en overordnet post. Når en fil eller URL-adresse er vedhæftet til en post, kan du:

- n Se vedhæftningen
- n Vælge en anden vedhæftning
- n Opdatere filindholdet til en vedhæftet fil og erstatte den tidligere vedhæftning med den reviderede

Følgende overvejelser gælder, når filer hæftes til poster:

- n Du kan uploade komprimerede filer, heriblandt zipfiler.
- n Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du vedhæfter eksekverbare filer med filtyper så som .exe eller .bat.

**BEMÆRK:** Når en bruger klikker på en eksekverbar fil med f.eks. filtypen .exe eller .bat, kan brugeren vælge at køre filen eller at gemme den. Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du vedhæfter filer med disse filtyper til poster, netop med henblik på at forhindre, at brugere på denne måde kommer til at køre en eksekverbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid komme uden om dette ved at give filen en anden filtype, før du uploader den. Hvis du f.eks. giver filen filtypen .txt, har en bruger, der klikker på filen, ikke mulighed for at køre filen. Brugeren skal gemme filen på en lokal maskine, ændre filtypen til den relevante type til den eksekverbare fil og dernæst køre den eksekverbare fil.

- n Hver fil, som du forsøger at uploade, scannes for vira. Hvis der findes en virus i filen, uploades filen ikke, og en meddelelse vises.
- n Uploadede filer skal være på mindre end 20 MB. Overvej følgende muligheder, hvis du har en stor fil:
  - n Komprimer filen for at gøre den mindre.
  - n Opdel filen i mindre filer (og komprimer dem eventuelt).
  - n Anbring filen på en offentlig server, og angiv stien og filnavnet til den i stedet for at vedhæfte filen til en post.

### Sådan vedhæfter du en fil eller URL-adresse til en post

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen skal vedhæftes.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Tilføj vedhæftninger eller Tilføj URL i titellinjen.  
**BEMÆRK:** Hvis du vil sende brugere til en offentlig server for at få adgang til filen, skal du klikke på Tilføj URL i stedet for Tilføj vedhæftning og følge proceduren for tilføjelse af en URL og ikke en vedhæftet fil.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af vedhæftning:



- n For en vedhæftet fil: Klik på knappen Gennemse ved siden af feltet Fil, og vælg filen. Udfyld feltet Vedhæftningsnavn med et fremvisningsnavn, der identificerer den vedhæftede fil.
- n For en URL-vedhæftning: Udfyld feltet URL med URL-adressen (f.eks.: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) og feltet Vedhæftningsnavn med et fremvisningsnavn, der identificerer URL-adressen. Den maksimalt tilladte længde på URL-adressen er 200 tegn.

**BEMÆRK:** Hvis du har lagt en vedhæftet fil på en offentlig server, skal du udfylde feltet URL med sti og filnavn (f.eks.: \\scdept\attachments\products.xls).

- 4 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.

### *Sådan ser du en vedhæftning*

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen er vedhæftet.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Vis i den relevante række.

### *Sådan vælger du en anden vedhæftning*

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen er vedhæftet.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på linket Vedhæftningsnavn til den vedhæftning, som du vil erstatte.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af vedhæftning:
  - n For en vedhæftet fil: Klik på knappen Gennemse, og vælg filen. Opdater feltet Vedhæftningsnavn, hvis nødvendigt.
  - n For en URL-vedhæftning: Udfyld feltet URL med den nye URL-adresse, og opdater feltet Vedhæftningsnavn, hvis nødvendigt.
- 4 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.

**TIP:** Klik på linket Tilbage, indtil du er tilbage ved postens oprindelige detaljeside, for at verificere, at du har indtastet de korrekte vedhæftningsoplysninger. Gennemgå den nye vedhæftningspost i afsnittet Vedhæftninger.

### *Sådan opdaterer du en vedhæftet fil*

- 1 Åbn vedhæftningen fra dens oprindelige placering, men ikke fra Oracle CRM On Demand.
- 2 Rediger filen, og gem den lokalt, f.eks. på dit lokale drev.
- 3 Log på Oracle CRM On Demand.

- 4 Vælg den post, som den opdaterede fil skal vedhæftes.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.
- 5 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Erstat i rækken for den vedhæftede fil.
- 6 Vælg den opdaterede fil i vinduet Erstat vedhæftning, og klik på Gem.

## Vedhæftningsrelaterede elementer

**BEMÆRK:** Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til en fil eller URL-adresse, som du vedhæfter som et relateret element til en post. Nogle felter vises på detaljesiderne til den posttype, som du vedhæfter filen til. Andre felter vises på siden Redigering af vedhæftning.

Gennemgå oplysningerne i følgende tabel for at sikre, at filen opfylder kravene til filstørrelse og filtype.

Felt	Beskrivelse
Fil	For en vedhæftet fil: Feltet viser sti og filnavn for den vedhæftede fil.
Vedhæftningsnavn	Det navn, som du vil bruge til at identificere filen eller URL-adressen.
Størrelse (i byte)	For en vedhæftet fil: Filstørrelsen. Filstørrelsen skal være mindre end 9 MB. Hvis vedhæftningen er en URL-adresse, vises værdien 2 KB som standard i feltet Størrelse.
Type	For en vedhæftet fil: Feltet viser filtypen, f.eks. .doc for et Microsoft Word-dokument. Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader applikationen ikke, at du vedhæfter filer med filtypen .exe.  For en URL-vedhæftning vises URL-adressen.
URL	For en URL-vedhæftning: Feltet indeholder den komplette URL-adresse. Den maksimalt tilladte længde på URL-adressen er 200 tegn.
Oprettet af	Alias for den person, der først vedhæfter filen til posten. Værdien i feltet genereres af systemet.
Ændret af	Navn på den person, der opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Værdien i feltet genereres af systemet.

## Siden Liste: Vedhæftning

**BEMÆRK:** Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

Siden Liste: Vedhæftning viser alle filer og URL-adresser, der er linket til en post. Du får adgang til siden ved at klikke på linket Vis fuld liste i afsnittet Vedhæftninger i hovedposten.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Liste: Vedhæftning.



Handling	Trin
Vedhæft en fil til posten	Klik på knappen Tilføj vedhæftning i titellinjen Vedhæftninger. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Vedhæft en URL til posten	Klik på knappen Tilføj URL i titellinjen Vedhæftninger. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Slet en vedhæftning	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette. Du kan gendanne slettede elementer op til 30 dage efter sletning.
Find en vedhæftning	Klik på kolonnehovedet Vedhæftningsnavn for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for vedhæftningsnavne, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vælg en anden vedhæftning, der skal erstatte den aktuelle	Klik på linket Erstat i rækken til den post, som du vil ændre. Vælg en anden fil på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Sorter listen med vedhæftninger	Klik på det understregede kolonnehoved, som du vil sortere på. Hvis kolonnehovedet ikke er understreget, kan du ikke sortere på det felt.
Se vedhæftningen	Klik på linket Vis i rækken til den post, som du vil se. Derved åbner filen, eller du føres til URL-adressen.

## Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter

Vedhæftningsfelter understøttes på Tilpasset objekt-posttyper og på visse posttyper, der er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Vedhæftningsfelterne gør det muligt at vedhæfte en enkelt fil til en post. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for at få en liste over de posttyper, hvor vedhæftningsfelter understøttes.

Firmaadministratoren fastlægger, om vedhæftningsfelterne er tilgængelige på sidelayout til din brugerrolle.

Følgende overvejelser gælder, når filer hæftes til poster:

-  Du kan uploade komprimerede filer, heriblandt zipfiler.
-  Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du vedhæfter eksekverbare filer med filtyper så som .exe eller .bat.

**BEMÆRK:** Når en bruger klikker på en eksekverbar fil med f.eks. filtypen .exe eller .bat, kan brugeren vælge at køre filen eller at gemme den. Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du vedhæfter filer med disse filtyper til poster, netop med henblik på at forhindre, at brugere på denne måde kommer til at køre en eksekverbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid komme uden om dette ved at give filen en anden filtype, før du uploader den. Hvis du f.eks. giver filen filtypen .txt, har en bruger, der klikker på filen, ikke mulighed for at køre filen. Brugeren skal gemme filen på en lokal maskine, ændre filtypen til den relevante type til den eksekverbare fil og dernæst køre den eksekverbare fil.

- n Hver fil, som du forsøger at uploade, scannes for vira. Hvis der findes en virus i filen, uploades filen ikke, og en meddelelse vises.
- n Uploadede filer skal være på mindre end 20 MB. Overvej følgende muligheder, hvis du har en stor fil:
  - n Komprimer filen for at gøre den mindre.
  - n Opdel filen i mindre filer (og komprimer dem eventuelt).
  - n Anbring filen på en offentlig server, og angiv stien og filnavnet til den i stedet for at vedhæfte filen til en post.

I følgende procedure beskrives, hvordan en fil hæftes til en post via vedhæftningsfelter.

### *Sådan vedhæfter du en fil til en post via vedhæftningsfelter*

- 1 Klik på papirclipsikonet i feltet Vedhæftning på siden Rediger til den post, som du vil vedhæfte filen til:



- 2 Gennemse for at finde den fil, som du vil vedhæfte, og vælg den.
- 3 Gem ændringerne.

**BEMÆRK:** Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer sidelayoutet, ser du muligvis feltet Vedhæftning: Filnavn og feltet Vedhæftning: Størrelse (i byte) på siden. Hvis disse felter findes, udfyldes de automatisk med filnavnet og filstørrelsen, når du gemmer posten. Du kan ikke redigere disse felter.

Du kan fjerne en vedhæftet fil fra en post. Når du fjerner filen, slettes den imidlertid fra Oracle CRM On Demand-databasen, og du kan ikke gendanne fra Oracle CRM On Demand.

**TIP:** Før du fjerner filen fra posten, skal du downloade filen til din lokale maskine eller en anden server og gemme den.

I det følgende beskrives, hvordan du fjerner en fil fra en post.

### *Sådan fjerner du en fil fra en post*

- 1 Klik på X-ikonet ved siden af feltet Vedhæftning på postens Rediger-side.
- 2 Bekræft, at du vil fjerne filen fra posten.

## Brug af vurderingsscripts

Hvis firmaadministratoren har konfigureret vurderingsscripts, kan du få adgang til scripts for at indsamle oplysninger om kunden eller salgsmuligheden. Oplysningerne kan dernæst mappes til den overordnede post og bruges i rapporter og analyser bagefter.

Du kan få adgang til scripts fra disse posttyper:

- Kundeemne (scripts til kvalificering af kundeemne)
- Kontakt (undersøgelser af tilfredshed)
- Serviceanmodning (opkalds-scripting og undersøgelser af tilfredshed)
- Salgsmulighed (vurderinger af salgsmulighed)
- Aktivitet (vurderinger af aktivitet på et salgsbesøg, en opgave eller en aftale)

Firmaadministratoren kan konfigurere filtre som en hjælp til at identificere den relevante vurdering til en opgave. Et vurderingsscript til kvalificering af kundeemne kan f.eks. være konfigureret med følgende filtre:

- Kontoniveau = Guld
- Segment = Stor
- Region = Vest

Når du starter et vurderingsscript fra en kundeemnepost med de tilsvarende værdier i filterfelt, opstilles det korrekte script til kvalificering af kundeemne. Når en vurdering er fuldført, afspejles data, som firmaadministratoren ændrer efterfølgende i skabelonscriptet, ikke i den fuldførte vurderingspost. Svarafsnittet er den eneste undtagelse fra reglen. Firmaadministratoren kan ændre data i svarafsnittet når som helst, og ændringer afspejles på vurderingens detaljeside, når du arbejder dig gennem skabelonspørgsmålene.

**Før du går i gang.** For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se [Om vurderingsscripts](#) (på side 1518) for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

### *Sådan kører du et vurderingsscript*

- 1 Vælg posten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.

- 2 Rul ned til afsnittet Script på postens detaljeside, og klik på Tilføj.

- 3 Vælg evt. scriptet i opslagsvinduet.

Hvis kun ét script opfylder de kriterier, der er defineret af firmaadministratoren, åbnes scriptet automatisk. Ellers skal du vælge det relevante script i opslagsvinduet.

**TIP:** Vælg en indstilling i rullelisten for at finde det relevante script, og klik på Start.

- 4 Stil kunden spørgsmålene på scriptsiden, og udfyld oplysningerne.

- 5 Klik på Gem.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret dette script, kan disse begivenheder forekomme:

- n En score beregnes og sammenlignes med en tærskel.
- n Afhængigt af om scoren er over eller under denne tærskel, beregnes et udfald.
- n Scoren, svarene på spørgsmålene og udfaldet mappes tilbage til den overordnede post.
- n Den sidste vurderingsdato udfyldes også.

## Sletning og gendannelse af poster

Du kan slette en post, hvis dit adgangsniveau til posten tillader det. Hvis din rolle omfatter privilegiet Batchesletning, kan du slette en liste over poster.

Når du sletter en post eller en liste over poster, lagres posterne i 30 dage i området Slettede elementer. I løbet af den tid kan du gendanne posterne. Efter 30 dage fjernes de slettede elementer imidlertid permanent og kan ikke hentes.

**BEMÆRK:** Varslingsposter og deres vedhæftninger er undtagelsen til den normale virkemåde af sletning. I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes de med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.

Sletning af en post sletter automatisk nogle poster, der er linket til den post, som du sletter. Hvis du f.eks. sletter en konto, slettes evt. linkede poster også.

Når du klikker på det globale link Slettede elementer, vises siden Alle slettede poster med alle de elementer, som du slettede. Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Retabler alle poster, ser du alle slettede elementer for firmaet.

Den overordnede post vises i listen over slettede elementer, men de linkede poster gør ikke. Den eneste gang, hvor en linket post vises som en separat post, er, når du sletter den linkede post, *før* du sletter den overordnede post.


Hvis du f.eks. sletter en konto med tre linkede aktiviteter, vises kun kontoposten i listen over slettede elementer. Hvis du har slettet en af de linkede aktiviteter, før du slettede selve kontoen, vises den aktivitet imidlertid i listen som en separat post.

Når du gendanner en post, gendannes alle poster, der var linket til posten på tidspunktet for sletning, også med intakte relationer. Gendan altid den overordnede post først. Hvis du forsøger at gendanne en underordnet post først, viser systemet en fejlmeddelelse.

Du kan bruge listen på siden Alle slettede elementer som en hjælp til at finde slettede poster. Når du vælger en posttype i listen, omfatter de poster, der vises, alle slettede noter og vedhæftninger til poster af den type samt alle slettede poster af den type. Reglen til linkede poster gælder dog stadig. Noter og vedhæftninger, der blev slettet med den overordnede post, vises ikke i listen. Hvis du f.eks. vælger Alle konti i listen, vises alle kontonoter og kontovedhæftninger, der blev slettet særskilt fra deres overordnede post, samt alle slettede kontoposter.

**BEMÆRK:** Firmaer begrænses i den mængde data, som de kan lagre. Poster, der lagres i Slettede elementer, tæller ikke med i firmaets samlede disklager.

### *Sådan sletter du en post fra postens detaljeside*

-  Klik på Slet på postens detaljeside.

**BEMÆRK:** Hvis du går til postens detaljeside ved at bore ned fra en listeside eller fra en liste over relaterede poster på en overordnet post, vender Oracle CRM On Demand tilbage til den side, som du borede ned fra, når du har slettet posten.

### *Sådan sletter du en post i en liste over poster*

-  Vælg Slet i menuen på postniveau i rækken til den post, som du vil slette.

### *Sådan sletter du en liste over poster*

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Batchsletning, for at du kan udføre denne procedure.

- 1 Klik på den liste over poster, som du vil slette, på postens hjemmeside.

**TIP:** Eksporter listen, før du sletter den. Eksport af listen gør det muligt at importere dataene i Oracle CRM On Demand, hvis du kommer til at slette nogle poster ved en fejl.

Du kan slette lister over konti, kontakter, salgsmuligheder, kundeemner, serviceanmodninger eller aktiviteter.

- 2 Klik på knappen Menu på postens listeside, og vælg Batchsletning.

- 3 Klik på OK for at bekræfte, at du vil fortsætte.

- 4 Klik på Fortsæt i afsnittet Aktive anmodninger på siden Batchslettekø.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke klikker på Fortsæt, sker sletningen ikke. Du kan vende tilbage til batchslettekøen ved at klikke på det globale link Admin. og dernæst på linket Batchslettekø på Admin.-hjemmesiden.

- 5 Klik på Log i afsnittet Behandlede anmodninger for at gennemgå logfilen til sletningen.

### *Sådan gendanner du en post*

- 1 Klik på det globale link Slettede elementer.












- 2 Klik på Gendan i rækken til posten.

**BEMÆRK:** Hvis din rolle omfatter privilegiet Retabler alle poster, kan du gendanne poster, som hvem som helst i firmaet har slettet.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om sletning af poster.

**BEMÆRK:** De vedhæftningsposter, der henvises til i denne tabel, er de vedhæftningsposter, der er linket til overordnede poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Filer kan også vedhæftes til posttyperne Tilpasset objekt og til visse posttyper, der er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, via vedhæftningsfelter. Hvis en sådan posttype er

konfigureret som en relateret post på en anden posttype, slettes de linkede poster og de vedhæftede filer fra Oracle CRM On Demand-databasen, når den overordnede post slettes. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 93) for at få flere oplysninger om det relaterede element Vedhæftninger og vedhæftningsfelter.

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Konto	<p>Du kan ikke slette en konto, hvis den er linket til en salgsmulighed med salgsstadiet Lukket-Vundet.</p> <p>Når en konto slettes, slettes disse linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kundeemner</li> <li> Salgsmuligheder</li> <li> Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li> Noter</li> <li> Vedhæftninger</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes ikke :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kontakter</li> </ul>
Aktivitet	<p>Når en aktivitet slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Vedhæftninger</li> </ul> <p>Hvis du vil slette en kommunikationsaktivitet, skal privilegierne Håndter firma og Batchsletning være aktiveret til din rolle.</p>
Varsling	<p>Varslingsposter og deres vedhæftninger er undtagelsen til den normale virkemåde af sletning. I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes de med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.</p>
Kampagne	<p>Når en kampagne slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li> Noter</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kundeemner</li> <li> Salgsmuligheder</li> </ul>



Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Kontakt	<p>Når en kontakt slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundeemner</li> <li>Noter</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Konti</li> <li>Aktiviteter</li> <li>Salgsmuligheder</li> </ul>
Forhandler	<p>Når en forhandler slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>Noter</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul>
Filtreret liste	Filtrerede lister kan ikke redigeres. Hvis du vil ændre en filtreret liste, skal du slette den og oprette en ny.
Kapital	<p>Når en kapital slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>Noter</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul>
Gruppe	Når du sletter en gruppe, fjerner systemet referencen til gruppen fra gruppens poster, og ejerskab af posten føres tilbage til medarbejderen i feltet Ejer. Hvis den proces indebærer et stort antal poster, kan den tage tid at fuldføre. I løbet af den tid tillader systemet ikke, at gruppemedlemmer opretter poster.
Husstand	Ingen underordnede poster slettes, når husstanden er slettet.
Kundeemne	<p>Når et kundeemne slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>Noter</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salgsmuligheder</li> </ul>

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Medicinsk begivenhed	<p>Når en medicinsk begivenhed slettes, slettes følgende linkede poster <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inviterede (kontakter)</li> </ul> <p><b>BEMÆRK:</b> Du kan ikke slette en begivenhed, der har status <b>Fuldført</b>.</p>
Salgsmulighed	<p>Du kan ikke slette en salgsmulighed, der har salgsstadiet Lukket, da den oplysning bruges til historisk rapportering. Når en salgsmulighed slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundeemner</li> <li>Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>Noter</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakter</li> <li>Konti</li> </ul>
Porteføljekonto	<p>Når en portefølje slettes, slettes disse linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>Vedhæftninger</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakter</li> </ul>
Produkt	<p>Du kan ikke slette et produkt. Hvis det skal fjernes det fra listen over tilgængelige produkter, kan medarbejderne linke til salgsmuligheder (som produkter) eller konti (som aktiver) og rydde afkrydsningsfeltet Bestilbar på siden Redigering af produkt.</p>
Produktkategori	<p>En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter indhold, kan slette produktkategorier. Når en kategori slettes, brydes tilknytningen mellem produktet og kategorien, men produkterne bevares.</p>
Rolle	<p>En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter brugere og adgang, kan slette roller.</p> <p>I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes slettede roller med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.</p> <p>Før en rolle slettes, skal alle brugere, der er tildelt rollen, tildeles en anden rolle. Ellers lader applikationen dig ikke slette rollen.</p>

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Løsning	<p>Når en løsning slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📄 Løsningshistorikker</li> </ul> <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📄 Serviceanmodninger</li> <li>📄 Løsninger</li> </ul> <p><b>TIP:</b> Hvis du mener, at en løsning ikke længere er nyttig, men den på et tidspunkt var linket til en serviceanmodning, kan du ændre status til Forældet i stedet for at slette den. På den måde forhindrer firmaet, at løsningen bruges længere af kundeservicerepræsentanter, men den gemmes til historiske formål. (Gå til siden Detalje: Løsning, og kontroller afsnittet Serviceanmodninger til linkede poster for at fastlægge om løsningen er blevet brugt).</p>
Salgsområde	<p>En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter salgsområder, kan slette salgsområder. Salgsområder kan slettes, uanset om de er knyttet til andre salgsområder, konti, salgsmuligheder osv.</p> <p>Siden Detalje: Salgsområde viser firmaadministratoren, om salgsområdet har underordnede. Firmaadministratoren kan forespørge efter konto, salgsmulighed osv. med betingelsen, hvor Salgsområde = &lt;Salgsområde, der skal slettes&gt; for at finde ud af, om salgsområdet har nogen tilknyttet konto, salgsmulighed osv.</p>
Køretøj	<p>Når et køretøj slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📄 Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten)</li> <li>📄 Noter</li> <li>📄 Vedhæftninger</li> </ul>

**BEMÆRK:** Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 168) for at få yderligere oplysninger om linkede poster.

## Visning af revisionsspor til poster

I posttyper, der understøtter revisionsspor, kan du se revisionssporet, der sporer ændringer, som er foretaget af de reviderede felter i en post.

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer revisionssporet til posttypen, kan revisionssporet også vise følgende:

- 📄 En angivelse for oprettelsen af posten
- 📄 En angivelse for hver af handlingerne, hvis posten er blevet slettet eller gendannet

**BEMÆRK:** Hvis en post er blevet slettet, men ikke er blevet gendannet, er der ikke længere adgang til selve posten, så du kan ikke se detaljerne om slettehandlingen i de relaterede revisionssporoplysninger. Der er imidlertid en angivelse for slettehandlingen i det firmaomspændende masterrevisionsspor. Hvis posten gendannes senere, er der en angivelse for slettehandlingen og en angivelse for gendannelseshandlingen i det firmaomspændende masterrevisionsspor og i oplysningerne om revisionsspor til posten. Privilegiet Adgang til masterrevisionsspor skal findes i din brugerrolle, for at du kan se det firmaomspændende masterrevisionsspor.

Til ændringer af poster viser revisionssporet viser de gamle og nye værdier i et felt samt tidsstempel og navn på den bruger, der foretog ændringen af feltet. Firmaadministratoren fastlægger de felter, der i givet fald revideres. Se [Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103) for at få oplysninger om de posttyper, der understøtter revisionsspor, og en liste over de felter, der revideres som standard.

**Før du går i gang.** Firmaadministratoren skal sørge for, at sidelayout til din rolle er konfigureret til at omfatte det relaterede element Revisionsspor på detaljesidelayoutet til den overordnede posttype, så du kan se revisionssporet til en posttype. Firmaadministratoren skal også give dig skrivebeskyttet adgang til det relaterede element Revisionsspor på den overordnede posttype. Hvis det relaterede element stadig ikke er synligt på din postdetaljeside, efter firmaadministratoren har fuldført konfigurationen, skal du klikke på linket Rediger layout på postdetaljesiden og tilføje revisionssporet som et relateret oplysningsafsnit. Se [Ændring af detaljesidelayout](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få flere oplysninger om redigering af detaljesidelayout.

### ***Sådan ser du revisionssporet til en post***

 Rul ned til afsnittet med relaterede oplysninger om revisionsspor på postdetaljesiden.

Hver række viser den dato, hvor posten blev opdateret, og hvem der foretog opdateringen. De nye og gamle værdier i det ændrede, reviderede felt vises også.

**BEMÆRK:** Hver revisionssporpost over en ændring viser kun detaljerne om én ændring af ét felt. Revisionssporposter over ændringer vises kun for de reviderede felter. Hvis en bruger gemmer en post efter at have ændret to felter, men kun ét af de felter revideres, vises et revisionsspor således kun for ændringen af det reviderede felt. Detaljerne om ændringen af det andet felt vises ikke.

## **Om dubletter, når poster oprettes**

Når du opretter en post, advarer Oracle CRM On Demand dig, hvis posten allerede findes. Den eksisterende post kan ligge i dine aktuelle firmaposter. Hvis du modtager fejlmeddelelsen om dubletter, skal du annullere oprettelse af posten, finde den eksisterende post og opdatere den.

Til følgende posttyper kontrollerer Oracle CRM On Demand ikke for dubletposter, når du opretter en ny post via brugerinterfacet:

-  Aktivitet
-  Kontoomsætning
-  Vurdering
-  Kontakt
-  Kontaktomsætning

- n Tilpasset objekt 01, 02, 03, 04 og højere
- n Handelsregistrering - Produktomsætning
- n Husstand
- n Kundeemne
- n Note
- n Salgsmulighed - Produktomsætning
- n Produkt med særlig prissætning

**BEMÆRK:** Før en ny post tilføjes, skal du søge i listen over poster for at sikre, at posten ikke findes allerede.

I følgende tabel vises de felter, der bruges til at fastlægge, om en post er en dublet, når posten oprettes via brugerinterfacet.

**BEMÆRK:** Se [Om postdubletter og eksterne id'er](#) (på side 1340) for oplysninger om, hvad der udgør postduplikering, når poster importeres.

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Konto	Kontonavn og Lokation
Kontokonkurrent	Konkurrentnavn
Kontopartner	Navn: Partner
Aftale: Kontakt	Navn: Kontakt
Aftalebruger	Brugernavn
Vedhæftninger	Filnavn
Forretningsplan	Plannavn, Type, Status og Periode
Kampagne	Kildekode
Modtager: Kampagne	Kontakt
Målsætning	Målsætningsnavn, Type, Status og Periode
Salgsmulighed	Navn: Salgsmulighed og Konto
Salgsmulighedskonkurrent	Konkurrentnavn
Salgsmulighedspartner	Navn: Partner
Plankonto	Konto og Forretningsplan
Plankontakt	Kontakt og Navn på forretningsplan
Plansalgsmulighed	Forretningsplan og Salgsmulighed
Produkt	Produktnavn
Produktkategori	Kategorinavn

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Serviceanmodning	<p>Servicenr.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Servicenr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.</p>
Løsning	Titel
Opgave: Kontakt	Navn: Kontakt
Opgavebruger	Brugernavn
Team	Brugernavn
Bruger	Bruger-id og Fimalogon-id
<b>Styring af partnerrelation</b>	
Akkreditering	Navn: Akkreditering
Anmodning: Akkreditering	Navn: Akkreditering, Partnernavn og Anmodningsdato
Ansøgning	<p>Ansøgnings-id</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Ansøgnings-id genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.</p>
Certificering	Navn: Certificering
Anmodning: Certificering	Navn: Certificering, Kontaktnavn og Anmodningsdato
Kursus	Navn: Kursus
Tilmelding: Kursus	Navn: Kursus, Navn: Kandidat og Tilmeldingsdato
Handelsregistrering	Navn og Hovedpartner
Eksamen	Navn: Eksamen
Registrering: Eksamen	Navn: Eksamen, Navn: Kandidat, Ejer og Eksamensdato
Kapital	<p>Kapital-id</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand sætter automatisk feltet Kapital-id til postens række-id. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.</p>
Kapitalanmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
MDF-anmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
Partner	Partnernavn og Lokation
Partnerprogram	Navn: Partnerprogram
Prisliste	Navn på prisliste og Type
Linjeelement i prisliste	Prisliste, Produkt og Type

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Særlig prissætningsanmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
<b>Life Sciences</b>	
Allokering	Allokeringstype, Stop prøvetagning, Prøve og Ejer
Bedste kontakttidspunkt	Dag, Starttid, Sluttid, Adresse og Fulde navn: Kontakt
Kontakts stat - Licens	Licensnr. og Fulde navn: Kontakt
Rapporten Lagerrevision	Type, Status, Årsag, Fuldførelsesdato, Lagerperiode og Ejers bruger-logon-id
Lagerperiode	Startdato, Aktiv, Afstemt og Ejer
MedEd-begivenhed	Slutdato og Navn
Meddelelsesrespons	Respons, Sluttid, Starttid, Sekvensnr., Opfølgning og Id: Løsning
Meddelelsesplan	Navn, Fremlæggelse af oplysninger obligatorisk, Aktiver opfølgning, Status, Type, Navn: Produkt og Ejer
Element i meddelelsesplan	Meddelelse om offentliggørelse, Sekvensnr., Type, Overordnet meddelelsesplan og Navn: Løsning
Relationer for element i meddelelsesplan	Type, Overordnet MP-element og Navn: Løsning
Produkt detaljeret	Indikation og Produkt
Lanceringsvare udleveret	Mængde og Produkt
Ansvarsfraskrivelse til prøve	Tekst til ansvarsfraskrivelse og Status
Prøve udleveret	Mængde og Produkt
Prøvelager	Primobeholdning, Lagerperiode og Prøve
Prøveparti	Partinr., Udløbsdato, Bestilbar og Prøve <b>BEMÆRK:</b> Feltet Bestilbar findes på det produkt, der er knyttet til prøven.
Prøvetransaktion	Navn, Dato og Type
Signatur	Signaturkontrol og Aktivitet
Transaktionselement	Mængde, Linjenr., Transaktionsnr. og Prøve
<b>Formuestyring</b>	
Finansiel konto	Finansiel konto
Finansiel kontoindehaver	Forretningskonto, Navn: Finansiel kontoindehaver, Finansiel konto og Rolle

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Finansiell kontobeholdning	Finansiell konto, Finansielt produkt og Navn på finansielle kontobeholdninger
Finansiell plan	Finansiell konto, Navn på finansiell plan og Type
Finansielt produkt	Navn på finansielt produkt
Finansiell transaktion	Finansiell konto, Finansielt produkt og Transaktions-id
Portefølje	Nr.: Konto og Produkt
<b>Forsikring</b>	
Mæglerprofil	Partner, År for mæglerprofil, Navn på mæglerprofil
Krav	Nr.: Krav og Police
Dækning	Navn: Dækning, Dækning og Police
Skade	Nr.: Krav, Forsikringsgenstand og Skadesnavn
Forsikringsgenstand	Type, Police og Sekvensnr.
Involveret part	Nr.: Krav, Kontakt og Rolle
Police	Policenr.
Policeindehaver	Police, Rolle
<b>Automotive</b>	
Forhandler	Navn
Finansielle oplysninger	Finansieringsdetaljenr. <b>BEMÆRK:</b> Finansieringsdetaljenr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Mærke	Mærke
Salgshistorik	Salgsnr. <b>BEMÆRK:</b> Salgshistoriknr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Salgstimer	Dag og Åbningstid
Servicehistorik	Servicehistoriknr. <b>BEMÆRK:</b> Servicehistoriknr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Servicetimer	Dag og Åbningstid
Salgsområde	Navn
Køretøj	Stelnr.



Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Køretøj: Kontakt	Brugernavn

## Udskrivning af oplysninger, der vises på sider

Fra alle sider undtagen redigeringsiderne kan du udskrive de oplysninger, der vises på siden. Alle eksterne interfaceelementer og links udelades, når du udskriver en side.

### *Sådan udskriver du oplysninger, der vises på siden*

- 1 Klik på linket Printervenlig.
- 2 Klik på linket Udskriv i vinduet.
- 3 Juster dine præferencer til printeren i vinduet Udskriv for at sikre, at siden udskrives liggende. Brug af tilstanden Liggende optimerer dataenes udseende på den udskrevne side.
- 4 Følg instruktionerne på skærmen for at udskrive rapporten.

## Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand

Siden Serviceoplysninger indeholder oplysninger om planlagte og nylige vedligeholdelsessessioner til dit produktionsmiljø og det midlertidige miljø i Oracle CRM On Demand. *Produktionsmiljøet* er det miljø, hvor dit firma udfører sit arbejde i Oracle CRM On Demand. *Det midlertidige miljø* er typisk en kopi af produktionsmiljøet, der kan bruges til testformål, f.eks. for at teste konfigurationsændringer, før de udføres i produktionsmiljøet, eller for at teste patches, før de udføres på produktionsmiljøet.

Siden Serviceoplysninger indeholder også oplysninger om tilgængeligheden af Oracle CRM On Demand-produktionsmiljøet i løbet af de sidste måneder.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand.

### *Sådan ser du serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand*

- 1 Rul ned til bunden af en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klik på Serviceoplysninger for at åbne siden Serviceoplysninger.

På siden Serviceoplysninger viser afsnittet Versionsoplysninger detaljer om versionsniveau, patches osv., som gælder for det Oracle CRM On Demand-miljø, som du i øjeblikket er logget på. Oplysningerne bruges af Oracle

til fejlfindingsformål. Du kan blive bedt om at opgive disse oplysninger, hvis du kontakter Oracle for at få hjælp.

I tabellen nedenfor beskrives de oplysninger, der vises i afsnittet Oplysninger om produktionstilgængelighed på siden.

Felt	Beskrivelse
Month	Kalendermåned, som oplysninger om tilgængelighed angives for.
Tilgængelighed (%)	<p>Procentdel af tid i løbet af den angivne måned, hvor produktionsmiljøet til Oracle CRM On Demand var tilgængeligt.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oplysninger om tilgængelighed angives cirka midt i måneden for forrige kalendermåned. I sjældne tilfælde kan oplysningerne blive ændret, efter de først er angivet.</p>

Oplysninger om vedligeholdelsesplan til produktionsmiljøet og det midlertidige miljø vises i to separate afsnit på siden Serviceoplysninger.

I tabellen nedenfor beskrives nogle af de oplysninger, der vises i afsnittene med vedligeholdelsesplan på siden.

Felt	Beskrivelse
Vedligeholdelsesdato	Dato for vedligeholdelsessessionen. Datoer i fremtiden angiver planlagte vedligeholdelsessessioner, og de kan blive ændret.
Anslået starttid	Det anslåede tidspunkt, hvor sessionen vil starte. Tidspunktet er klokkeslættet i din lokale tidszone.
Anslået varighed (timer)	Et overslag over længden af tid, som sessionen tager, vist i timer.
Vedligeholdelsestype	<p>Vedligeholdelsestype, der blev eller vil blive udført, f.eks. standardvedligeholdelse eller installation af en patch.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis datoen for vedligeholdelsessessionen ligger i fremtiden, kan oplysningerne om vedligeholdelsestype blive ændret.</p>
Sidst opdateret	Dato, hvor oplysningerne til vedligeholdelsessessionen sidst blev opdateret.

**BEMÆRK:** Fra siden Serviceoplysninger giver et Diagnostik-link adgang til oplysninger om diagnostik. Af sikkerhedshensyn er oplysningerne krypteret. Hvis du kontakter Oracle for at få hjælp, kan du blive bedt om at klikke på linket Diagnostik og sende de krypterede oplysninger til Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode

Hvis du glemmer din bruger-logon-id, kan du afsende en anmodning fra logon-siden i Oracle CRM On Demand for at få tilsendt oplysningerne i en e-mail. Hvis du glemmer din adgangskode, kan du afsende en anmodning om nulstilling af adgangskoden, også fra logon-siden i Oracle CRM On Demand, forudsat din brugerrolle har privilegiet Nulstil personlig adgangskode.

Hvis du glemmer både din bruger-logon-id og adgangskode, kan du hente din bruger-logon-id og bruge den oplysning sammen med de sikkerhedsspørgsmål, som du konfigurerede i Oracle CRM On Demand, til at nulstille din adgangskode.

Bemærk følgende, når du henter din bruger-logon-id eller nulstiller adgangskoden:

- n Du skal kende den primære e-mail-adresse, der er lagret på din brugerpost i Oracle CRM On Demand, for at kunne hente din bruger-logon-id. Kontakt firmaadministratoren for at få verificeret den primære e-mail-adresse, hvis du har problemer med at hente din bruger-logon-id.
- n Du skal kende din bruger-logon-id for at kunne nulstille adgangskoden. Hvis du glemmer både din adgangskode og din bruger-logon-id, skal du derfor hente din bruger-logon-id først og dernæst bruge den oplysning til at nulstille adgangskoden.
- n Du skal kende svarene på de sikkerhedsspørgsmål, som du konfigurerede i Oracle CRM On Demand, for at nulstille adgangskoden.
- n Hver gang din bruger-logon-id sendes til dig, oprettes en angivelse i revisionssporet på din brugerpost.
- n Hver gang du nulstiller adgangskoden, oprettes en angivelse i revisionssporet på din brugerpost.

### **Sådan henter du din bruger-logon-id**

- 1 Klik på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Jeg har glemt min bruger-logon-id på siden Vælg en indstilling.
- 3 Indtast den primære e-mail-adresse, der er lagret på din brugerpost i Oracle CRM On Demand, og klik dernæst på Start.

Afhængig af den e-mail-adresse, som du indtaster, sker følgende:

- n Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er syntaktisk korrekt, vises en bekræftelsesmeddelelse. Ellers vises en fejlmeddelelse.
- n Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er den korrekte primære adresse på din brugerpost, sendes en e-mail med din bruger-logon-id til e-mail-adressen.
- n Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er syntaktisk korrekt, men det ikke er den korrekte primære adresse på din brugerkonto, sendes ingen e-mail til dig. I det tilfælde skal du kontakte firmaadministratoren for at få verificeret den korrekte primære e-mail-adresse.

**BEMÆRK:** Hvis du har mere end én konto i Oracle CRM On Demand, medtages den aktive bruger-logon-id til hver konto i e-mailen, medmindre kontoen er konfigureret til kun Single Sign-On. Hvis du ikke ved, om kontoen kun er konfigureret til Single Sign-On, skal du kontakte firmaadministratoren for at få det oplyst.

Når du modtager e-mailen med din bruger-logon-id, og hvis du kender din adgangskode, kan du vende tilbage til logon-siden og logge på Oracle CRM On Demand som normalt.

**BEMÆRK:** Du kan afsende op til tre anmodninger inden for en 24-timers periode for at få tilsendt din bruger-logon-id.

Hvis du glemmer din adgangskode, kan du nulstille den, som beskrevet i følgende procedure.

### *Sådan nulstiller du din adgangskode*

- 1 Klik på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Jeg har glemt min adgangskode på siden Vælg en indstilling.
- 3 Indtast din bruger-logon-id på siden Har du glemt din adgangskode?, og klik dernæst på Start.  
Hvis du indtaster korrekt bruger-logon-id, vises en bekræftelsesmeddelelse, og du modtager en e-mail med et midlertidigt link til Oracle CRM On Demand.
- 4 Klik på det midlertidige link i e-mailen for at få adgang til Oracle CRM On Demand.  
**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger, hvor længe det midlertidige link forbliver gyldigt samt antallet af gange, som du kan forsøge at logge på vha. det midlertidige link.
- 5 Indtast svarene på dine sikkerhedsspørgsmål på siden Nulstil adgangskode, og klik på Afsend.
- 6 Indtast en ny adgangskode i feltet Ny adgangskode på siden Opdatering af adgangskode, og indtast dernæst den samme nye adgangskode igen i feltet Bekræft ny adgangskode.
- 7 Klik på Gem for at gemme din adgangskode.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger, hvor mange gange du kan nulstille adgangskoden inden for en given tidsperiode.

## Om varighed af Oracle CRM On Demand-session

Firmaadministratoren kan angive den maksimale varighed til en Oracle CRM On Demand-aktiv session til firmaet. Hvis firmaadministratoren sætter indstillingen for maksimal varighed til 0 (nul), er der ingen grænse på varigheden af den aktive session.

Hvis din interaktive brugersession når den angivne maksimale varighed, sendes du tilbage til logonsiden næste gang, du udfører en handling i Oracle CRM On Demand, så som klikker på et link, en fane eller en knap, og du skal logge på igen for at vende tilbage til den side, som du forsøgte at få adgang til. Når webservicer bruges, skal webserviceklienten foretage autentificering igen for at fortsætte med brugen af webservicer, hvis den aktive session får timeout.

## Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand

Firmaadministratoren kan angive, om samtidige sessioner er tilladt. *Samtidige sessioner* forekommer, når samme brugerlegitimation benyttes til at logge på Oracle CRM On Demand mere end én gang fra forskellige browsere på samme tid. Kun interaktive brugersessioner tælles. Forbindelser til Oracle CRM On Demand via webservicer eller desktopklienter medtages ikke, når samtidige sessioner tælles.

Firmaadministratoren angiver, om samtidige sessioner er tilladt. I følgende tabel vises den virkemåde, som brugere ser, når de forsøger at logge på Oracle CRM On Demand med brugerlegitimation, der allerede er i brug til mindst én eksisterende session, afhængigt af den indstilling, som firmaadministratoren vælger.

Indstilling	Virkemåde
Tillad med underretning	<p>Den nye session er tilladt. Når brugeren logger på den nye session, sker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I den nye session vises en meddelelse på Oracle CRM On Demand-siden, der angiver, at mindst én anden samtidig session findes. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren.</li> <li>Næste gang brugeren udfører en handling i Oracle CRM On Demand, så som klikker på et link, en fane eller en knap, vises i hver eksisterende samtidig session en meddelelse på Oracle CRM On Demand-siden for at angive, at en samtidig session er startet. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren.</li> </ul>
Tillad uden underretning	Den nye session er tilladt. Ingen underretning gives i den nye session eller i nogen eksisterende session for at angive, at en samtidig session er i gang.
Forhindr og afslut eksisterende	<p>Den nye session er tilladt, men den eksisterende session afsluttes. Når brugeren logger på den nye session, sker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I den nye session vises en meddelelse på Oracle CRM On Demand-siden, der angiver, at en anden session med samme legitimation vil blive afsluttet. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren.</li> <li>Næste gang brugeren udfører en handling i Oracle CRM On Demand i den oprindelige session, så som klikker på et link, en fane eller en knap, sendes brugeren tilbage til logonsiden, hvor en meddelelse angiver, at sessionen blev afsluttet, fordi en anden bruger loggede på med samme legitimation.</li> </ul>

## Systemkrav til Oracle CRM On Demand




Du kan finde detaljer om systemkravene til Oracle CRM On Demand på websiten [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

## Release-noter til Oracle CRM On Demand

Et sæt release-noter leveres med hver release af Oracle CRM On Demand. Noterne skitserer mindre ændringer i Oracle CRM On Demand, som ændrer den eksisterende virkemåde eller brugerinterfacet. Noterne leveres på websiten Training and Support Center, som du kan få adgang til ved at klikke på linket Uddannelse og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

## Kontakt Oracle


Oracle tilbyder en række services og modtager gerne forslag til denne applikation. Brug følgende ressourcer til at:

-  Foreslå forbedringer af produktet, vores services eller vores processer på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
-  Anmode om salgsbrochurer eller oplysninger om nye produkter og lanceringer på <http://www.crmondemand.com/>
-  Foreslå forbedringer til online-hjælp ved at sende e-mail til [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Afslutning af Oracle CRM On Demand

**ADVARSEL:** Før du afslutter Oracle CRM On Demand, skal du udtrykkeligt gemme alle oplysninger og lukke alle åbne vinduer, så som formularer til oprettelse af nye poster. Hvis du bruger Oracle Contact On Demand, opkaldscenterapplikationen, skal du ændre din arbejdsstatus til Ikke tilgængelig, før du logger af.

### *Sådan afslutter du Oracle CRM On Demand*

-  Klik på Logoff i øverste højre hjørne af Oracle CRM On Demand-siden.

Hvis du lukker browservinduet for at afslutte Oracle CRM On Demand, forbliver sessionen åben indtil timeout. Timeout-intervallet konfigureres normalt til 10-15 minutter.

**BEMÆRK:** Klik på linket Logoff i øverste højre hjørne for at logge på som en anden bruger. Hvis du ikke logger af udtrykkeligt, lukkes browserinstansen ikke, og alle visninger og data antager, at den første bruger stadig er logget på.

## 2 Kalender og aktiviteter

---

Brug kalendersiderne til at gennemgå, oprette og opdatere dine aktiviteter samt til at gennemgå og opdatere dine planlagte opkald/besøg.

En *aktivitet* består af opgaver, som du skal gennemføre inden en bestemt dato, og aftaler, som du vil planlægge til et bestemt tidspunkt. Opgaver og aftaler kan være møder, opkald, demonstrationer eller begivenheder. Forskellen mellem opgaver og aftaler er, at opgaver vises i en opgaveliste og har en forfaldsdato og status, hvorimod aftaler er planlagt i kalenderen med bestemt dato og tidspunkt.

Et *planlagt besøg* er et Life Sciences-specifikt besøg, som du opretter med status Planlagt for at få en pladsholder til et salgsbesøg hos en læge, et hospital eller en klinik. Følgende farvekodning benyttes for at skelne mellem de planlagte besøg og andre aftaler, aktiviteter eller planlagte opkald i kalenderen:

 Aftaler, aktiviteter og planlagte opkald vises i kalenderen med blå skrift.

 Planlagte besøg, dvs. besøg med status Planlagt, vises i kalenderen med rød skrift.

Planlagte besøg er ikke som standard synlige i kalenderen. Din brugerrolle skal omfatte Life Sciences-privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen.

### Arbejde med kalendersider

Kalendersiderne leverer hovedområdet til håndtering af aktiviteter. Standardsiden er siden Dagskalender, der indeholder afsnittet Dagskalender, afsnittet Kalendervisning, afsnittet Åbne opgaver og afsnittet Planlagte besøg.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se afsnittet Planlagte besøg. Afsnittet Planlagte besøg opstiller op til to ugers planlagte besøg for salgsrepræsentanten i kronologisk rækkefølge og viser følgende oplysninger til hvert planlagt besøg: besøgsdato og starttid, tidspunkt på dagen, emne, kontakt, der skal besøges, og andre oplysninger om kontaktadresse. Følgende farvekodning anvendes i afsnittet Planlagte besøg på kalendersiderne:

 Forfaldne, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fortiden, vises med rød skrift.

 Kommende, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fremtiden, vises med blå skrift.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128), [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485) og [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 136) for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg.

**BEMÆRK:** Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, kan kalendersiderne indeholde yderligere funktionalitet end den, der er anført på standardsiden. Se [Siden Kalenderindstillinger](#) (på side 143) for at få flere oplysninger om yderligere funktionalitet.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra dagskalenderen eller ugekalenderen.

**BEMÆRK:** Kommunikationsaktiviteter, der er genereret fra Oracle Contact On Demand, hører til en bestemt aktivitetsundertype. De vises derfor ikke på kalendersiderne eller aktivitetslisterne.

Handling	Trin
Opret en opgave	Klik på Ny i titellinjen Åbne opgaver. Indtast oplysningerne om opgaven på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Slet en opgave	Klik på linket til den opgave, som du vil slette. Klik på Slet på siden Opgavedetalje.
Opret en aftale	Klik på Ny aftale i titellinjen Kalender. Indtast oplysningerne om aftalen på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Slet en aftale	Klik på linket til den aftale, som du vil slette. Klik på Slet på siden Aftaledetalje.
Gå til en bestemt dag	Klik på linket Dag i afsnittet Kalendervisning.
Gå til en bestemt måned	Klik på pilene i afsnittet Kalendervisning.
Marker en opgave som fuldført	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver. Klik på linket Emne på siden Liste: Aktiviteter til den opgave, som du vil markere som fuldført. Klik på Marker som fuldført på siden Opgavedetalje.
Blad gennem kalenderen dag for dag	Klik på pilene i afsnittet Dagskalender.
Opdater en aktivitet	Klik på linket til aktiviteten (aftale, opgave eller planlagt besøg), som du vil opdatere. Rediger felterne på siden Aftaledetalje, Opgavedetalje eller Detalje om besøg, eller klik på Rediger for at åbne siden Aftaleredigering, Opgaveredigering eller Redigering af besøg. Se <a href="#">Opdatering af postdetaljer</a> (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.
Se en liste over aftaler, opgaver (åbne, lukkede eller alle), aktiviteter eller planlagte besøg	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver. Klik på rullelisten på siden Liste: Aktiviteter, og ret valget.
Se dagens aftaler	Klik på ikonet 1 i kalenderen.
Se detaljerne om en aktivitet	Klik på linket til den aktivitet (aftale, opgave eller planlagt besøg), som du vil se.
Se hele månedens aftaler	Klik på ikonet 31 i kalenderen.
Se hele ugens aftaler	Klik på ikonet 7 i kalenderen.



## Håndtering af kalendere og aktiviteter

Se følgende for at få trinvisse procedurer til håndtering af kalendere og aktiviteter:

- [n Visning af aktiviteter](#) (på side 122)
- [n Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 122)
- [n Opdatering af aktiviteter](#) (på side 123)
- [n Begrænsning af viste aktivitetsposter](#) (på side 126)
- [n Markering af opgaver som fuldførte](#) (på side 127)
- [n Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder](#) (på side 127)
- [n Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [n Justering af meddelelsesrespons](#) (på side 139)
- [n Planlægning af aftaler med andre](#) (på side 140)
- [n Massebesøgsplanlægning](#) (på side 136)
- [n Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#) (se "[Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#)" på side 146)
- [n Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 515)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, kan du også udføre følgende procedurer:

- [n Visning af andres kalendere](#) (på side 142)
- [n Deling af kalenderen](#) (på side 143)
- [n Indstilling af standard kalendervisning](#) (på side 144)
- [n Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, og dit firma bruger indstillingen for standard gruppetildeling, kan du også udføre denne procedure: [Visning af gruppeopgavelister](#) (se "[Visning af opgavegruppelister](#)" på side 145).

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Visning af aktiviteter

Oracle CRM On Demand sørger for, at dine aktiviteter bliver i forgrunden ved at vise dem på adskillige sider:

### Min hjemmeside

Min hjemmeside indeholder separate lister til aftaler og opgaver sorteret efter dato.

### Kalender

Kalendersiderne viser dine aftaler, som de forekommer i en aftalebog åbnet på dagens plan. Du kan gennemgå andre dage vha. månedskalenderne til højre eller ved at klikke på ikonerne 1, 7 og 31 oven over aftalerne for at se den ønskede kalendervisning.

Siderne Dagskalender og Ugekalender viser også en liste over dine opgaver sorteret efter forfaldsdato som standard.

### Detaljesider til posttyper, så som konti, kontakter osv.

Detaljesiderne indeholder afsnit, der viser åbne aktiviteter og fuldførte aktiviteter, som er linket til en bestemt post.

**BEMÆRK:** Du kan også synkronisere aktivitetsposterne med Oracle Offline On Demand (Offline client) samt Microsoft Outlook eller Lotus Notes vha. Oracle PIM Sync On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 647) for at få flere oplysninger.

## Om håndtering af opgaver

En måde til håndtering af opgaver er at prioritere dem efter vigtighed eller hast. Du prioriterer en opgave ved at tildele den et niveau, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet. Du ændrer en opgaves prioritetsniveau på siden Opgaveredigering. Standardprioriteten til en opgave er 3 - Lav.

**TIP:** Opgaver, der vises med rødt, er over forfald.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

Se [Visning af gruppeopgavelister](#) (se "[Visning af opgavegruppelister](#)" på side 145) for at få oplysninger om fanen Gruppeopgaveliste, der er tilgængelig til firmaer, som bruger gruppefunktionen.

## Oprettelse af aktiviteter

Du opretter altid en aktivitet (opgave eller aftale) ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i applikationen, afhængigt af hvad du arbejder med, og hvad du vil gøre.

I dette afsnit beskrives én metode til oprettelse af en aktivitet, der gør det muligt at tilføje en post, mens du fortsætter med at arbejde i applikationens hovedområde. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) for at få en beskrivelse af alle metoderne.

### ***Sådan opretter du en aktivitet vha. afsnittet Opret i handlingslinjen***

- 1 Klik på Aftale eller Opgave i afsnittet Opret i handlingslinjen.
- 2 Indtast oplysninger om aktiviteten i formularen.  
Se [Felter til aktivitet](#) (på side 146) for at få oplysninger om felterne i aktivitetsposter.
- 3 Gem posten.

### **Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Felter til aktivitet](#) (på side 146)
- n [Arbejde med kalendersider](#) (på side 119)
- n [Brug af Offline Client](#) (på side 648)
- n [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657)
- n [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 674)

## **Opdatering af aktiviteter**

Du kan opdatere oplysningerne i aktivitetsposten, heriblandt ændring af poststatus til Fuldført, hvis du har redigeringsadgang til posten.

### ***Sådan opdaterer du oplysninger om aktivitet***

- 1 Vælg opgaven eller aftalen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af aktiviteter.
- 2 Rediger felterne inline på siden Detalje: Aftale eller Detalje: Opgave, eller klik på Rediger for at åbne siden Aftaleredigering eller Opgaveredigering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

## **Arbejde med aktivitetslister**

Listen over poster, som du ser på siden Liste: Aktivitet afhænger af, hvordan du åbner siden:

- n Hvis du går til siden Liste: Aktivitet direkte fra kalendersiderne, viser listen alle åbne aktiviteter, som du er tildelt.
- n Hvis du går til siden Liste: Aktivitet direkte fra en posts detaljeside, viser listen de åbne aktiviteter eller lukkede aktiviteter, der er linket til posten.

Aktiviteter, der vises i listen Åbne aktiviteter, og er åbnet fra en posts detaljeside, omfatter følgende:

- n Alle linkede aftaler, som du kan se, og hvor fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger efter den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt.
- n Alle linkede opgaver, som du kan se, og hvor fuldførelsesdatoen er tom.

Som standard sorteres posterne i listen Åbne aktiviteter efter feltet Fuldførelsesdato. Poster, hvor feltet Fuldførelsesdato er tomt, vises nederst i listen. Åbne opgaver vises derfor nederst i listen efter alle åbne aftaler. Feltet Fuldførelsesdato vises ikke som standard i listen Åbne aktiviteter, som du åbner fra postdetaljesider, men firmaadministratoren kan føje feltet til listen.

Aktiviteter, der vises i listen Lukkede aktiviteter, og er åbnet fra en posts detaljeside, omfatter følgende:

- n Alle linkede aftaler, som du kan se, og hvor aftalens fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger før den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt
- n Alle linkede opgaver, som du kan se, og hvor fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger før den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt

**BEMÆRK:** Synlighed på siden Liste: Aktivitet er begrænset til de poster, hvor dit navn vises i feltet Ejer, feltet Delegeret af eller i listen over brugere.

Fra siden Liste: Aktivitet kan du oprette nye aktiviteter og få overblik over flere aktiviteter. Du kan redigere felter, der er integreret på siden, og du kan også vælge en aktivitet til gennemgang, opdatering eller sletning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

Hvis du går til siden Liste: Aktivitet fra kalendersiderne, kan du bruge rullelistemenuen til at skifte til en anden liste over aktiviteter. Rullelistemenuen indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og tilpassede lister for dit firma.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren fjede dig til en gruppe, vises fanen Gruppeopgaver på kalendersiderne.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Liste: Aktivitet.

**BEMÆRK:** Nogle af disse funktioner er muligvis ikke tilgængelige, hvis du går til siden Liste: Aktivitet via en posts detaljeside.

Handling	Trin
Tilføj aktiviteter til bøger, eller fjern aktiviteter fra bøger	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Batchtildel bog. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Tildeling af poster til bøger</a> (på side 1235).
Opret en ny liste over aktiviteter	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Opret ny liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Opret en opgave	Klik på Ny opgave i titellinjen Liste: Aktivitet. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.

Handling	Trin
Opret en aftale	Klik på Ny aftale-i titellinjen Liste: Aktivitet. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Slet alle poster fra listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Batchsletning. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Sletning og gendannelse af poster</a> (på side 102).
Eksporter listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Eksporter liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Eksport af poster i lister</a> (på side 83).
Find en aktivitet (opgave eller aftale)	Klik på kolonnehovedet Emne for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for aktiviteter, der begynder med tal.
Håndter alle listerne over aktiviteter	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Håndter lister. Fuldfør trinnene til den påkrævede opgave, som de er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 80).
Uddyb søgekriterierne til listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Uddyb liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en gruppe aktivitetsposter på én gang	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Masseopdatering. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Opdatering af grupper af poster</a> (på side 87).
Opdater en aktivitet	Rediger felter i linjer på siden Liste: Aktivitet, eller vælg aktiviteten for at åbne siden Detaljer. Se <a href="#">Opdatering af postdetaljer</a> (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.
Se et undersæt af aktiviteter (opgaver eller aftaler)	Klik på rullelisten-i titellinjen Liste: Aktivitet, og ret valget (Fuldførte opgaver, Åbne opgaver, Mine opgaver eller Mine aftaler).
Se alle aktiviteter (opgaver og aftaler)	Klik på rullelisten i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Alle aktiviteter.

## Standardaktivitetslister

I følgende tabel beskrives standardlisterne.

Aktivitetsliste	Filtre
Fuldførte opgaver	Opgaver med en fuldførelsesdato i fortiden
Delegerede opgaver - Fuldførte	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som har en fuldførelsesdato i fortiden

Aktivitetsliste	Filtre
Delegerede opgaver - Åbne	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som har en tom fuldførelsesdato eller en fuldførelsesdato i fremtiden
Delegerede opgaver - Over forfald	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som er over forfald
Mine aktiviteter	Alle dine aktiviteter, heriblandt opgaver og aftaler
Mine aftaler	Alle dine aftaler
Mine daglige opkald	Henvisningsopkald, review-opkald eller fødselsdagsopkald, der skal foretages dags dato
Mine åbne opgaver	Dine opgaver, hvor afkrydsningsfeltet Fuldført ikke er markeret, og som skal være fuldført inden for de næste 90 dage
Mine opgaver	Alle dine opgaver
Mine ugentlige opkald	Henvisningsopkald, review-opkald eller fødselsdagsopkald, der skal foretages i denne uge
Åbne aktiviteter	Kombineret liste over: <ul style="list-style-type: none"> <li> Opgaver, som du er tildelt, og som har en tom fuldførelsesdato eller en fuldførelsesdato i fremtiden</li> <li> Fremtidige aftaler, som du er tildelt</li> </ul>
Åbne opgaver	Opgaver, hvor afkrydsningsfeltet Fuldført ikke er markeret, og som skal være fuldført inden for de næste 90 dage
Planlagte besøg	Dine planlagte besøg <p><b>BEMÆRK:</b> Denne liste er specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p>

## Begrænsning af viste aktivitetsposter

Du kan begrænse de aktiviteter, som du ser, ved at vælge en filtreret liste. En liste viser et undersæt af de aktiviteter, der opfylder de kriterier, som er gemt i listen.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

**Før du går i gang.** Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du definerer. Det kan være, at du vil gå til siden Opgaveredigering eller Aftaleredigering og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i applikationen. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.

***Sådan åbner du en filtreret liste til aktiviteter***

- 1 Klik på fanen Kalender.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver på siden Kalender.
- 3 Ret valget i rullelisten på siden Liste: Aktiviteter.

***Sådan opretter du en filtreret liste til aktiviteter***

- 1 Klik på fanen Kalender.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver på siden Kalender.
- 3 Klik på Menu på siden Aktivitetslister, og vælg Håndter lister.
- 4 Klik på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 5 Fuldfør de trin, der er beskrevet i [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75).

## Markering af opgaver som fuldførte

Du kan markere opgaver som Fuldførte. En fuldført opgave forbliver i visse lister, så som Alle aktiviteter eller Mine aktiviteter. Fuldførte opgaver forbliver imidlertid ikke på Min hjemmeside.

Hvis fuldførte opgaver er linket til poster, flyttes de fra listen Åbne aktiviteter til listen Fuldførte aktiviteter på detaljesiden til posten.

***Sådan markerer du en opgave som Fuldført***

- 1 Vælg opgaven.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af opgaver.
- 2 Klik på knappen Marker som fuldført på siden Opgavedetalje.

## Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder

Du kan tildele en aktivitet til en anden medarbejder, hvis du har redigeringsadgang til posten. Generelt kan du redigere en post, hvis du ejer den eller ejeren rapporterer til dig. Adgangsniveauer kan dog justeres for at begrænse en brugers adgang.

Når du har tildelt en aktivitet til en anden medarbejder, vises aktiviteten automatisk i den nye brugers liste, Mine aktiviteter eller Mine opgaver. Ved tildeling vises dit navn i feltet Delegeret af til aktiviteten, og du kan stadig se posten. Den tildelte aktivitet vedligeholder også alle tidligere tilknytninger til aktiviteten. Du kan

spore opgaver, som du har tildelt til andre, ved at bruge listerne for delegeret opgave i rullelisten på siden Aktivitetslister.

### *Sådan tildeler du en aktivitet til en anden medarbejder*

- 1 Vælg aktiviteten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af aktiviteter.
- 2 Anbring markøren i feltet Ejer på siden Detalje: Aftale, og klik på ikonet Opslag.
- 3 Klik på linket Vælg ved siden af navnet på den nye ejer i opslagsvinduet.  
Navnet på den nye ejer vises i feltet Ejer på siden Detalje: Aftale.

## Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder

**BEMÆRK:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Du kan gøre følgende på siden Detalje om besøg:

- n Spore besøg (salgsbesøg) hos kunder og registrere oplysninger, så som de produkter, som du omtalte, de prøver, lanceringsvarer eller uddannelsesmateriale, som du efterlod, løsninger, som I diskuterede, og relaterede kontakter.
- n Gemme oplysningerne som en skabelon, kaldet et *Smartbesøg*. Denne skabelon er nyttig, når du besøger flere kunder med samme formål, f.eks. tilmelding af kliniske undersøgere. Du kan gøre skabelonen privat eller gøre den tilgængelig for andre (offentlig).

Når du anvender skabelonen Smartbesøg på et nyt besøg, udfylder de fleste oplysninger fra smartbesøget automatisk den nye post, heriblandt oplysninger om detaljeret produkt, udleverede lanceringsvarer og udleverede prøver. Andre felter, så som partinumre til udleverede prøver, gemmes imidlertid ikke som en del af skabelonen.

Når du har anvendt Smartbesøg-skabelonen på et besøg, kan du dernæst opdatere de resterende felter for at spore detaljerne om besøget.

Hvis firmaadministratoren medtog feltet Sidste kontaktdato på siden Redigering af konto eller Redigering af kontakt, opdateres det felt automatisk på den linkede konto og alle linkede kontakter. Opdateringen sker, når du ændrer besøgspostens status til Fuldført og gemmer posten. Feltet afspejler starttidspunkt og dato for besøget.

Se [Håndtering af Smartbesøg](#) (på side 1524) for at få flere oplysninger om Smartbesøg.

- n Afsende oplysningerne til brug i afstemningsprocessen for lagerperioder.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gør følgende, når detaljeoplysningerne om besøg er afsendt:

- n Sætter status for besøgsaktivitet til Afsendt.



- n Låser besøgsdetaljeposter med status sat til Afsendt for at forhindre ændringer eller sletninger af de poster. Se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition for at få oplysninger om låsning af poster til besøgsaktivitetsposter.
- n Opretter en udleveringstransaktion, der bruges i afstemningsprocessen for lagerperioden. Se [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 465), [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469), [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 484) for at få flere oplysninger.

### **Sådan sporer du et besøg (salgsbesøg) til en kunde**

- 1 Gå til hjemmesiden Konti eller Kontakter.

- 2 Vælg kontoen eller kontakten til besøget.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af poster.

**BEMÆRK:** Du kan planlægge et besøg (salgsbesøg) til op til 25 kunder på én gang vha. funktionen til massebesøgsplanlægning i Oracle CRM On Demand. Se [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 136) for at få oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg til flere kunder.

- 3 Rul ned til afsnittet Besøg på siden Detalje: Konto eller Detalje: Kontakt, og klik på Nyt besøg eller AutoBesøg for at oprette en ny besøgspost.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Besøg ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Besøg til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- n Hvis du klikker på Nyt beløb, føres du til siden Redigering af besøg, hvor du skal indtaste de fleste oplysninger om den nye besøgspost manuelt.

Sørg for, at du angiver Besøg-i feltet Type. Ellers vil følgende relaterede elementer ikke være tilgængelige: Prøver udleveret, Lanceringsvarer, Produkter detaljeret.

- n Hvis du klikker på AutoBesøg, føres du til siden Detalje om besøg, hvor følgende feltdata automatisk er udfyldt til den nye besøgspost:

- n Feltet Status har værdien Planlagt.
- n Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
- n Feltet Emne har værdien Automatisk besøg og viser konto- eller kontaktnavnet.
- n Feltet Type har værdien Besøg.

**ADVARSEL:** Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder må ikke forsøge at deaktivere eller tilpasse Type=Besøg.

- 4 Gør følgende på siden Redigering af besøg eller Detalje om besøg:

Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.

- a Indtast eller opdater oplysningerne.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen. Tilpassede felter, som firmaadministratoren definerede, gemmes i skabelonen Smartbesøg.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om besøg</b>	
Emne	Begrænset til 100 tegn. Navnet på Smartbesøg-skabelonen.
Primær kontakt	<p>Automatisk udfyldt og skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette opkald er linket til både en konto og en kontakt, vises besøgsposten som relateret oplysning på siderne Detalje: Konto og Detalje: Kontakt.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Konto	<p>Automatisk udfyldt og skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette opkald er linket til både en konto og en kontakt, vises besøgsposten som relateret oplysning på siderne Detalje: Konto og Detalje: Kontakt.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Adresse	<p>Viser den fulde adresse, der tages fra de individuelle adressefelter til konto- eller kontaktposten.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Smartbesøg	<p>Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet, kan du vælge en Smartbesøg-skabelon.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Status	<p>Besøgets status, som kan være en af følgende: Tildelt, Fuldført, Udskudt, I opkald, I chat, Igangværende, Ikke startet, Planlagt, Underskrevet, Afsendt, Venter på en anden.</p> <p>Når status er Planlagt, vises besøget i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på kalendersiderne. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Valuta: Aktivitet	Du kan vælge en anden valuta for at omregne prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer den funktion.
Målsætning	Grænsen er på 1.500 tegn.
Starttid	Dato og klokkeslæt, hvor besøget begynder. Standardangives til dags dato og kl. 12:00.

Felt	Beskrivelse
	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Varighed	Beregnet felt (i minutter), der er baseret på starttidspunkt og sluttidspunkt. <b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Sluttid	Standardangives til starttidspunkt plus 30 minutter. <b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Type	Besøg, Korrespondance, Demonstration, E-mail, Begivenhed, Fax, Møde, Personlig, Præsentation, Andet eller Gøremål.  Du skal vælge Besøg for at udføre styring af prøver.
Besøgstype	Viser Kontobesøg, Forretningsbesøg eller Generelt besøg afhængigt af besøgstypen. Skriveskyttet.  For at udføre styring af prøver skal besøgstypen være Kontobesøg eller Forretningsbesøg.
Ref.nr.	Tekstfelt, der kan bruges til at lagre referencenummeret for et relateret element, så som et signeret dokument.  <b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Omkostning	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Papirunderskrift	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Privat	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Beskrivelse	Grænsen er på 16.350 tegn.
Næste besøg	Grænsen er på 1.500 tegn.  <b>BEMÆRK:</b> Dette felt kopieres <i>ikke</i> til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

- 5 Gem posten, og tilføj linjeelementer til besøgsposten, hvis nødvendigt.
  - n Klik på Gem på siden Redigering af besøg, og tilføj dernæst linjeelementer til besøget på siden Detalje om besøg.
  - n Tilføj linjeelementer til besøget på siden Detalje om besøg, og klik dernæst på Gem som privat Smartbesøg eller Gem som offentligt Smartbesøg.

Se opgaverne nedenfor for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til en besøgspost og om lagring af besøgsoplysninger.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker produktdelejerede oplysninger til en besøgspost.

### Sådan linker du oplysninger om detaljeret produkt til en opkaldspost

- 1 Rul ned til afsnittet Tilgængelige produkter til detaljering eller afsnittet Produkter detaljeret på siden Detalje om besøg.

**BEMÆRK:** Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden Detalje om besøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- a Indtast de påkrævede oplysninger i felterne Indikation, Prioritet (valgfrit) og Problemer (valgfrit) i afsnittet Tilgængelige produkter til detaljering.

Kun produkter med kategoritypen Produkter detaljeret, som er allokeret til salgsrepræsentanten og er aktive på den aktuelle dato, er synlige i listen over tilgængelige produkter og kan linkes til besøgsposten.

- b Klik på Ny i afsnittet Produkter detaljeret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af detaljeret produkt.

**BEMÆRK:** Felter for detaljeret produkt kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om detaljeret produkt	
Produktkategori	<p>Produktkategorien, som den er defineret af produktadministratoren hos firmaet. (Skrivebeskyttet). Den kan f.eks. være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Prøver udleveret</li> <li> Lanceringsvare udleveret</li> <li> Produkter detaljeret</li> </ul>
Produkt	<p>Navnet på produktet (f.eks. et medicinsk apparat), der er diskuteret med eller demonstreret for kunden. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. (Påkrævet).</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, Lanceringsvarer udleveret eller Produkter detaljeret, som er allokeret til salgsrepræsentanten, findes i salgsrepræsentantens lager (i tilfælde af prøver og lanceringsvarer) og er aktive på den aktuelle besøgsdato, kan linkes til en besøgspost.</p> <p>Se <a href="#">Opsætning af firmaprodukter</a> (på side 1511) og <a href="#">Felter til produkt</a> (på side 496) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p>
Prioritet	Valgfrit felt til kundebrug.

Felt	Beskrivelse
Indikation	Den lidelse, som produktet adresserer. F.eks.: Allergi, astma, arytm, hjertefejl osv. Brug rullelisten til at vælge en indikation. (Påkrævet).
Problemer	Valgfrit felt til kundebrug. F.eks.: Bivirkning, virkningsfuldhed, omkostning vs. generisk, pris osv. Brug rullelisten til at vælge et problem.

### 1 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Produkt detaljeret til besøgsposten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker oplysninger om udleverede prøver til en besøgspost.

### Sådan linker du oplysninger om udleverede prøver til en besøgspost

- 1 Rul ned til afsnittet Tilgængelige prøver til udlevering eller afsnittet Prøver udleveret på siden Detalje om besøg.




**BEMÆRK:** Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden Detalje om besøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- a Indtast de påkrævede oplysninger i feltet Mængde i afsnittet Tilgængelige prøver til udlevering.

Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, som er allokeret til og findes i salgsrepræsentantens lager, er synlige i listen over tilgængelige prøver og kan linkes til besøgsposten.

- b Klik på Ny i afsnittet Prøver udleveret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleverede prøver.

**BEMÆRK:** Felter for udleverede prøver kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon *undtagen* for Partinr.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om udleveret prøve</b>	
Produktkategori	Produktkategorien, som den er defineret af produktadministratoren hos firmaet. (Skrivebeskyttet). Den kan f.eks. være en af følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li> Prøver udleveret</li> <li> Lanceringsvare udleveret</li> <li> Produkter detaljerede</li> </ul>
Produkt	Navnet på den produktprøve (f.eks. et nyt medikament på markedet), der er udleveret til kontakten. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. (Påkrævet). <p><b>BEMÆRK:</b> Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, Lanceringsvarer udleveret eller Produkter detaljeret, som er allokeret til salgsrepræsentanten, findes i salgsrepræsentantens lager (i tilfælde af prøver og lanceringsvarer) og er aktive på den aktuelle besøgsdato, kan</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>linkes til en besøgspost.</p> <p>Se <a href="#">Opsætning af firmaprodukter</a> (på side 1511) og <a href="#">Felter til produkt</a> (på side 496) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p>
Partinr.	<p>Partinummeret til den valgte produktprøve.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette er kun relevant, hvis du bruger partinumre til at spore prøver i lageret. Når en post vedr. udlevering af prøve tilføjes eller opdateres, kan kun prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret, indtastes i dette felt. Se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 502) og <a href="#">Felter til prøvepartier</a> (se "Felter til prøveparti" på side 505) for at få flere oplysninger.</p>
Mængde	Antallet af prøver, der er udleveret til kontakten. Mængden skal være et tal fra 1 til 9998.

**1** Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Prøver udleveret til besøgsposten. Se [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485) for at få yderligere oplysninger om udleverede prøver.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en besøgspost.

**Sådan linker du lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en besøgspost**

**1** Rul ned til afsnittet Tilgængelige lanceringsvarer til udlevering eller afsnittet Lanceringsvarer på siden Detalje om besøg.

**BEMÆRK:** Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden Detalje om besøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.


**a** Indtast de påkrævede oplysninger i feltet Mængde i afsnittet Tilgængelige lanceringsvarer til udlevering.

Kun produkter med kategoritypen Lanceringsvare udleveret, som er allokeret til og findes i salgsrepræsentantens lager, er synlige i listen over tilgængelige lanceringsvarer og kan linkes til besøgsposten.

**b** Klik på Ny i afsnittet Lanceringsvarer udleveret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleveret lanceringsvare.

**BEMÆRK:** Felter for lanceringsvare kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om udleverede lanceringsvarer</b>	


Felt	Beskrivelse
Produkt	<p>Navnet på lanceringsvaren (f.eks. en pen eller golfbold) eller uddannelsesmaterialet (f.eks. en hvidbog eller manual), der er udleveret til kontakten. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. (Påkrævet).</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Kun produkter med kategoritypen <b>Prøver udleveret</b>, <b>Lanceringsvarer udleveret</b> eller <b>Produkter detaljeret</b>, som er allokeret til salgsrepræsentanten, findes i salgsrepræsentantens lager (i tilfælde af prøver og lanceringsvarer) og er aktive på den aktuelle besøgsdato, kan linkes til en besøgspost.</p> <p>Se <a href="#">Opsætning af firmaprodukter</a> (på side 1511) og <a href="#">Felter til produkt</a> (på side 496) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p>
Mængde	Antallet af lanceringsvarer eller uddannelsesmateriale, der er udleveret til kontakten. Mængden skal være et tal fra 1 til 9998.
Maks. pr. allokering	Maks. mængde af lanceringsvarer, som det er tilladt at udlevere i løbet af allokeringperioden.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, som den er defineret af produktadministratoren hos firmaet. (Skrivebeskyttet). Den kan f.eks. være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Prøver udleveret</li> <li> Lanceringsvare udleveret</li> <li> Produkter detaljerede</li> </ul>
Besøgsdato	Datoen for kundebesøget. (Skrivebeskyttet).
Maks. pr. besøg	Maks. mængde af lanceringsvarer, som det er tilladt at udlevere ved et besøg. (Skrivebeskyttet).
Beregnet sum af mængdeallokering	Samlet mængde af lanceringsvarer, der er udleveret (indtil videre) i løbet af allokeringperioden. (Skrivebeskyttet).

#### 1 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Lanceringsvarer til besøgsposten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du gemmer besøgsoplysninger som en skabelon.

#### *Sådan gemmer du besøgsoplysninger som en skabelon*

 Klik på den relevante knap på siden Detalje om besøg:

 **Gem som privat Smartbesøg.** Begrænser skabelonen, så kun du kan bruge den.

 **Gem som offentligt Smartbesøg.** Føjer skabelonen til listen, så andre kan bruge den.

**BEMÆRK:** Hver gang du klikker på knappen, gemmes posten som et separat Smartbesøg. Applikationen forbliver åben på denne side.

I følgende procedure beskrives, hvordan du afsender detaljeoplysninger om besøg til lagersporing.

### *Sådan afsender du detaljeoplysninger om besøg til lagersporing*

- n Når alle oplysningerne er indtastet og gemt på siden Detalje om besøg, skal du klikke på Afsend (øverst på siden) for at afsende oplysningerne som en udleveringstransaktion, der bruges i behandlingen af prøvestyring.

## Massebesøgsplanlægning

Du kan oprette et planlagt besøg hos en eller flere kunder på følgende måder:

- n Fra siden Detalje: Konto eller siden Detalje: Kontakt med status Planlagt.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg hos en kunde fra siden Detalje: Konto eller siden Detalje: Kontakt.

- n Fra siden Liste: Konto eller siden Liste: Kontakt vha. funktionen til massebesøgsplanlægning.

Se følgende procedurer for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg hos flere kunder fra siden Liste: Konto eller siden Liste: Kontakt vha. funktionen til massebesøgsplanlægning.

Bemærk følgende, når besøg planlægges:

- n Når besøgets status er sat til Planlagt, vises besøget i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender.

Afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender opstiller op til to ugers planlagte besøg for salgsrepræsentanten i kronologisk rækkefølge og viser følgende oplysninger til hvert planlagt besøg: besøgsdato og starttid, tidspunkt på dagen, emne, kontakt, der skal besøges, og andre oplysninger om kontaktadresse.

Følgende farvekodning bruges i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender:

- n Forfaldne, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fortiden, vises med rød skrift.
- n Kommende, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fremtiden, vises med blå skrift.

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet **Besøg: Planlagte besøg i kalender**, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender.

- n Når besøgets status er sat til andet end Planlagt, vises besøget i kalenderen med blå skrift.

Du kan oprette et planlagt besøg hos op til 25 kunder vha. funktionen til massebesøgsplanlægning i Oracle CRM On Demand. Brug følgende procedure til at oprette et planlagt besøg hos flere kontakter.

### Sådan opretter du et planlagt besøg hos flere kontakter på én gang

- 1 Gå til hjemmesiden Kontakter.
- 2 Vælg den ønskede kontaktliste i afsnittet Lister: Kontakt på siden.
- 3 Klik på Menu på siden Liste: Kontakt, og vælg Massebesøgsplanlægning.
- 4 Indtast følgende oplysninger på siden Planlagte besøg til hver kontakt, som du vil inkludere i massebesøgsplanen:



- n Indtast den dag i ugen, hvor du planlægger at komme på besøg.

De gyldige indstillinger er: Søndag, Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag og Lørdag.

- n Indtast det bedste kontakttidspunkt.

De gyldige indstillinger er: Først på formiddagen (7 til 9), Formiddag (9 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Først på eftermiddagen (13 til 15), Eftermiddag (15 til 17), Først på aftenen (17 til 19), Sen aften (19 til 21) og Sidst på natten (21 to 23).

## 5 Klik på Afslut.

På siden Kalender er alle planlagte besøg nu synlige i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden, forudsat din brugerrolle omfatter privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender. En oplysningsmeddelelse vises over kalenderen og angiver antallet af planlagte besøg, der blev oprettet.

## 6 Klik på det relevante link i kalenderen eller det relevante Emne-link i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender for at åbne siden Detalje om besøg.

Følgende feltdata udfyldes automatisk til hver ny besøgspost, der er oprettet via massebesøgsplanlægning:

- n Feltet Status har værdien Planlagt.
- n Startdatoen har en værdi, der kombinerer dag i ugen og bedste kontakttidspunkt.
- n Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
- n Feltet Emne har værdien Forretningsbesøg plus kontaktnavnet til besøg, der er oprettet fra kontaktlisten, eller værdien Kontobesøg plus kontonavnet til besøg, der er oprettet fra kontolisten.
- n Feltet Type har værdien Besøg.

## 7 Indtast eller opdater oplysningerne i de resterende felter på siden Detalje om besøg efter behov.

Klik f.eks. på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om felterne på siden Detalje om besøg.

## 8 Tilføj evt. linjeelementer til besøgsposten, og klik dernæst på Gem som privat Smartbesøg eller Gem som offentligt Smartbesøg.

Du kan linke oplysninger om detaljeret produkt, oplysninger om udleverede prøver og lanceringsvarer til besøgsposten. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til en besøgspost.

Brug følgende procedure for at oprette et planlagt besøg hos flere konti.

## Sådan opretter du et planlagt besøg hos flere konti på én gang

- 1 Gå til hjemmesiden Konti.
- 2 Vælg den ønskede kontoliste i afsnittet Lister: Konto på siden.

- 3 Klik på Menu på siden Liste: Konto, og vælg Massebesøgsplanlægning.
- 4 Indtast følgende oplysninger på siden Planlagte besøg til hver konto, som du vil inkludere i massebesøgsplanen:
  - n Indtast den dag i ugen, hvor du planlægger at komme på besøg.  
De gyldige indstillinger er: Søndag, Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag og Lørdag.
  - n Indtast det bedste kontakttidspunkt.  
De gyldige indstillinger er: Først på formiddagen (7 til 9), Formiddag (9 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Først på eftermiddagen (13 til 15), Eftermiddag (15 til 17), Først på aftenen (17 til 19), Sen aften (19 til 21) og Sidst på natten (21 to 23).
- 5 Klik på Afslut.  
På siden Kalender er alle planlagte besøg nu synlige i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden, forudsat din brugerrolle omfatter privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender. En oplysningsmeddelelse vises over kalenderen og angiver antallet af planlagte besøg, der blev oprettet.
- 6 Klik på det relevante link i kalenderen eller det relevante Emne-link i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender for at åbne siden Detalje om besøg.  
Følgende feltdata udfyldes automatisk til hver ny besøgspost, der er oprettet via massebesøgsplanlægning:
  - n Feltet Status har værdien Planlagt.
  - n Startdatoen har en værdi, der kombinerer dag i ugen og bedste kontakttidspunkt.
  - n Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
  - n Feltet Emne har værdien Forretningsbesøg plus kontaktnavnet til besøg, der er oprettet fra kontaktlisten, eller værdien Kontobesøg plus kontonavnet til besøg, der er oprettet fra kontolisten.
  - n Feltet Type har værdien Besøg.
- 7 Indtast eller opdater oplysningerne i de resterende felter på siden Detalje om besøg efter behov.  
Klik f.eks. på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.  
Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om felterne på siden Detalje om besøg.
- 8 Tilføj evt. linjeelementer til besøgsposten, og klik dernæst på Gem som privat Smartbesøg eller Gem som offentligt Smartbesøg.  
Du kan linke oplysninger om detaljeret produkt, oplysninger om udleverede prøver og lanceringsvarer til besøgsposten. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til en besøgspost.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

 [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485)

## Justering af meddelelsesrespons

Et *meddelelsesrespons* er feedback, der modtages fra målgruppen under præsentationen af en meddelelsesplan i løbet af en bestemt periode. Feedback er baseret på museklik eller tryk med en pen fra præsentationsværten. Sådant feedback indsamles løbende via en meddelelsesplanlevering og spores efter tid og det specifikke meddelelsesplanelement, der præsenteres. Se [Meddelelsesplaner](#) (på side 512) for at få flere oplysninger om meddelelsesplaner.

De meddelelsesrespons, der vises, indsamles og udfyldes fra PCD-leveringssoftwaren. De respons, der er relevante for tidligere interaktioner, skal vises i Oracle CRM On Demand. Ændringsprivilegierne til disse respons må kun tildeles til administrative personer, der har bemyndigelse til at justere meddelelsesplanrespons med tilbagevirkende kraft.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med meddelelsesresponssiderne.

**BEMÆRK:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Sådan justerer du et meddelelsesrespons

- 1 Rul til den relaterede elementsektion til Meddelelsesrespons fra siden Detalje om opkald eller Detalje: Løsning, og klik på Ny.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke kan se afsnittet Meddelelsesrespons på siden Detalje om opkald eller siden Detalje: Løsning, skal du tilføje dette afsnit, som beskrevet i [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638), eller kontakte firmaadministratoren.

- 2 Se og juster evt. følgende felter fra siden Redigering af meddelelsesrespons.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om meddelelsesrespons</b>	
Meddelelsesplan	Den meddelelsesplan, der vises til et givet meddelelsesrespons. Klik på Vælger-ikonet for at vælge en eksisterende meddelelsesplan.
Sekvens	Sekvensnummeret på det element i meddelelsesplanen, der svarer til et bestemt respons. (Påkrævet felt).
Element i meddelelsesplan	Dette felt identificerer det specifikke element i meddelelsesplanen, der vises med meddelelsesplanen.
Løsning	Det underliggende multimedie- eller grafikfilindhold, der er emnet for responset. (Påkrævet felt).
Respons	De forudkonfigurerede værdier til respons er følgende:

Felt	Beskrivelse
	Fortsæt diskussion, Kræver data, Acceperet, Ikke interesseret eller Afvist. Vælg en værdi i rullelisten. (Påkrævet felt).
Noter	Yderligere beskrivende oplysninger om responset.
Afsnit	En komponent i et præsentationselement (f.eks. en graf), der kan aktiveres i løbet af præsentationsværtens præsentation. Komponenten er emnet for en given responsværdi.
Starttid	Begyndelsen på responsperioden, hvor det første respons blev modtaget. Klik på kalenderikonet for at vælge startdato og -klokkeslæt og foretage justering. (Påkrævet felt).
Sluttid	Slutningen på responsperioden, hvor det sidste respons blev modtaget. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdato og -klokkeslæt og foretage justering. (Påkrævet felt).
Varighed	Perioden (i sekunder) mellem starttid og sluttid.
Opfølgning	Præsentationsværtens markerer dette afkrydsningsfelt i løbet af præsentationen af en meddelelsesplan for at angive, at en opfølgingsanmodning er afsendt for et bestemt segment i meddelelsesplanen. (En opfølgingsanmodning kan omfatte afsendelse af litteratur osv.). Feltet er påkrævet og markeres ikke som standard.

- 3 Gem posten, hvis du har justeret nogen af felterne.

## Planlægning af aftaler med andre

Når du vil planlægge en aftale og underrette andre om aftalen, skal du følge denne sekvens:

- 1 Opret en aftale.

- 2 Inviter kontakter og brugere.

Når aftaler planlægges med andre, skelner applikationen mellem:

- n **Kontakter.** Kunder, partnere osv., som er anført i dine firmaoplysninger som kontaktposter.
- n **Brugere.** Brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma.

- 3 Kontroller brugernes tilgængelighed

Du kan se brugeres, men ikke kontacters tilgængelighed, da du ikke har adgang til kalendere, der ligger uden for applikationen.

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet *Del kalender*, for at du kan udføre dette trin.

- 4 Send underretning om aftalen til alle inviterede.

### *Sådan føjer du inviterede til aftalen*

- 1 Opret aftalen, udfyld oplysningerne om aftalen, og gem posten.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Aftaledetalje, og klik på Tilføj.  
**BEMÆRK:** Du skal muligvis føje afsnittene Kontakt og Bruger til layoutet. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få instruktioner.
- 3 Vælg en eksisterende kontakt i opslagsvinduet, eller klik på Ny, og opret kontaktposten.  
De valgte kontakter vises i alfabetisk rækkefølge.
- 4 Klik på OK.  
**BEMÆRK:** Klik på linket Rediger ved siden af aftalen på siden Kalender for at ændre den kontakt, der vises som den primære kontakt. Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Primær kontakt på siden Aftaleredigering, vælg den nye primære kontakt, og klik på Gem. Den primære kontakt vises i kalenderoversigten. Den nye, primære kontakt føjes også til afsnittet Kontakter på siden Aftaledetalje, hvis den ikke allerede findes der.
- 5 Rul ned til afsnittet Brugere på siden Aftaledetalje, og klik på Tilføj.
- 6 Vælg de brugere, som du vil invitere til aftalen, i opslagsvinduet.  
Den liste, der vises i opslagsvinduet, indeholder alle brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma.
- 7 Klik på Gem.

### *Sådan kontrollerer du brugernes tilgængelighed*

- 1 Klik på Brugertilgængelighed på siden Aftaledetalje.  
Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at knappen Brugertilgængelighed vises.  
En kombineret kalender vises med listen over brugere og deres kalendere. Rækker til brugere, der ikke har delt deres kalender med dig, vises som tomme linjer.  
Lad musen hvile over aftalen for at se oplysninger om optagethed i kalenderen.
- 2 Du kan gøre følgende for at se tilgængelighed på en anden dag:
  - n Klik på pilene i kalenderhovedet for at rulle til den næste eller forrige dag
  - n Klik på ikonet Kalender i kalenderhovedet
- 3 Opdater evt. aftalens dato og tidspunkt.
- 4 Gem posten.

**Advarsel:** Ingen advarselsmeddelelse vises, hvis du opretter en overlappende aftale.

### *Sådan sender du en e-mail-underretning til de inviterede (kontakter og brugere)*

- 1 Klik på Send e-mail på siden Aftaledetalje.
- 2 En e-mail åbner med følgende oplysninger:
  - n **Til.** Inviterede (kontakter og brugere)

Hvis listen overskrider 70 inviterede, sendes e-mailen til de resterende inviterede, men deres e-mail-adresser vises ikke i linjen Til.
  - n **Emne.** Ordet *Aftale* efterfulgt af feltværdierne for emne, sted, dato, starttidspunkt, dato og sluttidspunkt.

## Visning af andres kalendere

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan se:

- n En anden brugers kalender

Du kan se de individuelle kalendere for brugere i din gruppe (hvis du er medlem af en gruppe) eller for brugere, som rapporterer til dig, og kalendere for andre brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig.
- n En gruppekalender (hvis du er medlem af en gruppe), der kombinerer kalenderne for alle medlemmerne i gruppen i en enkelt kalendervisning.

**BEMÆRK:** Listen viser brugerne i alfabetisk rækkefølge. Rul gennem listen for at se yderligere brugeres kalendere, hvis listen overskrider ti brugere.

Se [Gruppestyring](#) (på side 1238) for at få flere oplysninger om grupper.

- n Tilpassede visninger, der kombinerer andre brugeres kalendere

Det kan f.eks. være, at du arbejder på et særligt kortfristet projekt med et antal brugere med forskellige funktioner. Opsætning af en tilpasset visning, der omfatter kalendere for kun de brugere, gør det muligt at se planen for de brugere i en enkelt visning. Når du konfigurerer en tilpasset kalendervisning, kan du føje følgende brugere til visningen:

- n Brugere, som er medlemmer af gruppen (hvis du er medlem af en gruppe)
- n Brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig eller en af dine underordnede

Se [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144) for at få flere oplysninger om opsætning af tilpassede kalendervisninger.

Kalenderne viser tidspunkter i den lokale tidszone, fra 7 a.m. til 7 p.m. (7.00 til 19.00). Desuden kan kun inviterede og ejere af aftaler se detaljerne til private aftaler.

### *Sådan ser du en anden brugers kalender*

- 1 Klik evt. på fanen Bruger på siden Kalender.
- 142** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

- 2 Klik på ikonet Opslag i titellinjen, og klik på brugerens efternavn i opslagsvinduet.

Brugerens kalender udfylder brugervisningen.

**BEMÆRK:** Kun brugere, der deler deres kalendere med dig, og brugere, som er medlemmer af din gruppe, kan vælges.

### *Sådan vender du hurtigt tilbage til din egen kalender*

- n Klik på knappen Min kalender i titellinjen.

### *Sådan ser du en kombineret kalender for alle gruppemedlemmer*

- 1 Klik på fanen Gruppe på siden Kalender.
- 2 I den kombinerede kalender kan du:
  - n Klikke på brugerens navn for at gå til brugerens personlige kalender.
  - n Klikke på datoen for at gå til gruppevisningen for den dag.

### **Relaterede emner**

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om tilpassede kalendervisninger:

[Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144)

## **Siden Kalenderindstillinger**

Klik på et emne for at se instruktioner til følgende fra siden Kalenderindstillinger:

- n [Deling af kalenderen](#) (på side 143)
- n [Indstilling af standard kalendervisning](#) (på side 144)
- n [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144)

**Bemærk:** Kalenderen fungerer kun i henhold til den gregorianske kalender. Den kan ikke konfigureres til andre kalendersystemer.

## **Deling af kalenderen**

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du skal udtrykkeligt dele kalenderen med en anden bruger for at give andre end dine gruppemedlemmer adgang til din kalender.

### *Sådan deler du din kalender*

- 1 Klik på Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Del kalender på siden Kalenderindstillinger.  
Hvis du er medlem af en gruppe, vises medlemmerne af gruppen i afsnittet Standard deling.
- 3 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Min kalenderdelingsliste.
- 4 Vælg de brugere, som du vil dele kalenderen med, på siden Fælles kalender.
- 5 Gem ændringerne.

## Indstilling af standard kalendervisning

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan angive den standardvisning, som du vil vise, hver gang du klikker på fanen Kalender.

### *Sådan indstilling du din standard kalendervisning*



- 1 Klik på Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Standard kalendervisning på siden Kalenderindstillinger.
- 3 Vælg en kalendervisning på siden Standard kalenderindstillinger.
- 4 Gem ændringerne.

## Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Hvis du er medlem af en gruppe (og din rolle har privilegiet Del kalender), kan du automatisk se en flettet kalender, der kombinerer kalenderne for alle medlemmerne i gruppen i en enkelt kalendervisning. Du kan imidlertid stadig konfigurere forskellige, kombinerede kalendervisninger for at imødekomme specifikke behov. Tilføj en tilpasset visning for at konfigurere kombinerede kalendervisninger:

Det kan f.eks. være, at du arbejder på et særligt kortfristet projekt med et antal brugere på tværs af funktioner. Opsætning af en tilpasset visning, der omfatter kalendere for kun de brugere, gør det muligt at se se planen for de brugere i en enkelt visning. Når du konfigurerer en tilpasset kalendervisning, kan du føje følgende brugere til visningen:

-  Brugere, som er medlemmer af gruppen (hvis du er medlem af en gruppe)
-  Brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig



**Bemærk:** Tilpassede visninger tillader ikke, at du ændrer den første dag i ugen eller starttidspunktet for dagen.

### *Sådan tilføjer du en tilpasset kalendervisning*

- 1 Klik på linket Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Håndter gruppevisninger på siden Kalenderindstillinger.  
Dit gruppenavn vises i afsnittet Standardvisninger på siden Håndter visninger.
- 3 Klik på Tilføj.
- 4 Indtast et navn og en beskrivelse af visningen på siden Håndter visning.  
**BEMÆRK:** Du kan ikke vælge en hel gruppe at dele kalendere med. I stedet skal du tilføje hvert medlem af gruppen som en bruger til en tilpasset visning.
- 5 Gem posten.
- 6 Klik på navnet på den nye gruppe på siden Håndter visninger.  
Siden Håndter visningsdetalje vises.
- 7 Klik på Tilføj medlemmer, og vælg brugerne.
- 8 Gem posten.  
Den nye visning vises i rullelisten under fanen Kalendergruppe.

## Visning af opgavegruppelister

Hvis firmaet bruger indstillingen for gruppetildeling, kan du se den konsoliderede liste over opgaver, der ejes af medlemmer i din gruppe. Se [Gruppestyring](#) (på side 1238) for at få flere oplysninger om grupper.

### *Sådan ser du lister over gruppeopgaver*

- 1 Klik på fanen Gruppeopgaver på siden Kalender.
- 2 Vælg den liste over opgaver, som du vil se, i rullelisten.  
Listerne over opgaver omfatter opgaver, der er oprettet af et medlem af din gruppe (undtagen opgaver, som brugere har markeret som private).

## Brug af aktivitetsvurderingsscripts

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at indsamle oplysninger om og evaluere aktiviteter, så som opgaver, aftaler og salgsbesøg. Et *vurderingsscript* består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Responserne scores, tildeles en vægt og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

**BEMÆRK:** Smartbesøg har ikke aktivitetsvurderinger aktiveret på nuværende tidspunkt.

**Før du går i gang.** For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se [Om vurderingsscripts](#) (på side 1518) for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

### Sådan bruger du et aktivitetsvurderingsscript

- 1 Vælg aktiviteten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om valg af aktiviteter. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119) for at få flere oplysninger om aktiviteter.

- 2 Rul ned til afsnittet Aktivitetsvurdering på detaljesiden (siden Detalje om besøg, Aftaledetalje eller Opgavedetalje) til aktiviteten, og klik på Tilføj.

**BEMÆRK:** Klik på linket Rediger layout, hvis afsnittet Aktivitetsvurdering ikke er vist.

- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.

- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål på siden Aktivitetsvurderinger, og klik på Gem.

Detaljesiden (siden Detalje om besøg, Aftaledetalje eller Opgavedetalje) til aktiviteten vises igen.

Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

## Felter til aktivitet

Brug siden Opgaveredigering til at tilføje en opgave eller opdatere detaljer til en eksisterende opgave. Brug siden Aftaleredigering til at tilføje en aftale eller opdatere detaljer til en eksisterende aftale. Brug siden Redigering af besøg til at opdatere detaljer om et eksisterende, planlagt besøg. Redigeringsiderne viser alle felterne til en opgave eller aftale.

**TIP:** Du kan også redigere aktiviteterne på siden Liste: Aktiviteter og på detaljesiderne til aftale, opgave og besøg. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter, der er tilgængelige på siden Opgaveredigering og Aftaleredigering. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om de tilgængelige felter på siden Redigering af besøg.

Felt	Beskrivelse
Konto	Konto, der er linket til denne aktivitet.
Godkendelsesstatus	Postens godkendelsesstatus, når opgaven oprettes. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se <a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave</a> (på side 1265) for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.
Opkaldsresultat	Resultatet af aktivitetstypen Fødselsdagsopkald, Henvisningsopkald eller Review-opkald, f.eks. Kan ikke få fat i, Aftale, Bevar kontakt eller Lukket fil. Når du indtaster en værdi i dette felt, bliver det skrivebeskyttet.
Kampagne	Kampagne, der er linket til denne aktivitet.
Fuldførelsesdato	Dato og klokkeslæt for fuldførelse af aktiviteten. Til opgaver udfyldes dette felt automatisk, når feltet Status er sat til Fuldført, eller der klikkes på knappen Marker som fuldført. Til aftaler sættes fuldførelsesdato automatisk til den samme værdi som slutdatoen, når aftalen oprettes og gemmes. Hvis feltet Fuldførelsesdato imidlertid ikke er konfigureret som et skrivebeskyttet felt, kan du indtaste en dato i dette felt, der er forskellig fra aftalens slutdato.
Fuldført	Dette afkrydsningsfelt er automatisk valgt, når en opgave er markeret som fuldført.
Primær kontakt	Primær kontakt, der er linket til denne aktivitet. For firmaer, der bruger gruppefunktionen, er denne kontakt den primære kontakt på kalendervisningerne.
Delegeret af	Bruger, som oprettede opgaven og dernæst tildelte den til en anden ejer. Feltet udfyldes automatisk, når opgaven er tildelt til en anden ejer.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om aktiviteten. Grænsen er på 16.350 tegn.
Forfaldsdato	Dato, hvor opgaven skal være afsluttet (gælder kun for opgaver).
Sluttid	Dato og klokkeslæt, hvor aftalen slutter (gælder kun for aftaler). Standardangives til dags dato og kl. 13:00. Oracle CRM On Demand opdaterer automatisk dette felt vha. aftalens starttidspunkt og varighed.
Kundeemne	Kundeemne, der er linket til denne aktivitet.
Lokation	Sted, hvor aftalen finder sted (gælder kun for aftaler).
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer aktivitetsposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor den blev oprettet eller opdateret. Systemgenereret.
Salgsmulighed	Salgsmulighed, der er linket til denne aktivitet.
Ejer	Ejeren af denne aktivitet.

Felt	Beskrivelse
Prioritet	<p>Prioritetsniveau, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Prioritetsniveauet gælder kun for opgaver. Standardværdien er 3 - Lav.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.</p>
Privat	<p>Angiver, at aktivitetsposten kun kan ses af dig, selv om aktiviteten er linket til en post, der er synlig for andre. Ved synkronisering med Microsoft Outlook kan du konfigurere et filter, så private poster udelukkes fra upload til Oracle CRM On Demand vha. dette felt. Se <a href="#">Synkronisering med PIM'er</a> (på side 657) for at få flere oplysninger.</p>
Afvisningsårsag	<p>Angiver, hvorfor et element blev returneret eller afvist. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se <a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave</a> (på side 1265) for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.</p>
Serviceanmodning	Serviceanmodning, der er linket til denne aktivitet.
Starttid	<p>Dato og klokkeslæt, hvor aftalen begynder (gælder kun for aftaler). Standardangives til dags dato og kl. 12:00.</p>
Status	Opgavens status, f.eks. Fuldført, Udskudt, Igangværende, Venter på en anden eller Ikke startet. Standardangives til Igangværende.
Emne	Titel på eller kort beskrivelse af denne aktivitet.
Undertype	<p>Godkendelsens objekttype. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se <a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave</a> (på side 1265) for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.</p>
Type	Til opgaver henviser dette til en kategori, f.eks. Godkendelse, Fødselsdagsopkald, Opkald, Korrespondance, Demonstration, E-mail, Begivenhed, Fax, Frokost, Møde, Personlig, Præsentation, Andet, Henvisningsopkald, Review-opkald eller Gøremål.
Type	På siden Liste: Aktiviteter henviser dette til aktivitetstypen, enten Opgave eller Aftale.

# 3 Marketing

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til marketingoplysninger:

- Kampagner.** Brug disse sider til at håndtere marketingkampagner og til at generere kvalificerede kundeemner og salgsmuligheder.
- Kundeemner.** Brug disse sider til at spore kundeemner til nye salgsmuligheder og til at automatisere konvertering af kundeemner.

## Håndtering af marketing

Udfør følgende processer for at håndtere marketing.

- 1 [Proces til håndtering af kampagner](#) (på side 149).
- 2 [Proces til håndtering af kundeemner](#) (på side 150).

## Proces til håndtering af kampagner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kampagner:

- 1 Opret en kampagnepost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kampagne](#) (på side 156).
- 2 Tildel kampagnemodtagere. Se [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 154).
- 3 Klargør e-mail-indhold, hvis dette er en e-mail-kampagne. Se online-hjælpen til Oracle Email Marketing On Demand for at få flere oplysninger.
- 4 Udfør kampagnen.
- 5 Spor kampagnesvar. Se [Registrering af svar på kampagner](#) (på side 155).
- 6 Mål kampagneeffektivitet. Se [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 156).

- 7 Tilknyt kundeemner til kampagnen. Hvis kampagnen genererer kundeemner, skal du knytte de nye kundeemner til den kampagne, som de kom fra. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kundeemner](#) (på side 173).

## Proces til håndtering af kundeemner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kundeemner:

- 1 Konfigurer regler for tildeling af kundeemne. Se [Om tildelingsregler](#) (på side 1291) og [Opsætning af tildelingsregler](#) (på side 1294).
- 2 Konfigurer regler for konvertering af kundeemne. Se [Kundeemner](#) (på side 158) og [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301).
- 3 Konfigurer layout af konvertering af kundeemne. Se [Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#) (på side 1302).
- 4 Opret scripts til kvalificering af kundeemne. Se [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 167).
- 5 Kvalificer kundeemnet. Se [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 166).
- 6 Konverter eller afvis kundeemnet.  
  
Du kan konvertere kundeemner til konto-, kontakt-, handelsregistrerings- eller salgsmulighedsposter. Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 168). Hvis du beslutter, at et kundeemne ikke er værdifuldt, kan du fjerne det fra kundeemnestyringsprocessen. Se [Afvisning af kundeemner](#) (på side 172).

## Kampagner

Brug kampagnesiderne til at oprette, opdatere og spore kampagner. En *kampagne* er redskabet eller projektet, hvor du udbreder en marketingmeddelelse til en eller flere persongrupper, heriblandt eksisterende og potentielle kunder. Typisk leverer kampagner et lanceringstilbud på tværs af kommunikationskanaler for at bevare aktuelle kunder eller få nye kunder. Målet er at generere yderligere interesse i firmaets produkter og services og dermed skabe yderligere omsætning.

Du kan gøre følgende vha. kampagner:

- Lagre kampagneoplysninger, så som budgetterede omkostninger sammenlignet med faktiske omkostninger, målrettede kundeemner og marketingmateriale (f.eks. brochurer og illustrationsmateriale) på ét sted.
- Dele visninger af kampagner med marketingteamet og dele konsistente kampagneoplysninger med salgsteamet fra samme sted i realtid.
- Se kampagneresultaterne ved at se kundeemner og salgsmuligheder, der er genereret til hver kampagne.
- Bruge forudgenererede rapporter til at måle resultaterne og fastlægge kampagneaktivitetens afkast i realtid.

- Foretage historiske sammenligninger mellem nuværende og tidligere kampagner for at identificere tendenser.

Salgs- og marketingmanagere kan importere kundeemner og linke dem til en eksisterende kampagne. Kundeemneoplysninger skal først formateres i en kommasepareret fil (.csv).

## Kampagner, kundeemner, salgsmuligheder og kontakter

I løbet af en kampagne kan du generere flere kundeemner, der er linket til en kampagne. Hvis du konverterer nogle af de kundeemner til nye salgsmuligheder, kontakter eller konti, overføres linket til kampagnen fra de oprindelige kundeemner til de konverterede salgsmuligheder, kontakter og konti. F.eks. opretter kampagne A 100 kundeemner, L1 til og med L100. Du linker hver af disse kundeemner til kampagne A. Kundeemne L1 til og med L90 viser aldrig indtægtpotentiale. Kundeemne L91 til og med L100 viser indtægtpotentiale, så du konverterer dem til salgsmulighed O1 til og med O10. Hver af disse salgsmuligheder linkes automatisk til kampagne A via dets oprindelige kundeemne. Flere måneder senere kan du gennemgå effektiviteten af kampagne A. Du ser posten Kampagne A og ser, at der er 100 kundeemner og 10 salgsmuligheder linket til den. Du kan sammenligne disse resultater med tidligere kampagner eller dine forventninger til kampagnen og foretage justeringer efter behov.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren tilføjer tilpassede felter for kundeemner, overføres de felter ikke til salgsmulighedsposterne, når kundeemnet konverteres til en salgsmulighed eller kontakt. En undtagelse opstår, hvis firmaadministratoren konfigurerer yderligere mapping via funktionen Mapping af konvertering: Kundeemne. Se [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301) for at få flere oplysninger om mapping af kundeemnefelter.

## Arbejde med hjemmesiden Kampagne

Hjemmesiden Kampagne er udgangspunktet for håndtering af kampagner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kampagne-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en kampagne

Du kan oprette en kampagne ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kampagner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kampagne](#) (på side 156) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med kampagnelister

Afsnittet Kampagnelister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kampagner.

Kampagneliste	Filter
Alle aktive	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Aktiv

Kampagneliste	Filter
kampagner	
Alle fuldførte kampagner	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Fuldført
Alle planlagte kampagner	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Planlagt
Nyligt oprettede kampagner	Alle kampagner sorteret efter oprettelsesdato med den nyligst oprettede kampagne øverst på listen
Nyligt ændrede kampagner	Alle kampagner sorteret efter ændringsdato med den nyligst oprettede kampagne øverst på listen
Alle kampagner	Ingen. Listen viser alle kampagner for dit firma sorteret efter kampagnenavn i stigende rækkefølge
Mine nyligt ændrede kampagner	Alle kampagner, der ejes af dig. Listen sorteres efter ændringsdato med den nyligst ændrede kampagne øverst på listen

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste kampagner


Afsnittet Mine nyligt viste kampagner viser de kampagner, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.


## Arbejde med kampagneopgaver

Afsnittet Opgaver: Kampagne viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:**Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

 Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.



 Klik på kampagnenavnet for at gennemgå den kampagne, som opgaven er tilknyttet.

 Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.



## Visning af aktive kampagner

Afsnittet Aktive kampagner viser en liste over kampagner, der kører i øjeblikket.

-  Klik på feltet Kampagnenavn for at se en aktiv kampagne.
-  Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Rapportafsnit

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kampagne-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Aktiv kampagnestatus.

### Brug af rapporter til måling af kampagneeffektivitet

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kampagne-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardapplikationen vises afsnittet Aktiv kampagnestatus med en analyse af alle aktive kampagner. Se [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 156) for at få flere oplysninger om brug af afsnittet Aktiv kampagnestatus.

## Tilføjelse af afsnit til din Kampagne-hjemmeside





Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kampagne afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kampagne-hjemmeside.

### Sådan føjer du afsnit til din Kampagne-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på Kampagne-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Kampagne for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af kampagner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kampagner:

-  [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 154)
-  [Registrering af svar på kampagner](#) (på side 155)
-  [Lukning af kampagner](#) (på side 155)
-  [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 156)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Felter til kampagne](#) (på side 156)
- [n Arbejde med hjemmesiden Kampagne](#) (på side 151)
- [n Rapporter](#) (på side 697)
- [n Import af data](#) (på side 1488)

## Målretning af kontakter til kampagner

Du kan vælge kontakter, som du vil målrette til en kampagne.

**BEMÆRK:** Hvis firmaet bruger guiden Segmentering, en applikation, som du kan downloade, og som virker mellem Oracle CRM On Demand og Excel, kan du opbygge målsegmenter, der filtrerer poster i henhold til kriterier fra et antal posttyper. Se [Brug af guiden Segmentering](#) (på side 690) for at få oplysninger om, hvordan guiden Segmentering downloades og bruges.

### *Sådan målretter du kontakter til en kampagne*

- 1 Vælg kampagnen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kampagner.

- 2 Rul ned til afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne, og gør følgende:

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Modtagere ikke er synligt på siden Detalje: Kampagne, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Modtagere til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- [n](#) Klik på Tilføj for at målrette kontakter en ad gangen.
- [n](#) Klik på linket Fjern i postrækken for at fjerne kontakten. Derved fjernes tilknytning af poster uden, at poster slettes.

- 3 Gem posten.

Se [Import af data](#) (på side 1488) for at importere kontakter fra en fil.

## Registrering af svar på kampagner

Når du vil registrere svaret på en kampagne, så som det, at en modtager deltog i en begivenhed, kan du spore det i afsnittet Modtagere: Kampagne.

### Sådan registrerer du et svar på en kampagne

- 1 Vælg kampagnen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kampagner.

**Bemærk:** Hvis afsnittet Modtagere ikke vises på siden Detalje: Kampagne, skal du klikke på Sidelayout for at tilføje det.

- 2 Rul ned til afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne, og klik på Rediger til den kontakt, hvis svar du vil registrere.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af svar: Kampagne.

Felt	Beskrivelse
Leveringsstatus	<p>Standardværdierne er Ventende, Sendt, Afvist af bruger, Afvist af system, Ukendt afvisning, Modtaget og Åbnet. Firmaadministratoren kan imidlertid omdøbe indstillingerne i denne rulleliste.</p> <p>Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, opdateres modtagerleveringsstatus automatisk (kun for værdierne Afvist af bruger, Afvist af system eller Meddelelse åbnet).</p>
Svarstatus	<p>Standardværdierne er Click-thru, SU - Ønsker at deltage, SU - Deltager ikke, Deltaget, Konverteret til kundeemne, Anmodede om flere oplysninger, Opt-in til liste, Opt-out fra liste, Global opt-in, Global opt-out og Meddelelse åbnet. Firmaadministratoren kan imidlertid tilpasse indstillingerne i denne rulleliste.</p> <p>Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, opdateres svarstatus automatisk (kun for værdierne Click-thru, Opt-in til liste, Opt-out fra liste, Global opt-in, Global opt-out og Meddelelse åbnet).</p>

- 4 Gem posten.

## Lukning af kampagner

Du kan ændre kampagnens status for at angive, at den er fuldført.

### *Sådan lukker du en kampagne*

- 1 Klik i feltet Status på siden Liste: Kampagne.
- 2 Vælg status Fuldført i rullelisten.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme posten.

## Måling af kampagneeffektivitet

Afsnittet Aktiv kampagnestatus på Kampagne-hjemmesiden viser en analyse af alle aktive kampagner. Du kan bruge disse oplysninger til at fastlægge kampagners effektivitet.

### *Sådan ser du oplysninger om kampagnernes effektivitet*

n Udfør følgende i dette afsnit på Kampagne-hjemmesiden:

- n Anbring markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger.
- n Klik på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport.
- n Ret kategorierne i listerne for at se de samme data fra et andet perspektiv.

Du kan f.eks. se analysen af kampagner efter afkast, rate for konvertering af kundeemner eller omkostninger til hvert kundeemne.

## Felter til kampagne






Brug siden Redigering af kampagne til at tilføje en kampagne eller opdatere detaljer til en eksisterende kampagne. Denne side viser alle felterne til en kampagne.

**TIP:** Du kan også redigere kampagner på siden Liste: Kampagne og siden Detalje: Kampagne. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kampagne</b>	
Kildekode	Identifikatorkode for kampagne. Sørg for, at koden er entydig. Feltet har maks. 30 tegn.
Navn: Kampagne	Beskrivende navn til kampagnen. Feltet har maks. 100 tegn.

Felt	Beskrivelse
Type: Kampagne	Kampagnetype, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Andet, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Andet, Henvisning - Medarbejder, Henvisning - Ekstern eller Website.
Målsætning	Beskrivelse af kampagnens målsætning, så som "At øge salg med 10%".
Målgruppe	Kampagnens målgruppe.
Tilbud	Beskrivelse af det produkt eller den service, som kampagnen tilbyder.
Status	<p>Kampagnestatus, så som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Aktiv.</b> Startdato ligger i fortiden, og slutdato ligger i fremtiden.</li> <li> <b>Fuldført.</b> Start- og slutdatoer ligger i fortiden.</li> <li> <b>Planlagt.</b> Start- og slutdatoer ligger i fremtiden.</li> <li> <b>Tidsplanlagt.</b> Du kan sætte denne status manuelt for at angive, at kampagnen er klar og sat til eksekvering på en bestemt dato og et bestemt tidspunkt.</li> <li> <b>Kontakt support.</b> I Oracle Email Marketing On Demand sættes denne status automatisk, hvis der er et problem med kampagnen.</li> </ul> <p>Du skal angive status. Systemet opdaterer den ikke automatisk, når kampagnen starter, medmindre firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand. Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, tildeles statusangivelserne Aktiv, Fuldført og Kontakt support automatisk.</p>
Startdato	Dato og klokkeslæt, hvor kampagnen starter. Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt, hvor kampagnen er planlagt at være fuldført. Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Valuta: Kampagne	Indtast koden (f.eks. USD) for den valuta, der bruges til alle omsætningsfelter.
<b>Oplysninger om kampagneplan</b>	
Omsætningsmål	Omsætning, som kampagnen forventes at generere.
Mål: Kundeemner (antal)	Antal potentielle kunder, som kampagnen er rettet mod.
Budgetteret omkostning	Beløb, som firmaet budgetterer til kampagnen.
Faktisk omkostning	Beløb, som firmaet bruger på kampagnen.
<b>Yderligere oplysninger</b>	

Felt	Beskrivelse
Ejer	Postejerens alias. Standardangives til kampagnes opretter. Generelt kan ejere opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kampagneposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Systemgenereret.
Beskrivelse	Beskrivelse af kampagnen. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

## Kundeemner

Brug kundeemnesiderne til at oprette, opdatere og evaluere kundeemner. Et *kundeemne* er en person, som har udvist interesse i dine produkter eller ydelser.

Du kan indtaste kundeemner manuelt, eller du kan tildeles dem. Du kan følge op på tildelte kundeemner for at fastlægge, om de med tiden vil generere omsætning til firmaet. Oprettelse af en kundeemnepost er en hurtig måde at indsamle nye kundeoplysninger på. I én post kan du indtaste detaljer om firmaet, personen og forretningsinteressen i stedet for at oprette fire forskellige poster til en konto, en kontakt, en handelsregistrering og en salgsmulighed.

Et kundeemne bevæger sig gennem kundeemnestyringsprocessen i følgende rækkefølge: evaluering, kvalificering og konvertering til en salgsmulighed eller handelsregistrering. I stedet for at kvalificere et kundeemne kan du fjerne det ved at arkivere det. I stedet for at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed eller handelsregistrering kan du afvise det. I resten af emnet forklares de forskellige stadier mere detaljeret.

### Evaluerer af kundeemner

Under evaluering udfører den person, der foretager evalueringen, en række løbende aktiviteter:

- Kontakten kontaktes, e-mailes eller besøges for at udveksle oplysninger.
- Specifikke oplysninger om kundeemnet opdateres med mere nøjagtige og nyligt opdagede oplysninger.
- Aktiviteter vedrørende kundeemnet oprettes, spores og fuldføres.
- Noter vedrørende interaktionen logges.
- (Valgfrit, men anbefales) Kundeemnet linkes til en konto og en kontakt, hvilket har følgende fordele:
  - Den bruger, der er tildelt til kontoen eller kontakten (som muligvis også er den bruger, der er tildelt til kundeemnet) kan se kundeemnet i løbet af evalueringsprocessen, da det vil fremgå af siderne Konto og Kontakt.

- n Kundeemneejeren kan få adgang til yderligere oplysninger om kontoen eller kontakten ved at klikke på et link.
- n Kundeemneejeren kan indtaste flere detaljer, der typisk lagres med et kundeemne, så som yderligere kontakter hos kontoen, forsendelsesadresse osv.
- n Hvis kundeemnet konverteres til en salgsmulighed eller handelsregistrering, kan de eksisterende konto- og kontaktlinks øge hastigheden af processen.

## Kvalificering af kundeemner

Kvalifikationsprocessen hjælper evaluatoren med at indsamle nok oplysninger til at fastlægge de kundeemner, der skal forfølges yderligere. Når evaluatoren har fastlagt, at et kundeemne potentielt kan generere omsætning, kvalificerer evaluatoren kundeemnet. Systemet kontrollerer dernæst, at bestemte kritiske felter indeholder data. Hvis kriterierne er opfyldt, markeres kundeemnet som kvalificeret og bliver synligt for sælgeren som et nyligt oprettet kundeemne.

Kvalificering af kundeemner gør det muligt for firmaet at bruge mere tid på forretningshandler med højt potentiale. Firmaadministratorer kan konfigurere scripts til kundeemnekvalificering som en hjælp til evaluatoren, når de skal kvalificere kundeemner nøjagtigt og konsistent. (Se [Opsætning af vurderingsscripts](#) (på side 1517) for at få oplysninger om opsætning af vurderingsscripts).

## Arkivering af kundeemner

Hvis kundeemnet anses for at være uden værdi for firmaet, kan evaluatoren alternativt arkivere kundeemnet. Systemet fjerner dernæst kundeemnet fra kundeemnestyingsprocessen.

**TIP:** Opret en ny liste, der hedder Arkiverede kundeemner, for at sortere arkiverede kundeemner. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få oplysninger om oprettelse af lister.

## Konvertering af kundeemner til salgsmuligheder eller handelsregistreringer

Kundeemner kan konverteres til kontakter og evt. til konti og salgsmuligheder og handelsregistreringer vha. siden Konverter kundeemne. Siden Konverter kundeemne indeholder indstillinger for kundeemnekonvertering som angivet i layoutet til konvertering af kundeemne, der gælder for brugerrollen. Hvis et kundeemne har tilstrækkelig potentiel værdi, kan evaluatoren konvertere det til en salgsmulighed eller en handelsregistrering, så længe et layout af konvertering af kundeemne har alle indstillinger for kundeemnekonvertering aktiveret. Systemet prompter evaluatoren for en konto, der skal linkes til kundeemnet, en kontakt hos kontoen, der skal linkes til kundeemnet, og en salgsmulighed eller handelsregistrering, der skal linkes til kundeemnet.

Systemet opretter dernæst en ny salgsmulighed eller handelsregistrering med nogle værdier, der er overført fra kundeemnet, så som potentiel omsætning og anslået lukkedato. Efterfølgende fjerner systemet kundeemnet fra aktiv evaluering (selv om det stadig kan ses, hvis det ønskes).

## Hvad sker der under konvertering

Nogle oplysninger fra kundeemneposten overføres til de relevante områder i konto-, kontakt-, salgsmuligheds- og handelsregistreringsposterne, der oprettes under konverteringsprocessen. Følgende tabel viser et eksempel på, hvordan felterne mappes mellem posterne vha. siden Mapping af konvertering: Kundeemne.

Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
Adresse	Faktureringsadresse	Ikke gældende	Kontaktadresse	Handelsadresse
Årlig omsætning	Årlig omsætning	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Ca. indkomst	Ikke gældende	Ikke gældende	Samlet indkomst	Ikke gældende
Tilknyttet firma	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Tilknyttet firma
Tilknyttet kontakt	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Tilknyttet kontakt
Kampagne	Kildekampagne  <b>BEMÆRK:</b> Hvis kontoen oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontoen oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Kildekampagne  <b>BEMÆRK:</b> Hvis salgsmuligheden oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheden oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Kildekampagne  <b>BEMÆRK:</b> Hvis kontakten oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontakten oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Ikke gældende
Mobilnr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Mobilnr.	Mobilnr.
By	Faktureringsby Forsendelsesby	Ikke gældende	Primær by	By (for handelsadresse)
Firma	Kontonavn	Konto	Konto	Firmanavn
Land	Faktureringsland Forsendelsesland	Ikke gældende	Primært land	Land
Fødselsdato	Ikke gældende	Ikke gældende	Fødselsdato	Ikke gældende
Beskrivelse	Ikke gældende	Beskrivelse	Ikke gældende	Begrundelse
E-mail	Ikke gældende	Ikke gældende	E-mail	E-mail
Anslået lukkedato	Ikke gældende	Lukkedato	Ikke gældende	Lukkedato
Fornavn	Ikke gældende	Ikke gældende	Fornavn	Ikke gældende
Branche	Branche	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende



Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
Jobtitel	Ikke gældende	Ikke gældende	Jobtitel	Ikke gældende
Efternavn	Ikke gældende	Ikke gældende	Efternavn	Ikke gældende
Valuta: Kundeemne	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Valuta: Handel
Kundeemneer	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Kundeemnetype	Kontotype	Ikke gældende	Kontakttype	Ikke gældende
Hr./Fr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Hr./Fr.	Ikke gældende
Send aldrig e-mail	Ikke gældende	Ikke gældende	Send aldrig e-mail	Ikke gældende
Næste trin	Ikke gældende	Næste trin	Ikke gældende	Næste trin
Antal medarbejdere	Antal medarbejdere	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Oprindelig partner	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Oprindelig partner
Potentiel omsætning	Ikke gældende	Omsætning	Ikke gældende	Størrelse på handel
Primært telefonnr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Arbejdstlf.	Telefonnr.
Hovedpartner	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Hovedpartner
Produktinteresse	Ikke gældende	Navn: Salgsmulighed bliver: Produktinteresse (kontakts fulde navn)	Ikke gældende	Produktinteresse
Profession	Ikke gældende	Ikke gældende	Profession	Ikke gældende
Kvalificeret dato	Ikke gældende	Ikke gældende	Kvalificeret dato	Ikke gældende
Prioritering	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Henvist af	Ikke gældende	Ikke gældende	Henvist af	Ikke gældende
Kilde	Ikke gældende	Kundeemnekilde	Kilde: Kundeemne	Ikke gældende
Stat/provins	Faktureringsstat/provin s Forsendelsesstat/provin s	Ikke gældende	Primær stat/provins	Stat (for handelsadresse)
Website	Website	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende

Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
Arbejdsfax	Ikke gældende	Ikke gældende	Arbejdsfax	Ikke gældende
Postnr.	Faktureringspostnr. Forsendelsespostnr.	Ikke gældende	Primært postnr.	Postnr. (for handelsadresse)

Desuden viser nogle felter andre værdier som resultat af konverteringsprocessen. I følgende tabel vises de nye værdier.

Denne post/dette felt	ændres til denne værdi
<b>Kundeemnepost</b>	
Status	Konverteret
<b>Kontopost</b>	
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
<b>Salgsmulighedspost</b>	
Status	Ventende
Salgsstadie	Opbygning af vision
Sandsynlighed	50%
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
<b>Kontaktpost</b>	
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
<b>Handelsregistreringspost</b>	
Navn	Produktinteresse om kundeemnet. Du kan tilsidesætte dette felt.
Type	Standard
Afsendelsesstatus	Ikke afsendt.

## Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering

Hvis du har udfyldt feltet sælger, bliver den person ejer af alle relaterede poster, når kundeemnet konverteres. Hvis feltet ikke er udfyldt, bliver den bruger, der konverterer kundeemnet, som standard ejer af alle relaterede poster. Firmaadministratoren kan imidlertid ændre denne virkemåde vha. funktionen Mapping af konvertering: Kundeemne. Se [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301).

## Afvisning af kvalificerede kundeemner

Kvalificerede kundeemner kan også afvises. Det gøres typisk i organisationer, hvor den person eller gruppe, der evaluerer kundeemner, er forskellig fra de sælgere, der tager kvalificerede kundeemner og konverterer dem til omsætning. I de organisationer kan den sælger, der er tildelt til et kvalificeret kundeemne, fastlægge, at kundeemnet ikke er så værdifuldt, som evaluatoren angav.

Når et kundeemne afvises, skal sælgeren angive en afvisningskode til afvisningen og kan evt. også angive afvisningsårsagen. Hvis den valgte afvisningskode er Andet, bliver afvisningsårsag et påkrævet felt. Systemet registrerer, at en afvisning er forekommet, hvem, der foretog afvisningen, og hvorfor der blev afvist.

Sælgeren kan også vælge at få kundeemnet omtildelt som en del af afvisningen. Afhængigt af firmaets politik kan kundeemnet omtildes til en manager til opfølgning eller føres tilbage til den oprindelige evaluator til yderligere vurdering.

## Arbejde med hjemmesiden Kundeemner

Hjemmesiden Kundeemner er udgangspunktet for håndtering af kundeemner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kundeemner-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af et kundeemne

Du kan oprette et kundeemne ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kundeemner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kundeemner](#) (på side 173) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med lister over kundeemner

Afsnittet Kundeemnelister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kundeemner.

Listen Kundeemner	Filter
Alle kundeemner	Ingen
Alle konverterede kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Konverteret
Alle kundeemner, der kvalificeres	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Kvalificering
Alle kvalificerede kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Kvalificeret
Nyligt oprettede kundeemner	Viser alle kundeemner sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt	Viser alle kundeemner sorteret efter ændringsdato

Listen Kundeemner	Filter
ændrede-kundeemner	
Alle afviste kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Afvist
Mine kundeemner	<p>Viser kundeemner sorteret efter oprettelsesdato, der opfylder en af følgende betingelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Feltet Sælger er sat til dit brugernavn, og feltet Status er sat til Kvalificering.</li> <li>✎ Feltet Kundeemneejer er sat til dit brugernavn, feltet Sælger er tomt og feltet Status er sat til Kvalificering.</li> </ul>
Mine nye kundeemner	<p>Viser kundeemner sorteret efter oprettelsesdato, der opfylder en af følgende betingelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Feltet Sælger er sat til dit brugernavn, og feltet Status er sat til Kvalificeret.</li> <li>✎ Feltet Kundeemneejer er sat til dit brugernavn, feltet Sælger er sat til et andet brugernavn end dit, og feltet Status er sat til Kvalificering.</li> </ul>
Mine nyligt oprettede-kundeemner	Viser alle kundeemner, som du ejer. Listen sorteres efter oprettelsesdato med det nyligst oprettede kundeemne øverst på listen.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste kundeemner

Afsnittet Mine nyligt viste kundeemner viser de kundeemner, som du nyligst har vist.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Arbejde med kundeemneopgaver

Afsnittet Mine åbne kundeemnerrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

✎ Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.

- 📌 Klik på kundeemnenavnet for at gennemgå det kundeemne, som opgaven er tilknyttet.
- 📌 Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

## Visning af kvalificerede kundeemner

Afsnittet Kvalificerede kundeemner viser en liste over kvalificerede kundeemner. Feltet Fulde navn er et link, der åbner kundeemneposten.

- 📌 Klik på feltet Fulde navn for at åbne kundeemneposten.
- 📌 Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Brug af rapporter til analyse af opfølgning på kundeemne

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kundeemner-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne, som viser fremskridt mod kvalificering af kundeemner inden for de sidste 90 dage. Se [Analyse af opfølgning på kundeemne](#) (på side 173) for at få oplysninger om brug af afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne.

## Tilføjelse af afsnit til din Kundeemner-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kundeemner afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kundeemner-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Kundeemner-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Kundeemner-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Kundeemne for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af kundeemner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kundeemner:

- 📌 [Omtildeling af kundeemner](#) (på side 166)
- 📌 [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 166)
- 📌 [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 167)
- 📌 [Arkivering af kundeemner](#) (på side 168)
- 📌 [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 168)

[n Afvisning af kundeemner](#) (på side 172)

[n Analyse af opfølgning på kundeemne](#) (på side 173)

**BEMÆRK:** Hvis du bruger Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og drager fordel af henvisningsfunktionen, oprettes nye kundeemner, når du linker nye henvisninger til kontakter.

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Omtildeling af kundeemner

Når du opretter et kundeemne, bliver du automatisk kundeemnets ejer. Hvis dit adgangsniveau tillader redigering af denne post, kan du omtildele kundeemnet til en anden person. Firmaadministratoren kan også konfigurere systemet til at tildele kundeemner ved at angive tildelingsregler.

### *Sådan omtildeler du et kundeemne*

**1** Vælg det kundeemne, som du vil omtildele.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

**2** Klik på Rediger på siden Detalje: Kundeemne.

**3** Gør et af følgende i afsnittet Yderligere oplysninger på siden Redigering af kundeemne:

[n](#) Klik på ikonet Opslag i feltet Ejers fulde navn, og vælg dernæst en anden bruger i opslagsvinduet.

[n](#) Marker afkrydsningsfeltet Omtildel ejer for at få systemet til at omtildele kundeemnet.

**4** Gem posten.

**BEMÆRK:** Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning.

## Kvalificering af kundeemner

Hvis du fastlægger, at et kundeemne har potentiale til at blive en salgsmulighed, kan du kvalificere kundeemnet. Normalt vælger du en prioritering til kundeemnet i henhold til en skala, der er konfigureret af firmaadministratoren.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at evaluere kundeemner til kvalificering. Se [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 167) for at få flere oplysninger om brug af scripts til kvalificering af kundeemner.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Kvalificer-kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan kvalificerer du et kundeemne*

- 1 Vælg kundeemnet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

- 2 Sørg for, at følgende felter for kundeemneposten er udfyldt på siden Detalje: Kundeemne: Fornavn, Efternavn, Prioritering, Ejers fulde navn og Sælger. Disse felter er påkrævet for at kvalificere kundeemnet.

**BEMÆRK:** Disse oplysninger hjælper dig med at sikre, at kundeemner ikke mistes, efter de er kvalificeret, og at værdifulde salgsressourcer udnyttes fuldt ud til opfølgning af kundeemner, der kan udvikle sig til salgsmuligheder. Hvis felterne Prioritering og Sælger ikke er udfyldt, vil du ikke kunne sætte kundeemnets status til Kvalificeret.

- 3 Klik på Marker som kvalificeret.

Systemet verificerer, at de kritiske felter indeholder data. Hvis kriterierne opfyldes, ændres værdien af feltet Status til Kvalificeret.

**BEMÆRK:** Hvis du modtager en fejlmeddelelse, efter du har klikket på Marker som kvalificeret, skal du verificere, at feltet Kvalificeret dato ikke er tilpasset med en skrivebeskyttet værdi.

## Brug af scripts til kvalificering af kundeemner

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at evaluere kundeemner til kvalificering. Et script til kvalificering af et kundeemne består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Dine responser scores, tildeles en vægtning og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

**ADVARSEL:** Hvis et script forsøger at sætte feltet Status for et kundeemne til Kvalificeret, kan det ikke gøre det, medmindre felterne Prioritering og Sælger for kundeemnet er udfyldt. Hvis disse felter ikke er udfyldt, vises en fejlmeddelelse, og scriptet antager, at kundeemnet ikke opfyldte tærsklen. Scriptet sætter dernæst feltet Status i henhold til de resultater, der er defineret på scriptet for manglende opfyldelse af tærsklen.

**Før du går i gang.** For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se [Om vurderingsscripts](#) (på side 1518) for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

### *Sådan bruger du et script til kvalificering af et kundeemne*

- 1 Vælg kundeemnet.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af kundeemner.
- 2 Rul ned til afsnittet Kvalifikationsscripts: Kundeemne på siden Detalje: Kundeemne, og klik på Tilføj.  
**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Kvalifikationsscripts: Kundeemne ikke er vist, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje afsnittet til sidelayoutet. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis firmaadministratoren har konfigureret et script til kvalificering af et kundeemne.
- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.
- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål i vinduet Kvalifikationsscripts: Kundeemne, og klik på Gem.  
Siden Detalje: Kundeemne vises igen. Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

## Arkivering af kundeemner

I stedet for at kvalificere et kundeemne kan du angive, at det ikke er værd at efterfølge kundeemnet og fjerne det fra vurderingsprocessen. Arkivering af et kundeemne sletter det ikke, men bevarer kundeemnet i databasen med status Arkiveret.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Arkiver kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan arkiverer du et kundeemne*

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil arkivere.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kundeemner.
- 2 Klik på Arkiver på siden Detalje: Kundeemne.  
Feltet Status: Kundeemne ændres til Arkiveret.

## Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder

Hvis din brugerrolle har den relevante opsætning, kan du oprette konto-, kontakt-, salgsmuligheds- og handelsregistreringsposter eller kopiere kundeemneoplysninger til eksisterende poster ved at konvertere kundeemneposten. Afhængigt af firmaets indstillinger kan den nye salgsmulighedspost indeholde oplysninger, der påvirker beregninger af omsætning.

**BEMÆRK:** Normalt konverterer du kundeemner til salgsmuligheder, der er kvalificeret tidligere. Se [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 166).

Proceduren i dette afsnit beskriver trinnene til følgende to scenarier:

- 168** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19



**Scenarie 1.** Der er nye kundeemner fra en kampagne, som firmaet har kørt. Som en del af hver kundeemnepost har du en persons navn sammen med firmanavnet. Du vil nu oprette en ny kontaktpost, en ny kontopost og evt. en ny salgsmulighedspost med oplysningerne fra kundeemnet.

**Scenarie 2.** Du kører en kampagne, der er målrettet mod eksisterende konti og kontakter. Nogle kundeemner genereres, som du nu vil konvertere til salgsmuligheder.

**Før du går i gang.** For at udføre denne procedure skal dine indstillinger for brugerrolle og adgangsprofil være konfigureret, som beskrevet i [Indstillinger for adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (se "[Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#)" på side 170). Siden Konverter kundeemne viser kun de konverteringsindstillinger, der er tilgængelige for din brugerrolle i henhold til det layout af konvertering af kundeemne, der er valgt til rollen. Hvis et layout ikke er valgt til rollen, gælder standardlayoutet.

### ***Sådan konverterer du et kundeemne til en konto, en kontakt, en handelsregistrering eller en salgsmulighed***

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil konvertere.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

- 2 Klik på Konverter på siden Detalje: Kundeemne.

- 3 Gør et af følgende på siden Konverter kundeemne:

- n Vælg indstillingerne AutoOpret ny konto og AutoOpret ny kontakt for at oprette nye konto- og kontaktposter til dette kundeemne (scenarie 1).

I feltet Firma til kundeemnet i afsnittet Konto vises feltet Kontonavn som standard. Kundeemnets fornavn og efternavn vises som standard i afsnittet Kontakt.

- n Vælg indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt for at oprette en ny salgsmulighed og linke salgsmuligheden til en eksisterende konto og kontakt.

Hvis kundeemneposten har en tilknyttet konto, vises denne konto i feltet Tilknyttet konto. Hvis kundeemneposten har en tilknyttet kontakt, vises denne kontakt i feltet Tilknyttet kontakt.

- n Klik på ikonet Opslag ved siden af felterne Tilknyttet konto eller Tilknyttet kontakt for at linke kundeemnet til en anden konto eller kontakt, og vælg en anden konto og kontakt. Sørg for, at de korrekte navne vises i felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt, og at valgknapperne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt er markeret.

- 4 (Valgfrit) Vælg indstillingen AutoOpret ny salgsmulighed, og udfyld felterne for at konvertere kundeemnet til en salgsmulighed.

**BEMÆRK:** Fornavn og efternavn fra kundeemneposten vises som standard i feltet Navn på salgsmulighed på siden Konverter kundeemne. Værdierne i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse på siden Konverter kundeemne overføres også til salgsmulighedsposten. Du kan redigere disse felter på siden Konverter kundeemne.

- 5 (Valgfrit) Vælg indstillingen AutoOpret handelsregistrering, og udfyld felterne for at konvertere kundeemnet til en handelsregistrering.

**BEMÆRK:** Værdierne i feltet Produktinteresse og feltet Partner fra kundeemneposten vises som standard i henholdsvis feltet Navn: Handelsregistrering og feltet Hovedpartnerkonto. Værdierne i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse på siden Konverter kundeemne overføres også til handelsregistreringsposten. Du kan redigere disse felter på siden Konverter kundeemne.

6 Klik på Gem for at konvertere kundeemnet.

Når konverteringen er fuldført:

- n Siden Detalje: Kundeemne vises igen med disse værdier, hvor de fleste er baseret på de valg, som du foretog på siden Konverter kundeemne:
  - n Feltet Status for kundeemnet er Konverteret.
  - n Værdierne til felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt er de samme som dem, der var på siden Konverter kundeemne.
  - n Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed, er værdien af feltet Tilknyttet salgsmulighed den samme som det nye salgsmulighedsnavn, der var på siden Konverter kundeemne.
  - n Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed, har den nye salgsmulighedspost, der er oprettet fra konverteringsprocessen, det konverterede kundeemne linket til salgsmulighedsposten.
  - n Hvis du konverterede kundeemnet til en handelsregistrering, er værdien i feltet Tilknyttet handelsregistrering den samme som det nye handelsregistreringsnavn, som du angav på siden Konverter kundeemne.
  - n Hvis du konverterede kundeemnet til en handelsregistrering, linkes den nye handelsregistreringspost, der er oprettet fra konverteringsprocessen, også til det konverterede kundeemne.
- n Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed (trin 4) eller handelsregistrering (trin 5), arver den nye salgsmuligheds- eller handelsregistreringspost nogle feltværdier fra kundeemnet.
- n Du kan stadig se kundeemneposten, men forretningsprocesserne skifter til den relevante salgsmuligheds- eller handelsregistreringspost.

**BEMÆRK:** Se Hvad sker der under konvertering i [Kundeemner](#) (på side 158) for at få flere oplysninger om konverteringsprocessen og dens virkning på felter og værdier. Se [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102) for at få flere oplysninger om sletning af poster.

**BEMÆRK:** Du kan konvertere det samme kundeemne til en konto eller kontakt flere gange, men du kan kun konvertere et kundeemne til en handelsregistrering eller salgsmulighed én gang. Hvis du har konverteret et kundeemne til en handelsregistrering eller en salgsmulighed, kan du ikke senere konvertere det til en anden handelsregistrering eller salgsmulighed. Et kundeemne, der er konverteret til en handelsregistrering, kan imidlertid konverteres igen til en anden konto eller kontakt.

## Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner

Du skal have de relevante indstillinger i dine adgangsprofiler og din brugerrolle for at kunne konvertere kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder. I dette emne beskrives de påkrævede indstillinger.

## Indstillinger af adgangsprfil til konvertering af kundeemner

De adgangsniveauer, der giver brugere mulighed for at konvertere kundeemner, er vist i følgende tabeller. Indstillingerne kræves på både standardadgangsprofilen og ejeradgangsprofilen.

I følgende tabel vises de adgangsniveauindstillinger til posttyper, der gør det muligt at konvertere kundeemner.





Posttype	Adgangsniveau
<b>Konto</b>	Læs/Rediger
<b>Aktivitet</b>	Læs/Rediger
<b>Kontakt</b>	Læs/Rediger
<b>Kundeemne</b>	Læs/Rediger
<b>Salgsmulighed</b>	Læs/Rediger
<b>Handelsregistrering</b>	Læs/Rediger

I følgende tabel vises de adgangsniveauindstillinger til posttyper med relaterede oplysninger, der gør det muligt at konvertere kundeemner:

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
<b>Konto</b>	Adresser	Læs/Opret/Rediger
<b>Kontakt</b>	Konti	Læs/Opret
	Adresser	Læs/Opret/Rediger
<b>Kundeemne</b>	Fuldførte aktiviteter	Vis
	Åbne aktiviteter	Vis
<b>Salgsmulighed</b>	Omsætning	Læs/Opret
	Kontakt	Læs/Opret

## Indstillinger af brugerrolle til konvertering af kundeemner

Følgende rolleindstillinger giver dig mulighed for at konvertere kundeemner:

-  Rollen skal have privilegiet CRM Marketing: Konverter kundeemner.
-  Posttypeadgangen til rollen skal have følgende indstillinger:
  -  Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Salgsmulighed ved konvertering til salgsmuligheder.
  -  Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Handelsregistrering ved konvertering til handelsregistreringer.

- n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal markeres til posttypen Kundeemne i alle tilfælde af kundeemnekonvertering.
- n Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal markeres til posttypen Aktivitet i alle tilfælde af kundeemnekonvertering.
- n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til eksisterende konti.
- n Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til nye konti.
- n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere kundeemner til eksisterende kontakter.
- n Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til nye kontakter.

## Afvisning af kundeemner

I stedet for at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed, kan du beslutte, at kundeemnet ikke er så værdifuldt som evaluatoren angav og fjerne det fra processen til kundeemnestyring. Afvisning af et emne sletter det ikke, men bevarer kundeemnet i firmaets poster med status Afvist.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Afvis-kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan afviser du et kvalificeret kundeemne*

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil afvise.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

- 2 Klik på Afvis på siden Detalje: Kundeemne.

- 3 Indtast følgende oplysninger på siden Afvis et kundeemne:

- n Vælg en værdi i rullelisten i feltet Afvisningskode.
- n (Valgfrit) Indtast årsagen til afvisningen i feltet Afvisningsårsag.

**Bemærk:** Feltet Afvisningsårsag er påkrævet, hvis afvisningskoden er sat til Andet.

- n Marker afkrydsningsfeltet Omtildel ejer for at omtildele kundeemnet til en ny ejer.

Systemet omtildeler kundeemnet på basis af regler for tildeling af kundeemner, der er konfigureret af firmaadministratoren. Afhængigt af firmaets politik kan det afviste kundeemne omtildeles til den oprindelige ejer eller til den oprindelige ejers manager.

- 4 Klik på Bekræft afvisning.

Siden Detalje: Kundeemne vises igen med oplysninger om afvisningen, heriblandt dit navn, afvisningskoden, og hvis relevant årsagen til afvisningen. Værdien i feltet Status: Kundeemne ændres til Afvist.

## Analyse af opfølgning på kundeemne

I standardudgaven af Oracle CRM On Demand indeholder afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne på Kundeemner-hjemmesiden oplysninger, der hjælper med at analysere fremskridt mod kvalificering af kundeemner inden for de sidste 90 dage.

Udfør følgende i dette afsnit på Kundeemner-hjemmesiden:

- Evaluer salgsteamets præstation fra forskellige perspektiver.
- Se kundeemnestatus for hvert salgsteammedlem ved at vælge Kundeemnejer eller Sælger.
- Se data efter måned eller uge for at status for kundeemner til de perioder.
- Identificer de handlinger, der kræves for at flytte kundeemner gennem salgsprocessen.
- Klikke på et segment på diagrammet for at se en kundeemneliste.
- Downloade eller udskrive disse analyser.

## Felter til kundeemner

Brug siden Redigering af kundeemne til at tilføje et kundeemne eller opdatere detaljer til et eksisterende kundeemne. Denne side viser alle felterne til et kundeemne.

**TIP:** Du kan også redigere kundeemner på siden Liste: Kundeemner og siden Detalje: Kundeemne. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kundeemne</b>	
Firma	Svarer til kontonavnet for et firma.
Oprettet af	Alias for den person, der opretter kundeemnet, efterfulgt af dato og klokkeslæt for oprettelse af kundeemnet. Systemgenereret.
Send aldrig e-mail	Angiver kundeemnets præference vedr. modtagelse af e-mails.
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kundeemneposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Systemgenereret.
<b>Salgsmulighedsrelaterede oplysninger</b>	

Felt	Beskrivelse
Status	Kundeemnets status, så som Kvalificering, Kvalificeret, Konverteret, Afvist og Arkiveret. Kan kun ændres på siden Redigering af kundemne, og <i>ikke</i> på siden Nyt kundeemne.  Se Værdier til feltet Status nedenfor for at få flere oplysninger om feltets værdier og deres betydninger.
Prioritering	Skalaprioritering, som konfigureret af firmaet, f.eks. A = Varm, B = Varm, C = Kølig og D = Kold.
Produktinteresse	Produkt eller service, som kundeemnet udtrykker interesse i.
Potentiel omsætning	Potentiel omsætning i den valuta, der er valgt af dig eller firmaadministratoren.
Anslået lukkedato	Dato og klokkeslæt, hvor kundeemnet forventes at blive lukket.
Næste trin	Beskrivelse af det næste trin, der skal udføres.
Kilde	Kildekategorier, som konfigureret af firmaet, så som Annoncering, Direct mail, Begivenhed, Lancering, Henvisning, Messe, Web, Partner, Indkøbt, Lejet og Andet.
Kampagne	Kampagne, der genererer dette kundeemne eller er linket til kundeemnet.
Branche	Branchekategori til kundeemnet, som konfigureret af firmaet.
Årlig omsætning	Årsomsætning for kundeemnets firma.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Tilknyttet konto	Konto, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.
Tilknyttet kontakt	Kontakt, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.
Tilknyttet handelsregistrering	Handelsregistrering, der er linket til kundeemnet. Feltet sættes automatisk, når et kundeemne konverteres til en handelsregistrering.
Tilknyttet salgsmulighed	Salgsmulighed, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.
Ejers fulde navn	Ejer af kundeemneposten. Standardværdien er posten opretter.
Omtildel ejer	Angiver, at kundeemnet skal omtildeles. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af kundeemne, udløser valg af dette felt, at tildelingsmanager behandler kundeemnet igen og tildeler den i henhold til reglerne.  <b>BEMÆRK:</b> Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning. Navnet på ejeren af kundeemnet ændres, når posten er tildelt.

Felt	Beskrivelse
Sælger	Sælger, som firmaet tildeler til kundeemnet.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger, der beskriver kundeemnet. Grænsen er på 16.350 tegn.
Website	Website, der er linket til kundeemnet.
Status for ejerskab	Aktuel status for ejerskab til kundeemnet.
Profession	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ca. indkomst	Dette er et valutafelt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alder	Dette felt beregnes fra feltet Fødselsdato. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificeret dato	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, når feltet Status er sat til Kvalificeret.

## Værdier til feltet Status

I takt med at et kundeemne flytter gennem kundeemnestyringsprocessen, angiver feltet Status, hvor kundeemnet er i processen. Statusværdier er en af hovedmåderne til filtrering af kundeemner. Se [Kundeemner](#) (på side 158) for at få flere oplysninger om kundeemnestyringsprocessen.

I følgende tabel vises statusfeltets mulige værdier.

Status	Beskrivelse
Arkiveret	Resultater fra fuldførelse af arkiveringstrinnene ( <a href="#">Arkivering af kundeemner</a> (på side 168)). Det konstateres, at kundeemnet ikke har nogen værdi for firmaet, og det fjernes fra vurderingsprocessen.
Konverteret	Resultater fra fuldførelse af konverteringstrinnene ( <a href="#">Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder</a> (på side 168)). Det konstateres, at kundeemnet har tilstrækkelig værdi til at blive en salgsmulighed.
Kvalificeret	Resultater fra fuldførelse af kvalificeringstrinnene ( <a href="#">Kvalificering af kundeemner</a> (på side 166)). Kundeemnet har bestået kvalificeringsprocessen. Ny ejer bliver den sælger, der tildeles til kundeemnet.
Kvalificering	Resultater fra fuldførelse af oprettelsestrinnene ( <a href="#">Kvalificering af kundeemner</a> (på side 166)). Kundeemnet er oprettet og undergår eller er ved at begynde kvalificeringsprocessen. Ejer standardangives til den person, der oprettede kundeemnet.

Status	Beskrivelse
Afvist	Resultater fra fuldførelse af afvisningstrinnene ( <a href="#">Afvisning af kundeemner</a> (på side 172)). Det konstateres, at det kvalificerede kundeemne ikke er af så stor værdi, som evaluatoren oprindeligt mente.



# 4 Salg

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til salgsoplysninger:

- Konti.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om firmaer, som du handler med.
- Kontakter.** Brug disse sider til at spore personer, der er knyttet til dine konti og salgsmuligheder.
- Salgsmuligheder.** Brug disse sider til at håndtere potentielle omsætningsgenererende salgsmuligheder.
- Prognoser.** Brug disse sider til at generere prognoser for at planlægge kvartalsvis omsætning på basis af eksisterende salgsmuligheder.

Posttypen Kundeemner er også relateret til salgsområdet, da kundeemner kan være konverteret til salgsmuligheder.

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til oplysninger om salg og forretningsplanlægning:

- Forretningsplan.** Brug disse sider til at **etablere strategiske mål og handlinger til konti, kontakter eller produkter.**
- Målsætning.** Brug disse sider til at håndtere mål på højt niveau, som du vil opnå.
- Plankonto.** Brug disse sider til at spore, hvordan konti mappes til forretningsplaner.
- Plankontakt.** Brug disse sider til at knytte kontakter til forretningsplaner.
- Plansalgsmulighed.** Brug disse sider til at knytte salgsmuligheder til forretningsplaner.

## Håndtering af salg

Udfør følgende processer for at håndtere salg:

- 1 [Proces til håndtering af salgsmuligheder](#) (på side 178)
- 2 [Proces til håndtering af konti](#) (på side 178)
- 3 [Proces til håndtering af kontakter](#) (på side 179)
- 4 [Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere](#) (på side 179)
- 5 [Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer](#) (på side 180)
- 6 [Proces til håndtering af kalender og aktiviteter](#) (på side 180)

## Proces til håndtering af salgsmuligheder

Udfør følgende opgaver for at håndtere salgsmuligheder:

- 1 Gennemgå salgsmulighedsfelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til salgsmulighed](#) (på side 232).
- 2 Opret en ny salgsmulighedspost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39).
- 3 Tilføj produktomsætningsposter til salgsmuligheden. Se [Linkning af produkter til salgsmuligheder](#) (på side 222).
- 4 Definer nøglekontakter og kontaktroller. Se [Kontakter](#) (på side 199) og [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207).
- 5 Spor aktiviteter og noter, der er relateret til salgsmuligheder. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 146) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 89).
- 6 Tildel ejerskab af salgsmulighed og synlighed. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85).
- 7 Opdater salgsstadiet til salgsmuligheden. Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 215).
- 8 Link partnere og konkurrenter, der er relateret til salgsmuligheden. Se [Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder](#) (på side 220).
- 9 Vurder og prognosticer salgsmuligheden. Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 215).

## Proces til håndtering af konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere konti:

- 1 Gennemgå kontofelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til konto](#) (på side 196).
  - 2 Opret en ny kontopost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39).
  - 3 Definer nøglekontakter og kontaktroller. Se [Kontakter](#) (på side 199) og [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207).
  - 4 Spor kontorelaterede aktiviteter og noter. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 146) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 89).
  - 5 Tildel ejerskab af konto og synlighed. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85).
  - 6 Tilknyt partnere og konkurrenter til kontoen. Se [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 190).
  - 7 Definer kontorelationer. Se [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 191).  
**Bemærk:** Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
  - 8 Tilføj omsætningsposter til kontoen. Se [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 193).
- 178** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prognosticer kontoomsætning. Se [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 193).

Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Spor kontoaktiver. Se [Sporing af aktiver](#) (på side 192).

## Proces til håndtering af kontakter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kontakter:

- 1 Gennemgå kontaktfelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til kontakt](#) (på side 212).
- 2 Opret en ny kontaktpost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39).
- 3 Spor kontaktrelaterede aktiviteter og noter. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 146) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 89).
- 4 Tildel ejerskab af kontakt og synlighed. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85).
- 5 Synkroniser kontakter med din PIM. Se [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657).
- 6 Udfør en undersøgelse af kundetilfredshed. Se [Brug af serviceanmodningsscripts](#) (på side 282).
- 7 Definer kontaktrelationer. Se [Sporing af relationer mellem kontakter](#) (på side 207).  
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Tilføj omsætningsposter til kontakten. Se [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 208).  
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognosticer kontaktomsætning. Se [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 208).  
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Spor kontaktaktiver. Se [Sporing af aktiver](#) (på side 192).  
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- 1 Angiv kvoter. Se [Håndtering af kvoter](#) (på side 241).
- 2 Prognosticer salgsmuligheder, konti og kontakter. Se [Prognoser](#) (på side 234).

- 3 Gennemgå prognoser. Se [Gennemgang af prognoser](#) (på side 236).
- 4 Opdater prognoser. Se [Opfriskning af prognoser](#) (på side 238).
- 5 Afsend prognoser. Se [Afsendelse af prognoser](#) (på side 240).

## Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- 1 Konfigurer firmaets regnskabskalender. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026).
- 2 Fastlæg prognosehierarki. Se [Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304).
- 3 Angiv brugerkvoter. Se [Opsætning af brugeres salgskvoter](#) (på side 1154).
- 4 Opret prognosedefinitionen, heriblandt dato, type, varighed og deltagere. Se [Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304).

## Proces til håndtering af kalender og aktiviteter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kalender og aktiviteter:

- 1 Gennemgå aktuelle kalenderaftaler. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119).
- 2 Opret nye aftaler og opgaver. Se [Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 122).
- 3 Del kalenderen med andre brugere. Se [Visning af andres kalendere](#) (på side 142).
- 4 Spor og håndter nøgleopgaver. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119).
- 5 Synkroniser aftaler og opgaver med din PIM. Se [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657).

## Kundeemner (salgsaspekter)

Kundeemner spiller en vigtig rolle i salgsprocessen. Salgsprocessen kan starte med kundeemnegenerering. Kundeemner flytter gennem kvalificering til konvertering. Se [Håndtering af marketing](#) (på side 149) for at få flere oplysninger om salgsprocessen. Du kan konvertere kundeemner til kontakter, konti, handelsregistreringer og salgsmuligheder. Når et kundeemne er konverteret til en salgsmulighed eller handelsregistrering, indgår det i salgsprocessen. Visse felter i salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposten

henter deres værdier fra kundeemneposten. Disse værdier er baseret på mapping af kundeemner, der er blevet konverteret i løbet af salgsprocessen.

## Konti

Brug kontosiderne til at oprette, opdatere og spore konti. *Konti* er generelt firmaer, som du driver forretninger med, men du kan også spore partnere, konkurrenter, associerede osv. som konti.

Hvis kontoposter er centrale i, hvordan firmaet håndterer sine forretningerne, som det er tilfældet i mange firmaer, skal du indtaste så mange oplysninger om konti som muligt. Nogle af oplysningerne, så som feltet Region eller Branche, kan bruges i rapporter til at kategorisere oplysninger. Hvis du linker en post, så som en salgsmulighed, til en kontopost med feltet Region eller Branch udfyldt, kan de salgsmuligheder på lignende vis kategoriseres efter de værdier.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Håndtering af konti](#) (på side 183)

## Arbejde med hjemmesiden Konto

Hjemmesiden Konto er udgangspunktet for håndtering af konti.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Konto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en konto

Du kan oprette en konto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste konti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til konto](#) (på side 196) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med kontolister

Afsnittet Kontolister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til konti.

Kontoliste	Filtre
Alle konti	Alle konti·sorteret alfabetisk efter Kontonavn
Alle kundekonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Kunde

Kontoliste	Filtre
Alle kontokonkurrentkonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Konkurrent
Alle kontopartnerkonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Partner
Alle potentielle konti	Konti, hvor kontotypen er sat til Potentiel kunde
Nyligt oprettede konti	Alle konti sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede konti	Alle konti sorteret efter ændringsdato
Alle referererbare konti	Konti med afkrydsningsfeltet Reference markeret
Alle bedste konti	Konti, hvor prioriteten er sat til Høj
Mine konti	Konti med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste konti




Afsnittet Mine nyligt viste konti viser de konti, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Arbejde med kontoopgaver

Afsnittet Mine åbne kontorelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

-  Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
-  Klik på kontonavnet for at gennemgå den konto, som opgaven er tilknyttet.
-  Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

## Brug af rapporter til analyse af kontopræstation

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Konto-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Kontoanalyse,

som viser en omfattende analyse af, hvordan kontiene er distribueret og af lukket omsætning. Se [Analyse af kontopræstation](#) (på side 196) for at få oplysninger om brug af afsnittet Kontoanalyse.

## Tilføjelse af afsnit til din Konto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Konto afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Konto-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Konto-hjemmeside*



- 1 Klik på Rediger layout på Konto-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Konto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere konti:

-  [Sporing af kontaktroller hos en konto](#) (på side 184)
-  [Ændring af en kontos primære kontakt](#) (på side 185)
-  [Linkning af poster til konti](#) (på side 185)
-  [Linkning af porteføljekonti](#) (på side 188)
-  [Angivelse af overordnede konti](#) (på side 188)
-  [Begrænsning af viste kontoposter](#) (på side 189)
-  [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 190)
-  [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 191)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

-  [Sporing af aktiver](#) (på side 192)
-  [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 193)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

-  [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

-  [Analyse af kontopræstation](#) (på side 196)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Felter til konto](#) (på side 196)
- [n Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 181)
- [n Rapporter](#) (på side 697)
- [n Brug af Offline Client](#) (på side 648)
- [n Import af data](#) (på side 1488)

## Sporing af kontaktroller hos en konto

Sporing af en kontakts rolle eller roller hos et firma er kritisk for forståelsen af den indflydelse, som kontakten har på købsbeslutninger hos kontoen. Ud over at angive en kontakts rolle fra siden Detaljer: Konto, kan du definere en kontakts rolle til hver relateret konto fra kontaktdetaljesiden.

### *Sådan angiver du en eller flere roller til en kontokontakt*

- 1** Vælg kontoen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af konti.
- 2** Klik på linket Rediger roller til kontakten i afsnittet Kontakter på siden Detalje: Konto.  
Siden Redigering af kontoroller viser de tilgængelige og valgte roller til kontokontakten.
- 3** Vælg roller (f.eks. bruger, evaluator, godkender) til kontakten i afsnittet Tilgængelig, og brug retningspilen til at flytte rollerne til afsnittet Valgt.  
Brug op- og ned-pilene til at ændre rollernes rækkefølge. Den øverste rolle i listen er den primære rolle.



- 4 Klik på Gem.

## Ændring af en kontos primære kontakt

En konto kan have flere kontakter, men en af kontakterne skal være angivet som den primære kontakt til kontoen. Som standard er den første kontakt, der føjes til kontoen, den primære kontakt, men du kan ændre denne indstilling.

### *Sådan ændrer du en kontos primære kontakt*

- 1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.

- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.

**BEMÆRK:** Hvis feltet Primær kontakt ikke vises på siden Detalje: Konto eller Redigering af konto, skal du kontakte firmaadministratoren for at få feltet føjet til dit sidelayout.

**TIP:** Hvis inline-redigeringsfunktionen er aktiveret til firmaet, kan du ændre den primære kontakt inline på siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om inline-redigering.

- 3 Klik på ikonet Opslag i feltet Primær kontakt på siden Redigering af konto.

- 4 Vælg den nye, primære kontakt i opslagsvinduet.

- 5 Klik på Gem på siden Redigering af konto.

## Linkning af poster til konti

Du kan linke de nye poster, som du opretter fra detaljesiden, så som kontakter og aktiviteter, til kontoposten. Linkning knytter poster til hinanden, så du og andre, der har adgangsrettigheder til posten, får en fuld visning af oplysningerne.

Nye poster føjes til databasen samtidig med, at de linkes til den valgte konto. En kontakt, som du opretter fra siden Detalje: Konto linkes f.eks. til kontoen og vises dernæst på kontaktsiderne.

En kontopost indeholder oplysninger, der arves, efter linkning til en anden post. F.eks. viser nogle salgsmulighedsposter posterne efter område eller branche. Da Område og Branche ikke er en del af salgsmulighedsposterne, søger systemet i linkede kontoposter for at fastlægge den gruppe, som salgsmuligheden tilhører. Du vil derfor, når det er muligt, linke poster til kontoposten.

Du kan også linke andre brugere til en kontopost, så de kan se posten. Du har måske brug for at dele en kontopost med et team af kolleger, som arbejder på at lukke en handel. På basis af hver rolle kan et teammedlem have forskellige adgangsbehov til kontoposten og de kontakt- og salgsmulighedsposter, der er linket til kontoen.

## Sådan linker du oplysninger til en konto

- 1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.

- 2 Rul til det relevante afsnit på siden Detalje: Konto, og link poster til kontoen efter behov.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger den type relaterede oplysninger, der kan vises på siden Detalje: Konto. Du kan ændre rækkefølgen af afsnittene med relaterede oplysninger, som er tilgængelige for dig, eller skjule relaterede oplysninger, som du ikke bruger. Klik på Rediger layout for at redigere sidelayoutet, og klik på pilene på siden Personligt layout for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Ændring af disse indstillinger påvirker visningen af Oracle CRM On Demand.

I følgende tabel vises nogle af de posttyper, som du muligvis kan linke til en konto.

Posttype	Oplysninger
Salgsmuligheder	Klik på Ny for at linke en ny salgsmulighed, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til salgsmulighed</a> (på side 232) for at se beskrivelser af felter.
Serviceanmodninger	Klik på Ny for at linke en ny serviceanmodning, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til serviceanmodning</a> (på side 284) for at få beskrivelser af felter.
Noter	Klik på Ny for at linke en ny note, indtast de påkrævede oplysninger, og gem posten.  <b>BEMÆRK:</b> Du kan også tilføje noter ved at klikke på noteikonet øverst til højre på siden, hvis denne funktion er aktiveret til firmaet.  Se <a href="#">Tilføjelse af noter</a> (på side 89) for at få flere oplysninger om noter.
Åbne aktiviteter	Klik på Ny opgave- eller Ny aftale for at linke en ny opgave eller aftale. Indtast dernæst de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til aktivitet</a> (på side 146) for at få beskrivelser af felter.  Du kan linke adskillige aktiviteter til en konto. Hvis en aktivitet har et klokkeslæt tilknyttet, vises aktiviteten i listen Aktiviteter og Kalender.  Brugere, der kan se en konto, kan også se de aktiviteter, der er linket til posten, heriblandt aktiviteter, der ejes af eller tildeles til andre.

Kontakter	<p>Klik på Ny for at linke en ny kontakt, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Felter til kontakt</a> (på side 212) for at se beskrivelser af felter.</p> <p><b>TIP:</b> Du kan også klikke på Tilføj og dernæst klikke på ikonet Opslag ved siden af kolonnen Ny kontakt for at undgå at duplikere kontaktposter. Indtast fornavn, efternavn eller e-mail-adrese i opslagsvinduet, og klik på Start. Hvis applikationen ikke finder kontakten, skal du klikke på Ny for at oprette kontaktposten.</p> <p>Klik på Tilføj for at føje kontaktposten til denne post, hvis du ved, at den findes.</p> <p>Klik på navnet Link for at åbne siden Detalje: Kontakt og opdatere oplysningerne om kontakten.</p>
Team: Konto	<p>Klik for Tilføj brugere for at gøre denne post synlig for andre medarbejdere. Vælg medarbejderens navn i vinduet Team - Tilføj brugere: Konto, og angiv adgangsniveauet. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få flere oplysninger om deling af poster.</p>
Kontopartnere	<p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner-til kontoen. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Sporing af kontopartnere og -konkurrenter</a> (se "<a href="#">Sporing af partnere og konkurrenter til konti</a>" på side 190) for at få beskrivelser af felter.</p>
Kontokonkurrenter	<p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din konkurrent til kontoen. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se <a href="#">Sporing af kontopartnere og -konkurrenter</a> (se "<a href="#">Sporing af partnere og konkurrenter til konti</a>" på side 190) for at få beskrivelser af felter.</p>

### *Sådan fjerner eller sletter du en linket post*

- 1 Vælg kontoen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Rul ned til det relevante afsnit på siden Detalje: Konto.
- 3 Vælg Fjern eller Slet i menuen på postniveau i den række med et link, som du vil fjerne eller slette.
  - n **Fjern.** Tilknytning af posterne fjernes uden, at de slettes.
  - n **Slet.** Den linkede post slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen efter 30 dage.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

 [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)

 [Sporing af aktiver](#) (på side 192)

## Linkning af porteføljekonti

Denne funktion er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan linke porteføljekonti til en konto med en mange-til-en-relation. Med andre ord kan du linke mange porteføljekonti til én konto, men hver porteføljekonto kan kun linkes til én konto.

**Før du går i gang.** De relaterede oplysninger om portefølje vises ikke på siden Detaljer: Konto som standard. Firmaadministratoren skal tildele din rolle adgang til de relaterede oplysninger for, at du kan se oplysningerne. Du eller firmaadministratoren skal dernæst føje de relaterede oplysninger om portefølje til dit layout af siden Detaljer: Konto. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få oplysninger om tilpasning af layout af detaljeside.

### *Sådan linker du en porteføljeunderkonto*

- 1 Vælg den overordnede konto.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af konti.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om porteføljeunderkonti på siden Detalje: Konto, og klik på Ny.
- 3 Udfyld felterne på siden Redigering af porteføljekonto, der åbnes.  
Se [Felter til porteføljekonto](#) (på side 538) for at få flere oplysninger om porteføljekonti.
- 4 Gem posten.

## Angivelse af overordnede konti

Du kan angive kontohierarkier, så som et firma, der er et datterselskab af et andet firma, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Først opretter du den overordnede konto og dernæst vælger du den konto som den overordnede til den underordnede eller underkontoen.



### *Sådan angiver du den overordnede konto*

- 1 Vælg den underordnede konto.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.  
**BEMÆRK:** Hvis inline-redigeringsfunktionen er aktiveret til firmaet, kan du angive den overordnede konto inline på siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om inline-redigering.

- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet konto på siden Redigering af konto.
- 4 Vælg den overordnede konto i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

#### Relaterede emner



Se følgende emner for relaterede oplysninger:

-  [Søgning efter poster](#) (på side 42)
-  [Felter til konto](#) (på side 196)

## Begrænsning af viste kontoposter

Du kan begrænse de konti, som du ser, ved at vælge en filtreret liste. En liste viser et undersæt af de konti, der opfylder de kriterier, som er gemt i listen.

#### Før du går i gang:

-  Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du definerer. Det kan være, at du vil gå til siden Redigering af konto og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i applikationen. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.
-  Hvis du bruger Oracle Offline On Demand (Offline client), er det antal poster, som du kan downloade ad gangen, begrænset. Som standard begrænser Offline client antallet til download til 250 konti ad gangen. Firmaadministratoren kan anmode om en forhøjelse af dette tal. Forhøjelse af antallet kan imidlertid forøge den tid, som det tager at fuldføre download-processen. Hvis kontoposterne overskrider det maksimale antal, som du kan downloade, kan du oprette filtrerede lister, der opdeler kontiene i mindre antal, så som konti baseret på forskellige prioritetsværdier eller på placering. Under download-processen kan du så vælge den filtrerede liste, som du oprettede, for at sikre, at alle kontoposter kopieres til din bærbare eller stationære pc.

#### Sådan åbner du en filtreret liste til konti

- 1 Klik på fanen Konti.
- 2 Vælg den liste, som du vil arbejde med, i afsnittet Kontolister på Konto-hjemmesiden.  
Se [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 181) for at få en beskrivelse af standard filtrerede lister til konto.

#### Sådan åbner du en filtreret liste til konti

- 1 Klik på fanen Konti.
- 2 Klik på linket Håndter lister i afsnittet Kontolister på Konto-hjemmesiden.

- 3 Klik på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 4 Fuldfør de trin, der er beskrevet i [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75).

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til konto](#) (på side 196)
- [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 123)
- [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 181)

## Sporing af partnere og konkurrenter til konti

Oracle CRM On Demand indeholder områder i applikationen, hvor du kan spore oplysninger om partnere eller konkurrenter til konti. Det kan f.eks. være, at du vil spore firmaer (konti), som du handler med til konto XYZ eller firmaer, som du konkurrerer om til konto XYZ.

For at gøre det skal du først linke den konto, der fungerer som partner eller konkurrent, til kontoposten. Du kan linke lige så mange partner- eller konkurrentkonti, som du ønsker. Dernæst tilføjer du oplysninger, så som styrker og svagheder om partneren eller konkurrenten, til siden Redigering af kontopartner eller Redigering af kontokonkurrent.

**BEMÆRK:** Når du tilføjer en kontopartner eller en kontokonkurrent, oprettes en gensidig post under den valgte konto. Hvis du f.eks. tilføjer konto 123 som en kontopartner for konto XYZ, ser du automatisk konto 123 anført i listen Kontopartner til konto XYZ.

Se [Konvertering af konti til partnerkonti](#) (på side 327) for at få oplysninger om konvertering af eksisterende konti til partnerkonti.

**Før du går i gang.** Opret en kontopost til hver partner eller konkurrent, som du vil linke til kontoen. Se [Oprettelse af poster for at få instruktioner om tilføjelse af poster](#). (se "Oprettelse af poster" på side 39)

### Sådan sporer du partner- og konkurrentoplysninger til konti

- 1 Vælg kontoen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontopartnere eller afsnittet Kontokonkurrenter på siden Detalje: Konto, og gør et af følgende:
  - [Klik på Tilføj](#) for at linke en konto.
  - [Klik på linket Rediger](#) ved siden af den eksisterende partner eller konkurrent for at opdatere oplysninger.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kontopartner eller Redigering af kontokonkurrent.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af partner- eller konkurrentoplysninger.

Felt	Kommentarer
Kontopartner	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som partner, mens du handler med denne konto. Feltet er påkrævet.
Kontokonkurrent	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som konkurrent til denne konto. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Startdato	Du kan bruge dette felt til at registrere startdatoen for et partnerskab. Standardværdien er dags dato. Feltet er påkrævet.
Slutdato	Du kan bruge feltet til at registrere udløbsdatoen for et partnerskab.
Primær kontakt	Den vigtigste kontakt til partner- eller konkurrentrelationen.

- 4 Gem posten.

## Sporing af relationer mellem konti

Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Når du vil spore relationer mellem konti, skal du lagre oplysningerne på kontorelationssiderne. Du vil måske spore investorrelationer eller relationer med associerede til denne konto.

Før at gøre det skal du først linke den konto, hvis relation du vil spore, til denne kontopost. (Du kan linke lige så mange konti, som du ønsker). Dernæst definerer du relationen og tilføjer andre relevante oplysninger.

**Før du går i gang.** Opret en kontopost til hver organisation, som du vil linke til kontoen. Denne funktion er muligvis ikke tilgængelig i din version af applikationen.

### Sådan sporer du relationer mellem konti

- 1 Vælg kontoen.  
Se [Søgning efter poster for at få instruktioner om valg af konti](#). (se "Søgning efter poster" på side 42)
- 2 Rul ned til afsnittet Kontorelationer på siden Detalje: Konto, og gør følgende:
  - n Klik på Tilføj for at linke en konto.
  - n Klik på linket Rediger i rækken til den eksisterende kontorelation for at opdatere oplysninger.

### 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kontorelation.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af relationer mellem konti.

Felt	Kommentarer
Relateret konto	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Startdato	Du kan bruge dette felt til at registrere startdatoen for relationen mellem kontiene. Standardværdien er dags dato.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for relationen mellem kontiene.

### 4 Gem posten.

## Sporing af aktiver


Når du vil spore et produkt, som du har solgt til en kunde eller et firma, skal du linke produktposten til kontoen som et aktiv.

### *Sådan linker du en produktpost til en konto som et aktiv*

#### 1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.

#### 2 Rul ned til afsnittet Aktiver på siden Detalje: Konto, og gør følgende:

 Klik på Ny for at oprette et aktiv.

Som standard er opretteren af aktivet ejeren af aktivet.

 Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende aktiv for at opdatere aktivoplysninger.

#### 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af aktiv.

**BEMÆRK:** Hvis du bruger en branchespecifik version af Oracle CRM On Demand, kan aktivere være anført under forskellige overskrifter. I Oracle CRM On Demand Automotive Edition er aktiver f.eks. anført som *køretøjer*.

I følgende tabel beskrives nogle felter til sporing af aktivoplysninger. Hvis du bruger en branchespecifik version af Oracle CRM On Demand, kan der være yderligere felter.



Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om aktiv</b>	
Produktnavn	Produkt, der leveres til kunden. Når du linker produktposten, kopieres følgende felter fra produktdefinitionen: Produktkategori, Partnr., Type og Status.
Indkøbspris	Pris, der er betalt for produkter.
Mængde	Antal enheder, som kunden har købt.
Forsendelsesdato	Standardangives til dags dato.
Produktkategori	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Partnr.	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Type	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Driftsstatus	Standardværdier er Inaktiv, Aktiv, Ledig, Oppe, Begrænset anvendelse, Vedligeholdelse, Nede, Kritisk nede.
Garanti	Garantiens tidsperiode.
Kontrakt	Kontrakttype, så som Bronze, Guld, Platin eller Sølv.
Valuta	Valuta, der svarer til indkøbsprisen. Du kan vælge en anden valuta for at omregne prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer den funktion.
Underretningsdato	<p>Dato, der vises i opgaveposten.</p> <p>Hvis du indtaster en underretningsdato på aktivposten, oprettes en opgave, når du gemmer aktivposten. Opgaven vises som <i>"Kontonavn kræver opfølgning"</i> på Min hjemmeside, Konto-hjemmesiden og Kalender.</p> <p><b>TIP:</b> Angiv dato, så du har tid til at følge op på opgaver vedrørende dette aktiv, f.eks. underretning om, at en kontrakt eller garanti er ved at udløbe.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Den automatiske oprettelse af en opgavefunktion aktiveres kun, når du indtaster en underretningsdato på en aktivpost, ikke på en kontaktpost.</p>
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om aktivet. Grænsen er på 250 tegn.

## Sporing af omsætning på basis af konti

**Før du går i gang.** Denne funktion er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan spore omsætningsoplysninger til hver af dine konti, hvilket gør det muligt for firmaet at basere prognoser på kontoomsætning. Du skal føje omsætningsposter til konti for at gøre dette.

Tilføjelse af omsætningsposter til konti gør det muligt at:

- n Spore produkter, produktkategorier eller omsætning, der er prognosticeret til hver konto
- n Basere firmaets prognoser på kontoomsætning

Hvis firmaet baserer sine prognoser på konti, medtages kun poster, der opfylder kriterierne, i prognosen:

- n Omsætningspost til kontoen skal have status Åben, Ventende eller Lukket.
- n Omsætningspost til kontoen skal have feltet Prognose markeret.
- n Omsætningspost kan ikke linkes til en salgsmulighed.

**Før du går i gang.** Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaer kan prognosticere omsætning på enhver af følgende: salgsmulighedsomsætning, mængde og omsætning af salgsmulighedsprodukt, kontoomsætning eller kontaktomsætning. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal udfylde, når omsætningsposter føjes til konti.

### *Sådan tilføjer du omsætning til konti*

- 1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af konti.

- 2 Rul ned til afsnittet Omsætning på siden Detalje: Konto, og gør følgende:

- n Klik på Tilføj for at tilføje en omsætningspost.
- n Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende omsætningspost for at opdatere oplysninger om omsætning.

- 3 Udfyld omsætningsfelterne på siden Redigering af omsætning.

**BEMÆRK:** Hvis firmaet ikke bruger kontoomsætning til dets prognoser, er det bedst at lade afkrydsningsfeltet Prognose stå tomt på omsætningssiden.

- 4 Gem posten.

## Felter til omsætning

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til omsætning. Firmaadministratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

**BEMÆRK:** Prognostisering på basis af konto- og kontaktomsætning kræver, at omsætning er aktiveret til både konti og kontakter. Denne funktionalitet skal være konfigureret til firmaet. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger.

**ADVARSEL:** Hvis firmaet baserer sine prognoser på konto- og kontaktomsætning, kan de oplysninger, som du indtaster om omsætning, påvirke beregningerne.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	

Felt	Beskrivelse
Start/lukkedato	<p>Den forventede omsætningslukkedato til en konto eller kontakt. Startdatoen for tilbagevendende omsætning. Til tilbagevendende omsætning med en lukkedato, der slutter på den sidste dag i måneden og med en startdato midt på måneden, skal du tilføje én post for den fulde tilbagevendende pris og en anden post for den forholdsmæssigt fordelte rækkefølge.</p> <p>Eksempel: Du begynder at levere engangsvarer til et firma eller en klient den 15. maj. Derefter sender du for \$500 engangsvarer i slutningen af hver måned til og med slutningen af året.</p> <p>Tilføj en post med disse værdier for ordren midt på måneden:  Omsætning = \$250  Mængde = 1</p> <p>Tilføj en anden post med disse værdier for den tilbagevendende ordre:  Omsætning = \$500  Mængde = 1  Frekvens = Månedlig  Antal perioder = 7 (juni til og med december).</p>
Produktnavn	Kun produkter, der er markeret som Bestilbar af firmaadministratoren, kan vælges.
Produktkategori	Produktets kategori.
Partnr.	Nummer, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Prognose	Indikator for medtagelse af dette produkt i prognosticeringstotaler.
Type	<p>Standardværdier er Faktisk, Afsendt, Faktureret, Booket, Forventet og Kvote.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Den type, som du angiver, gælder for omsætningsposten. Et andet Type-felt (skrivebeskyttet felt), som udfyldes med produktoplysningerne, vises muligvis også på denne side.</p>
Status	<p>Hvis firmaet beregner prognoser på basis af konti og kontakter, skal du sætte status til Åben, Ventende eller Lukket for, at denne post medtages i prognoserne.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Den status, som du angiver, gælder for omsætningsposten. Et andet Status-felt (skrivebeskyttet felt), som udfyldes med produktoplysningerne, vises muligvis også på denne side.</p>
Mængde	Antal enheder, som kunden bestiller. Til et tilbagevendende produkt skal du indtaste mængden af produktet pr. tilbagevendende periode. Indtast f.eks. 10 her, hvis du sender 10 printertonere hver måned.
Omsætning	<p>Mængde ganget med pris. Omsætningen kan ikke overskrives. Hvis afkrydsningsfeltet Prognose er markeret, bidrager dette omsætningsbeløb til firmaets prognosetotaler.</p> <p><b>TIP:</b> Sæt mængden til 1 og prisen til at være lig med omsætningsværdien for at prognosticere en bestemt omsætningsværdi uafhængigt af produktet eller produktkategorien.</p>

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om produktet. Grænsen er på 16.350 tegn.
<b>Oplysninger om tilbagevendende omsætning</b>	
Frekvens	Angiver hyppigheden af et tilbagevendende produkt. Perioden <i>Hver anden uge</i> betyder hver fjortende dag. Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Antal perioder.
Antal perioder	Antal perioder til et tilbagevendende produkt. Tilbagevendende omsætning understøtter maksimalt 260 perioder. Den tidsvarighed, der dækkes af det samlede antal perioder, varierer på basis af den valgte hyppighed (i feltet Frekvens). Hvis du f.eks. har ugentligt tilbagevendende omsætning, kan du spore omsætning i op til fem år. <b>BEMÆRK:</b> Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Frekvens.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	Person, der er tildelt til denne omsætningspost. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).  Hver post har kun én ejer. Konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter kan imidlertid deles med andre medarbejdere. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få instruktioner.

## Analyse af kontopræstation

Afsnittet Kontoanalyse på Konto-hjemmesiden viser en analyse af kontodistribution og lukket omsætning. Du kan identificere kunder med bedste præstation og kunder, der præsterer dårligt, samt nye markedssegmenter.

I dette afsnit på Konto-hjemmesiden kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se de samme data fra et andet perspektiv.

## Felter til konto

Brug siden Redigering af konto-til at tilføje en konto eller opdatere detaljer til en eksisterende konto. Denne side viser alle felterne til en konto.

**TIP:** Du kan også redigere konti-på siden Kontoliste og siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Kontoposter er centrale i, hvordan du håndterer og ser dine data. Du bør derfor indtaste så mange oplysninger om konti som muligt. Nogle af oplysningerne, så som region eller branche, kan bruges i rapporter til at kategorisere oplysninger. Hvis du linker en post, så som en salgsmulighed, til en kontopost med Region eller Branche udfyldt, kan de salgsmuligheder på lignende vis kategoriseres efter de værdier.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Oplysninger om nøglekonto</b>	
Kontonavn	Navnet på kontoen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Lokation	Den type facilitet, der drives af kontoen på dette sted, så som Hovedkontor.
Overordnet konto	Firma, som kontoen er et datterselskab af.
Website	URL-adressen til kontoen.
<b>Salgsoplysninger om konto</b>	
Kontotype	Kontoens relation til dit firma, så som Potentiel kunde, Kunde, Partner eller Konkurrent.  <b>Bemærk:</b> Konti, der er angivet som en partner eller konkurrent, vises under listerne Alle konkurrentkonti og Alle partnerkonti, der er tilgængelige fra Konto-hjemmesiden.  De er også inkluderet i listen over konti, som du linker til andre konti eller salgsmuligheder fra siden Detalje: Konto og Detalje: Salgsmulighed. På det tidspunkt kan du definere den nøjagtige rolle, som kontoen spiller, så som Forhandler, Leverandør eller Partner, og spore partner- og konkurrentoplysninger for hver konto og salgsmulighed.
Prioritet	Kontoens prioritet, så som Høj, Mellem eller Lav.
Branche	Den type forretning, som kontoen driver, så som Fremstilling, Højteknologi, Finansielle services, Detail, Bilindustri, Medicinalvarer, Telekommunikation. Energi, Services eller Andet.  Hvis du vil se rapportoplysningerne, så som salgsmuligheder, efter branche, skal du vælge en branche til kontoen og dernæst linke salgsmulighedsposten til kontoen.
Offentligt selskab	Angiver, at kontoen er offentligt ejet firma.
Område	Område, som kontoen falder under, i firmaet. Hvis du vil se rapportoplysningerne, så som salgsmuligheder, efter områder, skal du vælge et område til kontoen og dernæst linke salgsmulighedsposten til kontoen.

Felt	Beskrivelse
Status	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sidste kontaktdato	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Sundhedsbranchenummer. Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indflydelsestype	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøgsfrekvens	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede kontoen. Hvis kontoen oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontoen oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Årlig omsætning	Beløb for firmaets årsomsætning.
Markedssegment	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotentiale	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
ÅTD omsætning	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedsandel	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Reference	Angiver, at kontoen kan bruges som en reference til potentielle kunder, eller som salgsrepræsentanter kan kontakte.
Reference pr.	Dato, hvor kontoen bliver en reference.
Kontopartner	Angiver, at denne konto er en partner.
Antal læger	Antal læger, der arbejder på denne behandlingssted, f.eks. et hospital eller en klinik. Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Valg af et land fastlægger labeler til de resterende adressefelter i henhold til landets adresseregulering. Skærmen opfriskes muligvis til at vise feltnavnene.</p> <p>Hvis du tilføjer en kontakt og linker den til denne konto, overføres kontoens faktureringsadresse til kontoadresseafsnittet for kontakten.</p>

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangen Læs/Rediger/Slet til kontoen for at kunne omtildele ejerskab af en konto.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis gruppeejerskab er aktiveret til firmaet, ændres medlemmerne af gruppeteamet automatisk, hvis den nye ejer er medlem af en anden gruppe.</p> <p>Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.</p> <p>Hver post har kun én ejer. Kontaktposter kan imidlertid deles med andre medarbejdere via siden Team: Konto. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få flere oplysninger.</p>
Omtildel konto	<p>Angiver, at kontoen skal omtildes. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af konto, udløser valg af dette felt, at tildelingsmanager behandler kontoen igen og tildeler den i henhold til reglerne.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning. I tilfælde af konti-påvirkes behandlingstiden også af antallet af teammedlemmer og antallet af kontakter og salgsmuligheder, der er knyttet til posten. Ejernavnet ændres, når posten er tildelt.</p>
Salgsområde	Salgsområde, som denne konto hører til.
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kontoposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Systemgenereret.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kontoen. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Håndtering af konti](#) (på side 183)

## Kontakter

Brug kontaktsiderne til at oprette, opdatere og spore kontakter. *Kontakter* er enkeltpersoner, som firmaet i øjeblikket udfører forretning med eller forventer at udføre forretning med i fremtiden. Disse enkeltpersoner kan være medarbejdere i andre firmaer, selvstændige konsulenter, leverandører eller personlige bekendtskaber. En kontakt er generelt knyttet til en konto, og en kontopost omfatter ofte links til oplysninger om flere forskellige kontakter i det pågældende firma.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition betegnes en kontakt ofte som en klient for at understøtte funktionalitet, der er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Betegnelse af en kontakt som en klient angiver, at det er en kontakt, som dit firma opretholder en langvarig relation med, så du kan

overvåge ændringer i klientens situation og identificere muligheder for krydssalg af yderligere produkter til klienten.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Håndtering af kontakter](#) (på side 202)

## Arbejde med hjemmesiden Kontakter

Hjemmesiden Kontakter er udgangspunktet for håndtering af kontakter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kontakter-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en kontakt

Du kan oprette en kontakt ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kontakter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kontakt](#) (på side 212) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med kontaktlister

Afsnittet Kontaktlister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kontakter.

Kontaktliste	Filtre
Alle kontakter	Intet filter er tilgængeligt. Listen viser alle poster, som du kan se, uanset ejer.
Alle kundekontakter	Kontakter, hvor feltet Type er sat til Kunde
Mine kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer
Mine nyligt oprettede kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato
Mine nyligt ændrede kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato
Nyligt oprettede kontakter	Alle kontakter sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede kontakter	Alle kontakter sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.



Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste kontakter




Afsnittet Mine nyligt viste kontakter viser de kontakter, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Arbejde med kontaktopgaver

Afsnittet Mine åbne kontaktrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:**Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

-  Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
-  Klik på kontaktnavnet for at gennemgå den kontakt, som opgaven er tilknyttet.
-  Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

## Brug af rapporter til analyse af kontakter

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kontakter-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Kontaktanalyse pr.-konto, som viser kontakter efter kontaktkriterier, så som område, stat/provins eller branche. Se [Analyse af kontakter](#) (på side 210) for at få oplysninger om brug af afsnittet Kontaktanalyse.

## Tilføjelse af afsnit til din Kontakter-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kontakter afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kontakter-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Kontakter-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Kontakter-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Kontakter-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af kontakter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kontakter:

- [Import af kontakter](#) (på side 203)
- [Linkning af kontakter til flere konti](#) (på side 206)
- [Sporing af relationer mellem kontakter](#) (på side 207)
- [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 208)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Tilføjelse af henvisninger](#) (på side 209)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Sporing af kontaktinteresser](#) (på side 209)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Analyse af kontakter](#) (på side 210)

- [Sporing af bedste kontakttidspunkter](#) (på side 210)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Tilføjelse af licenser for kontakts stat](#) (på side 211)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke er en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Import af kontakter

Som en ikke-administrator kan du importere op til 2000 kontakter ad gangen fra en kommasepareret værdifil (.csv) til brug med Oracle CRM On Demand.

Når du importerer kontakter, angiver du, hvordan du ønsker, at Oracle CRM On Demand skal håndtere dubletposter.

Adskillige værktøjer er tilgængelige på siden Import- og eksportværktøjer, som forbedrer import- og eksportfaciliteterne i Oracle CRM On Demand:

- Importassistent.** Se [Importassistent](#) (se "[Importassistent](#)" på side 1488) for at få flere oplysninger.
- Oracle Data Loader On Demand.** Se [Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1497) for at få flere oplysninger.
- Oracle Migration Tool On Demand.** Se [Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1502) for at få flere oplysninger.
- Oracle Web Services.** Se [Integration af Web Services](#) (på side 1498) for at få flere oplysninger.

Se 1089184.1 (artikel-id) på My Oracle Support for at få flere oplysninger om valg af en relevant importmetode. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om import og eksport i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan importere op til 30.000 kontaktposter på én gang med en maksimal størrelse på 20 MB.

**Før du går i gang.** Hvis flere medarbejdere i firmaet importerer kontakter, skal du koordinere importen for at minimere duplikering af poster. Klargør også filen til import for at sikre, at du opsamler alle data i filen.

**ADVARSEL:** Du kan ikke fortryde import af poster eller udføre massesletning af poster. Det anbefales derfor at gennemgå importproceduren med en fil med 5-10 poster for at undgå at skulle rydde op i dataene bagefter. Hvis dit firma importerer et stort antal poster, kan du deltage i en undervisningssession om dataimport. Klik på linket [Kundeservice](#) øverst på hver side i Oracle CRM On Demand for at få oplysninger om disse ressourcer.

### Sådan importerer du kontakter

- 1 Klik på fanen Kontakter.
- 2 Klik på Importer i titellinjen Nyligt ændrede kontakter.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Nyligt ændrede kontakter ikke er synligt på Kontakter-hjemmesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje afsnittet Nyligt ændrede kontakter til sidelayoutet.

- 3 Klik på Importer dine kontakter i afsnittet Personlige import- og eksportværktøjer på siden Data- og integrationsværktøj.  
Importassistenten begynder.
- 4 I trin 1 i importassistenten skal du gøre følgende:
  - a Vælg, hvordan du ønsker, at importassistenten skal identificere matchende poster.

Importassistenten bruger en ekstern entydig id, som er et entydigt eksternt id-felt, der importeres fra et andet system. Importassistenten bruger også foruddefinerede felter i Oracle CRM On Demand.

Se [Om postdubletter og eksterne id'er](#) (på side 1340) for oplysninger om, hvordan dubletposter defineres.

- b** Vælg, hvad importassistenten skal gøre, hvis den finder en identisk entydig postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Valgmulighederne er: ikke at importere dubletposter, at overskrive eksisterende poster eller at oprette yderligere poster.
- c** Vælg den handling, som importassistenten skal følge, hvis den importerede posts entydige postidentifikator ikke matcher en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Hvis du vælger *Overskriv eksisterende poster og Opret ikke ny post i forrige indstilling*, opdateres posten.

- d** Beslut, om importassistenten skal oprette en ny post til manglende tilknytninger (relaterede poster) i datafilen.
- e** Vælg dato/klokkeslætsformat, der bruges i CSV-filen.  
Se [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357) for at få flere oplysninger.
- f** Verificer, at valget af filkodning er Vesteuropæisk.

**BEMÆRK:** Du bør ikke ændre dette, medmindre du er sikker på, at en anden kodningsmetode anvendes. Standarden, Vesteuropæisk, gælder for de fleste kodningssystemer i Europa og Nordamerika.

- g** Vælg den type CSV-afgrænser, der bruges i filen: komma eller semikolon.
- h** Vælg det, som du ønsker, at Oracle CRM On Demand skal logge, i menuen Fejllogning: alle meddelelser, fejl og advarsler eller kun fejl.
- i** Vælg den CSV-fil, hvis data du vil importere.

### 5 I trin 2 i importassistenten skal du gøre følgende:

- a** Følg evt. instruktionerne til validering af filen.
- b** Vælg en feltmappingfil, hvis der findes en.

Feltmappingfiler (.map) indeholder feltpar i CSV-filen med eksisterende felter i Oracle CRM On Demand. Når du har udført en import, sender systemet en e-mail med .map-filen med det seneste mappingskema. Gem den på computeren for genbruge den under senere import.

### 6 I trin 3 i importassistenten skal du mappe felterne i filen til felter i Oracle CRM On Demand. Som minimum skal du mappe alle påkrævede felter til kolonneoverskrifterne i CSV-filen.

Importassistenten opstiller kolonneoverskrifter fra CSV-importfilen ved siden af en liste med alle felterne i det område i Oracle CRM On Demand inkl. de tilpassede felter, som du tilføjede.

Hvis det adressefelt, som du ønsker, ikke vises i rullelisten, skal du vælge det tilsvarende, der vises i denne tabel.

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
Gadenr. Adresse 1 Chome	Nr./Gade
Ku	Adresse 2
Etage Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	By
Colonia/Section CEDEX-kode Adresse 4 URB Township	Postboks/sorteringskode
MEX Stat BRA Stat Sogn Del af territorium Ø Præfektur Region Emirat Oblast	Provins
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Postnr.

Hvis du valgte en .map-fil, skal du verificere, at felterne mappes korrekt. Tilpassede felter, der er oprettet, siden du kørte den forrige import, skal muligvis mappes.

Se [Om postdubletter og eksterne id'er](#) (på side 1340) for at få oplysninger om eksterne id'er.

**ADVARSEL:** Hvis du har valgt den forkerte fil til import, skal du klikke på Annuller for at ændre valgene. På dette tidspunkt rydder brug af Tilbage-knappen ikke cachen, så den importfil, som du valgte oprindeligt, vises i feltmappingtrinnet.

**ADVARSEL:** Ekstern entydig id og Ekstern id for manager er nøglefelter, der bruges til at knytte kontakter til deres managerposter. Hvis disse felter ikke er mappet, knyttes managerposten til kontakter vha. felterne Kontaktnavn og Manager. Når felterne Kontaktnavn og Manager bruges til at udføre denne tilknytning, vil datafilposterne være underlagt strengere sortering af afhængighed.

- 7** I trin 4 i importassistenten skal du følge instruktionerne på skærmen, hvis nødvendigt.
- 8** Klik på Afslut i trin 5 i importassistenten.

### Sådan ser du køen til importanmodningerne

- 1 Klik på fanen Kontakter.
- 2 Klik på knappen Importer i titellinjen Nyligt ændrede kontakter.
- 3 Klik på linket Importanmodningskø på siden Data- & integrationsværktøj.

Siden Importanmodningskø vises med oplysninger om dine anmodninger, heriblandt anslået tidspunkt for fuldførelse.

I følgende tabel beskrives importstatus.

Status	Beskrivelse
Fuldført	Import er fuldført uden fejl under importen.
Fuldført med fejl	Import er fuldført, men der var fejl med nogle af posterne.
Fejlet	Import er fuldført, men ingen af posterne blev importeret.
Fejl	Import blev ikke fuldført pga. en fejl.

I følgende tabel beskrives oplysningerne om importposten.

Oplysninger om importpost	Beskrivelse
Antal afsendt	Antal poster indeholdt i CSV-filen.
Antal behandlet	Antal poster, som importprogrammet har behandlet indtil nu. Dette felt behandles hver 20. sekund eller som angivet af en systemproces.
Antal importeret	Antal poster, der blev importeret uden problemer.
Antal delvist importeret	Antal poster, der blev importeret. Ikke alle poster blev importeret.
Antal ikke importeret	Antal poster, der slet ikke blev importeret.

## Linkning af kontakter til flere konti

Du kan linke en kontakt til mere end én konto. Din rolle og opsætning skal være konfigureret på følgende måde for at gøre det:

- n Firmaadministratoren skal medtage privilegiet Håndter udvidet adgang til kontakt- og kontorelation i din brugerrolle.
- n Layoutet af siden Detalje: Kontakt skal omfatte kontorelaterede oplysninger. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få oplysninger om ændring af sidelayoutet.

Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 62) for at få flere oplysninger om linkning af poster.

## Sporing af relationer mellem kontakter

Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Når du vil spore relationer mellem kontakter, skal du lagre oplysningerne på kontaktrelationssiderne. Du vil måske spore vigtige relationer, så som personlige relationer, forretningsrelationer og branchekollegaer til denne kontakt.

Fo at gøre det skal du først linke den kontakt, hvis relation du vil spore, til denne kontaktpost. (Du kan linke lige så mange kontakter, som du ønsker). Dernæst definerer du relationen og tilføjer andre relevante oplysninger.

**Før du går i gang.** Opret en kontaktpost til hver person, som du vil linke til kontakten.

### *Sådan sporer du relationer mellem kontakter*

- 1 Vælg kontakten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kontakter.

- 2 Rul ned til afsnittet Kontaktrelationer på siden Detalje: Kontakt, og gør følgende:

- n Klik på Tilføj for at linke en kontakt.
- n Klik på linket Rediger i rækken til den eksisterende kontaktrelation for at opdatere oplysninger.

- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kontaktrelation.

I følgende tabel beskrives nogle felter til sporing af relationer mellem kontakter.

Felt	Kommentarer
Relateret kontakt	Klik på ikonet Opslag, og vælg den kontakt, som du vil spore relation og oplysninger for. Feltet er påkrævet.



Felt	Kommentarer
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontakterne. Feltet er påkrævet.  Standardværdierne er: Ingen angivet, Barn, Advokat, Ægtefælle, Revisor, Assistent, Investor, Bankier, Boede med, Underordnet, Overordnet, Kendt medarbejder, Konkurrent, Slægtning eller Agent. Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontakterne. Feltet er påkrævet.  Standardværdierne er: Ingen angivet, Barn, Advokat, Ægtefælle, Revisor, Assistent, Investor, Bankier, Boede med, Underordnet, Overordnet, Kendt medarbejder, Konkurrent, Slægtning eller Agent. Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.
Startdato	Standardværdien er dags dato. Du kan bruge feltet til at registrere startdatoen for relationen mellem kontakterne.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for relationen mellem kontakterne.

## Sporing af omsætning på basis af kontakter




**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Du kan spore omsætningsoplysninger til hver af dine kontakter, hvilket gør det muligt for firmaet at basere prognoser på kontaktomsætning. Du skal føje omsætningsposter til kontakter for at gøre dette.

Tilføjelse af omsætningsposter til kontakter gør det muligt at:

-  Spore produkter, produktkategorier eller omsætning, der er prognosticeret til hver kontakt
-  Basere firmaets prognoser på kontaktomsætning

Hvis firmaet baserer sine prognoser på kontakter, medtages kun poster, der opfylder kriterierne, i prognosen:

-  Omsætningspost til kontakten skal have status Åben, Ventende eller Lukket.
-  Omsætningspost til kontakten skal have feltet Prognose markeret.
-  Omsætningspost kan ikke linkes til en salgsmulighed.

**Før du går i gang.** Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaer kan prognosticere omsætning på salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, konto, kontaktomsætning eller produktmængde, men kun én af disse. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal udfylde, når omsætningsposter føjes til kontakter.



### *Sådan tilføjer du omsætning til kontakter*

- 1 Vælg kontakten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kontakter.
- 2 Rul ned til afsnittet Omsætning på siden Detalje: Kontakt, og gør følgende:
  - n Klik på Tilføj for at linke en omsætningspost.
  - n Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende omsætningspost for at opdatere oplysninger om omsætning.
- 3 Udfyld omsætningsfelterne på siden Redigering af omsætning. Se [Sporing af omsætning baseret på konti](#) (se "[Sporing af omsætning på basis af konti](#)" på side 193).  
**BEMÆRK:** Hvis firmaet ikke bruger kontaktomsætning til dets prognoser, er det bedst at lade afkrydsningsfeltet Prognose stå tomt på omsætningssiden.
- 4 Gem posten.

## Tilføjelse af henvisninger

Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Du kan tilføje henvisninger til kontaktposten. Når du opretter en ny henvisning, gemmes posten som en ny kundeemnepost.

### *Sådan tilføjer du en henvisning*

- 1 Vælg kontakten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kontakter.
- 2 Rul ned til afsnittet Henvisning på siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af henvisning.
- 4 Gem posten.  
Den nye henvisning vises med status Kvalificering som standard.

## Sporing af kontaktinteresser

Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Du kan spore produkter, servicer eller hobbyer, som en kontakt er interesseret i, så som investeringsforening eller golf.

### Sådan sporer du kontaktinteresser

- 1 Vælg kontakten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kontakter.
- 2 Rul ned til afsnittet Interesser: Kontakt på siden Detalje: Kontakt, og klik på Tilføj.
- 3 Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Interesser: Kontakt.
- 4 Gem posten.

## Analyse af kontakter

Afsnittet Kontaktanalyse pr.-konto på Kontakter-hjemmesiden viser et diagram, der giver brugere mulighed for at analysere deres samlede antal kontakter efter kontaktkriterier, så som område, stat/provins eller branche. Med disse oplysninger kan brugere se kontaktdistributionen og identificere områder med muligheder eller svagheder.

I dette afsnit på Kontakter-hjemmesiden kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se de samme data fra et andet perspektiv.

## Sporing af bedste kontakttidspunkter

For at registrere og spore det bedste tidspunkt at besøge en kontakt på (typisk en læge eller en anden sundhedsudbyder) skal du fuldføre følgende procedure for at tilføje det bedste kontakttidspunkt. Oprettelse af denne post gør det muligt at spore, hvornår en kontakt er tilgængelig på en given lokation.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke kan se afsnittet Bedste tidspunkter på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje dette afsnit, som beskrevet i [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638), eller kontakte firmaadministratoren. Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Sådan sporer du det bedste kontakttidspunkt

- 1 Rul ned til afsnittet Bedste tidspunkter fra siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 2 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Dag	Den planlagte dag for besøget, f.eks. mandag. Brug valglisten til at vælge en dag. (Påkrævet)
Starttid	Det planlagte starttidspunkt for besøget, f.eks. kl. 11:00. (Påkrævet)
Sluttid	Det planlagte sluttidspunkt for besøget, f.eks. kl. 13:00. (Påkrævet)
Kommentarer	En beskrivelse af besøget.

Felt	Beskrivelse
Gadenavn	Gadenavnet til kontakten. Brug Opslag-vælgeren til at vælge adressen. (Påkrævet)

- 3 Gem posten.

## Tilføjelse af licenser for kontakts stat

En licens til at udøve lægegerning bruges til at validere underskrifter på prøver, der udleveres af salgsrepræsentanter (f.eks. en salgsrepræsentant i et medicinalfirma) til en kontakt (f.eks. en læge). En læge skal have en gyldig licens i den stat, hvor lægen udøver sin lægegerning. En *licenspost for kontaktens stat* indsamler licensoplysningerne vedr. kontakten, typisk en læge.

Fuldfør følgende procedure for at tilføje en statslicenspost for en kontakt.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit Kontakts stat - Licens på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089), eller kontakte firmaadministratoren. Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Sådan tilføjer du en licens for en kontakts stat

- 1 Rul ned til afsnittet Kontakts stat - Licens fra siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne i følgende tabel, og gem posten.

Felt	Beskrivelse
Kontakt	Kontakten til denne statslicenspost, typisk en læge eller repræsentant fra et medicinalfirma. Brug Bog-vælgeren til at vælge en kontakt.
Licensnr.	Kontaktens licensnummer, f.eks. PS4231732. (Påkrævet)
Stat	Den amerikanske stat eller jurisdiktion, der er knyttet til licensnummeret. Brug valglisten til at vælge staten, f.eks. <i>NJ</i> for New Jersey.  <b>BEMÆRK:</b> Feltet er ikke påkrævet, hvis din jurisdiktion ikke er amerikansk.
Udløbsdato	Datoen, hvor licensen udløber (MM/DD/ÅÅÅÅ), f.eks. 10/31/2009. Klik på kalenderikonet for at vælge udløbsdatoen.
Status	Status for licensen (Aktiv eller Inaktiv). Vælg status vha. valglisten.

## Felter til kontakt

Brug siden Redigering af kontakt til at tilføje en kontakt eller opdatere detaljer til en eksisterende kontakt. Denne side viser alle felterne til en kontakt.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om kontakt på siden Liste: Kontakt og siden Detalje: Kontakt. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kontakt</b>	
Konto	Konto, som kontakten er linket til.  <b>BEMÆRK:</b> Det er muligt at linke en kontakt til mere end én konto. Se <a href="#">Linkning af kontakter til flere konti</a> (på side 206) for at få flere oplysninger.
Opt-in	Bruges i USA og Europa til at angive, at en kunde udtrykkeligt har valgt at deltage i deres informationsdeling eller marketingkommunikation.
Opt-out	Bruges i USA og Europa til at angive, at en kunde udtrykkeligt har valgt <i>ikke</i> at deltage i deres informationsdeling eller marketingkommunikation.
<b>Detaljeoplysninger om kontakt</b>	
Kontakttype	Kontakttype, så som Potentiel kunde, Kvalificeret kundeemne, Kunde, Partner, Klient og Konkurrent.  Værdien Klient er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis du vælger værdien Klient i dette felt, udfyldes feltet Klient siden den automatisk med den aktuelle dato.
Afdeling	Navn på kontaktens afdeling.
Manager	Navn på kontaktens manager.
Kundeemne kilde	Kontaktens kundeemne kilde, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Website og Andet.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede kontakten. Hvis kontakten oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontakten oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Assistents navn	Navn på kontaktens assistent.
Assistents telefonnr.	Telefonnummer til kontaktens assistent.

Privat	Angiver, at kontakten er privat og ikke kan ses af andre brugere.
Send aldrig e-mail	Angiver, at kontakten ikke ønsker at modtage e-mail.
Grad	Standardværdier er PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Farmaceut, Master of Science, Tandlæge, LPN og Master of Public Health. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotentiale	Standardværdier er Høj, Mellem og Lav. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøgsfrekvens	Standardværdier er Besøg ikke, 1-2 gange/år, 3-4 gange/år og >5 gange/år. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
ÅTD salg	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Standardværdier er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sidste kontaktdato	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bedste kontakttidspunkt	Angiver det bedste tidspunkt at få fat i kontakten på. Standardværdier er Først på eftermiddagen, Først på formiddagen, Aften, Sidst på eftermiddagen, Midt på formiddagen og Lørdag. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Felter til kontoadresse	Primær adresse. Arves fra den konto, der er linket til kontakten. Skrivebeskyttet.
Felter til kontaktadresse	Alternativ adresse til kontakten.
Ejer	<p>Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre en post til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p> <p>Hver post har kun én ejer. Kontaktposter kan imidlertid deles med andre brugere via siderne Team: Kontakt eller Team: Konto. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få instruktioner.</p>
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kontaktposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kontakten. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
<b>Tilgængelig sektion</b>	
Aktuelt investeringsmix	Standardværdier er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Målsætning	Standardværdier er Kapitalbevaring, Indkomst, Indkomst/vækst, Balanceret, Vækst, Markant vækst og International diversificering. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardværdier er Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfaringsniveau	Standardværdierne er Ingen, Begrænset, God og Omfattende. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Standardværdier er Konservativ, Moderat og Aggressiv. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primært mål	Standardværdier er Opsparing til barns uddannelse, Opsparing til universitet, Nyt bolig, Akkumulering af formue, Formueplanlægning, Bevarelse af aktiver og Pension. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livsbegivenhed	Standardværdier er Ægteskab, Barnefødsel, Pension, Skilsmisse og Andet. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardværdier er Kort sigt, Mellem sigt og Lang sigt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Standardværdier er Gold, Sølv, Bronze, Top 100, Top, Mellem og Lav. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede passiver	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet nettoværdi	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet indkomst	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede aktiver	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede udgifter	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditscore	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstand	Standardværdier er Single, Fraskilt, Gift, Partner, Separeret, Enke og Enkemand. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eje eller leje	Standardværdier er Eje eller Leje. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Boligværdi	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteramme	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde-id	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Køn	Standardværdier er K og M. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstændig	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient siden den	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, når feltet Kontakttype er sat til Klient. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist af	Den person, der henviste kontakten. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificeret dato	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, hvor klienten er kvalificeret. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardværdier er Aktiv, Hvilende henlagt eller Lukket henlagt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profession	Klientens profession. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Salgsmuligheder

Brug salgsmulighedssiderne til at oprette, opdatere og spore salgsmuligheder. *Salgsmuligheder* er potentielle salgshandler, der på et eller andet tidspunkt kan inkluderes i indtægtsprognostisering.

Du kan oprette en salgsmulighed ved at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed, eller du kan oprette en ny salgsmulighed til en eksisterende konto eller kontakt.

Salgsmulighedsposter hjælper dig med at håndtere salgspipeline, mens du arbejder med at lukke handler. Alle salgsmulighedsoplysningerne er synlige på ét sted og er linket til relaterede oplysninger om kundeemne, kontakt og konto. Oplysningerne giver et komplet billede af salgsmuligheden og kunden.

## Om salgsmuligheder og prognoser

En *salgsmulighed* er en potentiel omsætningsgenererende transaktion, der kan medtages i salgsprognosen, når den når et bestemt punkt i salgsprocessen. For at en salgsmuligheds- eller produktomsætningspost kan komme i betragtning til medtagelse i en prognose, skal posten have en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden, og ejes af en prognosedeltager. Prognoseperioderne og -deltagerne fastlægges som en del af prognosedefinitionen. Se [Prognoser](#) (på side 234) for at få flere oplysninger om prognoser.

### Tip til håndtering af salgsmulighedsposter

Opdatering af salgsmulighedsoplysninger, mens du arbejder med at lukke en handel, skaber klar teamkommunikation og sikrer nøjagtige prognoser og rapporter. Det er især vigtigt at holde bestemte felter på siden Detalje: Salgsmulighed ajour:

- n Felterne Omsætning, Lukkedato og Salgsstadie er kritiske til sporing af pipeline-historik og bruges til tendensanalyser og prognosticering.
- n Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, skal du markere afkrydsningsfeltet Prognose på en salgsmulighedspost for at føje salgsmuligheden til den prognosticerede omsætning på det relevante tidspunkt i salgsprocessen. Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, skal du i stedet markere afkrydsningsfeltet Prognose på de linkede produkter.

### Salgsstadier

Hver salgsproces defineres af bestemte stadier. Hvert salgsstadium har bestemte aktiviteter og leverancer eller opgaver, der skal fuldføres, før salgsmuligheden rykker videre til næste salgsstadium. Mens du arbejder med en salgsmulighed, evaluerer du den i forhold til klart definerede kriterier til hvert stadium i firmaets salgscyklus.

- n Opdater feltet Salgsstadie i salgsmulighedsposten i takt med, at kriterier opfyldes.
- n Feltet Sandsynlighed % i salgsmulighedsposten standardangives til en værdi, der vedrører det valgte salgsstadium til salgsmuligheden. Du kan evt. ændre denne værdi for bedre at afspejle den bestemte salgsmulighed, mens den er i det salgsstadium. Når salgsstadiet ændres, standardangives værdien i feltet Sandsynlighed imidlertid igen til den værdi, der vedrører det nye salgsstadium.
- n Feltet Forventet omsætning viser en valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %. Dette tal bruges til prognosticering.
- n Opdater feltet Næste trin for at afspejle kriterierne for det næste stadium i salgscyklussen.

### Prognosticering

Når Oracle CRM On Demand genererer prognoser, fastlægges det, hvilke poster, felter og data skal medtages i henhold til prognosticeringsmetoden. Hvis bestemte betingelser er opfyldt, medtages de poster i prognoserne:

- n **Lukkedato.** Oracle CRM On Demand verificerer, at lukkedatoen til salgsmuligheds- eller produktomsætningsposten ligger inden for prognoseperioden:
  - n Hvis firmaets prognoser er baseret på salgsmulighedsomsætning, skal salgsmulighedsposten (enten alene eller linket til produkter) vise en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden.
  - n Hvis firmaets prognoser er baseret på produktomsætning, skal produktomsætningsposten vise en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden.
- n **Forventet omsætning.** Oracle CRM On Demand beregner de forventede omsætningsprognosedata på følgende måde:

Beregner totalen til felterne for forventet omsætning i salgsmuligheds- eller produktomsætningsposterne og viser summen i feltet Forventet omsætning i prognoseposten.

**BEMÆRK:** Brugeren skal klikke på knappen Opdater totaler for salgsmulighed, for at salgsmulighedens forventede omsætning nøjagtigt afspejler forventet omsætning på basis af salgsmulighedsprodukter. Denne funktionalitet er kun tilgængelig, hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret i firmaprofilen. Funktionaliteten sikrer, at sandsynlighedsprocenten (som registreret i feltet Sandsynlighed %) til hver produktomsætningspost er medtaget som en del af beregningen.



- n Pipeline.** Oracle CRM On Demand beregner pipeline-prognosedata på følgende måde: beregner totalen til omsætningsfelterne i salgsmuligheds- eller produktomsætningsposterne til alle potentielle handler inden for prognoseperioden uanset status og viser summen i feltet Pipeline i prognoseposten.

**BEMÆRK:** Til tilbagevendende produktomsætning medtages kun det omsætningsbeløb, der vedrører prognoseperioden, og ikke den samlede produktomsætning.

- n Prognose.** Oracle CRM On Demand henter data i feltet Omsætning fra poster med afkrydsningsfeltet Prognose markeret og viser summen i feltet Prognose i prognoseposten:

- n** Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, medtages salgsmulighedsposter, der har afkrydsningsfeltet Prognose markeret.
- n** Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, medtages produktomsætningsposter, der har afkrydsningsfeltet Prognose markeret.

**BEMÆRK:** Flaget Prognose angiver, at der er en høj sandsynlighed for, at salgsmuligheden vil blive lukket. Når dette flag er markeret, medtages den tilsvarende omsætning således i de prognosticerede omsætningstotaler.

Flaget Prognose fastlægger ikke, om en salgsmuligheds- eller produktomsætningspost er en del af den generelle prognosepost.

- n Lukket omsætning.** Oracle CRM On Demand henter data i feltet Omsætning fra poster med salgsstadiet Lukket/Vundet og viser totalen i feltet Lukket omsætning i prognoseposten:

- n** Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, medtages salgsmulighedsposter med en lukkedato inden for prognoseperioden.
- n** Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, medtages produktomsætningsposter med en start/lukkedato inden for prognoseperioden.

**BEMÆRK:** Til tilbagevendende produktomsætning medtages kun det omsætningsbeløb, der vedrører prognoseperioden, og ikke den samlede produktomsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed

Hjemmesiden Salgsmulighed er udgangspunktet for håndtering af salgsmuligheder.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Salgsmulighed-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en salgsmulighed

Du kan oprette en salgsmulighed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste salgsmuligheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til salgsmulighed](#) (på side 232) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med salgsmulighedslistes

Afsnittet Salgsmulighedslistes viser et antal filtrerede listes. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlistes. Alle standardlistes er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere listes på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede listes vises oven over standardlistesne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til salgsmuligheder.

Salgsmulighedsliste	Filtre
Alle salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se
Alle lukkede salgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor feltet Salgsstadie er sat til Lukket/Vundet
Alle store salgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor omsætningen er større end 100.000
Nyligt oprettede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se, sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se, sorteret efter ændringsdato
Mine prognosesalgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor afkrydsningsfeltet Prognose er markeret
Mine salgsmuligheder	Salgsmuligheder med dit navn i feltet Ejer
Mine bedste salgsmuligheder	Salgsmuligheder, som du ejer, hvor feltet Prioritet er sat til Høj
Mine nyligt oprettede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du oprettede, sorteret efter oprettelsesdato
Mine nyligt ændrede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du ændrede, sorteret efter oprettelsesdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste salgsmuligheder




Afsnittet Mine nyligt viste salgsmuligheder viser de salgsmuligheder, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Arbejde med salgsmulighedsopgaver

Afsnittet Mine åbne salgsmulighedsrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato eller prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

-  Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
-  Klik på salgsmulighedsnavnet for at gennemgå den salgsmulighed, som opgaven er tilknyttet.
-  Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

## Brug af rapporter til analyse af pipeline

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Salgsmulighed-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal, som viser en kvartalsanalyse af pipeline i diagramformat. Se [Analyse af pipeline](#) (på side 226) for at få oplysninger om brug af afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal.

## Tilføjelse af afsnit til din Salgsmulighed-hjemmeside








Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje flere afsnit til hjemmesiden Salgsmulighed afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Salgsmulighed-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Salgsmulighed-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Salgsmulighed-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Salgsmulighed-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.





## Håndtering af salgsmuligheder

Udfør følgende opgaver for at håndtere salgsmuligheder:

-  [Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder](#) (på side 220)
-  [Adgang til salgsproces-coach](#) (på side 221)
-  [Linkning af produkter til salgsmuligheder](#) (på side 222) (tillader sporing af produktomsætning)
-  [Analyse af pipeline](#) (på side 226)
-  [Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed](#) (på side 227)
-  [Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder](#) (på side 227)
-  [Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed](#) (på side 229)
-  [Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer](#) (på side 230)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)

-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 107)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.



## Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder

Oracle CRM On Demand indeholder områder, hvor du kan spore oplysninger om partnere eller konkurrenter til salgsmuligheder. Det kan f.eks. være, at du vil spore firmaer (konti), som du handler med til salgsmulighed XYZ eller firmaer (konti), som du konkurrerer om til salgsmulighed XYZ.

For at gøre det skal du først linke den konto, der fungerer som partner eller konkurrent, til salgsmulighedsposten. (Du kan linke lige så mange partner- eller konkurrentkonti, som du ønsker). Dernæst føjer du oplysninger til siden Redigering af salgsmulighedspartner eller Redigering af salgsmulighedskonkurrent om partneren eller konkurrenten, så som styrker og svagheder.

**Før du går i gang.** Opret en kontopost til hver partner eller konkurrent, som du vil linke til salgsmuligheden. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) for at få oplysninger om tilføjelse af poster.

### *Sådan sporer du partner- og konkurrentoplysninger til salgsmuligheder*

- 1** Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2** Rul til afsnittet Salgsmulighedspartnerne eller afsnittet Salgsmulighedskonkurrenter på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
  -  Klik på Tilføj for at linke en konto.
  -  Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende partner eller konkurrent for at opdatere oplysninger.
- 3** Indtast de påkrævede oplysninger på siden Salgsmulighedspartner eller Salgsmulighedskonkurrent.  
I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af partner- eller konkurrentoplysninger.

Felt	Kommentarer
Salgsmulighedspartner	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som partner til denne salgsmulighed. Feltet er påkrævet.
Salgsmulighedskonk	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som konkurrent til denne salgsmulighed. Feltet er

Felt	Kommentarer
nkurrent	påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem salgsmuligheden og denne konto. Feltet er påkrævet.
Omvendt rolle	Vælg den indstilling, der definerer den omvendte relation eller rolle. Feltet er påkrævet.
Startdato	Brug dette felt til at registrere startdatoen for et partnerskab. Standardværdien er dags dato. Feltet er påkrævet.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for et partnerskab.
Primær kontakt	Nøglepartner eller konkurrentkontakt til denne salgsmulighed.

- 4 Gem posten.

## Adgang til salgsproces-coach

På hvert salgsstadium i en salgsmulighed kan firmaet have brug for at indsamle specifikke oplysninger alt efter firmaets forretningspraksis. Som en hjælp til at udfylde oplysningerne kan firmaadministratoren konfigurere opfølgingsopgaver, kræve, at du udfylder specifikke oplysninger og tilføje oplysninger, som du skal gennemgå ved hver fase i salgsprocessen.

**Bemærk:** Dit firma kan konfigurere forskellige salgsprocesser (stadier, sandsynligheder og coaching-oplysninger) til forskellige roller og forskellige salgsmulighedstyper. Hvis f.eks. nogle salgsrepræsentanter sælger produkter, mens andre sælger ydelser, kan de være linket til forskellige roller og derved se forskellige indstillinger til salgsstadier og forskellige retningslinjer i salgsproces-coach.

### Sådan får du adgang til coach-oplysninger vedrørende salgsstadierne

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på knappen Coach på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Gennemgå siden Proces-coach for oplysninger, som firmaadministratoren har konfigureret, og opdater salgsmulighedsposten som relevant.  
**TIP:** Du kan udskrive oplysningerne ved at højreklikke på siden Proces-coach.  
**BEMÆRK:** Klik på Vis i rækken til en vedhæftning i afsnittet Nyttige ressourcer for at få flere oplysninger.
- 4 Klik på Rediger for at opdatere salgsmuligheden, og revider postoplysningerne for at opfylde coach-instruktionerne.
- 5 Gem salgsmulighedsposten.

6 Når du opdaterer feltet Salgsstadie, anmoder applikationen dig om at udfylde de påkrævede felter. Nogle felter standardangives muligvis til bestemte værdier, men de kan opdateres.

7 Klik på Luk i vinduet Proces-coach.

Hvis firmaadministratoren har konfigureret det således, føjes nogle opgaver til denne salgsmulighed og salgsmulighedens linkede konto, når du gemmer posten.




### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches](#) (på side 1312)

## Linkning af produkter til salgsmuligheder

Du kan linke produkter til salgsmuligheder for at gøre følgende:



-  Spore, hvilke produkter hører til salgsmuligheden
-  Beregne omsætning fra salgsmulighed på basis af produktomsætning
-  Basere firmaets prognoser på produktomsætning eller produktmængder

Du kan også linke et produkt til en salgsmulighed, når du opretter salgsmuligheden. Hvis firmaadministratoren har aktiveret knappen Gem og tilføj produkt på siden Redigering af salgsmulighed, kan du klikke på knappen Gem og tilføj produkt for at gemme den nye salgsmulighedspost og navigere direkte til siden Redigering af produktomsætning. Hvis du annullerer produktomsætningsposten, viser Oracle CRM On Demand siden Detalje: Salgsmulighed til den tidligere gemte salgsmulighedspost.

**Før du går i gang.** Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal vælge, når produkter linkes til salgsmulighederne.

**BEMÆRK:** Du kan klikke på knappen Opdater totaler for salgsmulighed for at beregne salgsmulighedsomsætning på basis af produktomsætning. Beregningen bag denne funktionalitet varierer afhængig af, om indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret i firmaprofilen.

Følgende betingelser gælder for beregningen:

-  Hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret, opdaterer knappen Opdater totaler for salgsmulighed salgsmulighedsomsætningen og salgsmulighedssandsynligheden på basis af hvert linket produkt. Forventet omsætning vil derfor blive beregnet på basis af den gennemsnitlige sandsynlighed til alle linkede produkter.
-  Hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret ikke er aktiveret, opdaterer knappen Opdater totaler for salgsmulighed salgsmulighedsomsætningen på basis af den samlede produktomsætning til hvert linket produkt. Værdien til salgsmulighedssandsynlighed opdateres ikke. Forventet omsætning vil derfor blive beregnet på basis af den eksisterende procent.

Felterne Mængde og Omsætning på siden Redigering af produktomsætning skal være vist og udfyldt, for at knappen Opdater totaler for salgsmulighed virker korrekt. Firmaadministratoren kan tilpasse sidelayoutet for at gøre disse felter tilgængelige.

### *Sådan linker du produkter til salgsmuligheder*

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
  - 2 Rul ned til afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
    - n Klik på Tilføj for at linke et produkt.
    - n Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende produkt for at opdatere produktoplysninger.
  - 3 Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Lukkedato på siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning.
  - 4 Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.
  - 5 Marker afkrydsningsfeltet Prognose, hvis firmaet prognosticerer omsætning på basis af produktomsætning, og du vil medtage denne produktomsætningspost som en del af de prognosticerede omsætningstotaler eller de prognosticerede mængder eller begge.
- BEMÆRK:** Det er bedst ikke at markere afkrydsningsfeltet Prognose på salgsmulighedens produktomsætningspost, hvis firmaet prognosticerer omsætning på basis af salgsmuligheder frem for produkter.
- 6 Gem posten.

### *Sådan beregner du omsætning fra salgsmulighed på basis af linket produktomsætning*

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til afsnittet Produktomsætning på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør følgende:
  - n Klik på Tilføj for at linke et produkt.
  - n Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende produkt for at opdatere produktoplysninger. (Hvis inline-redigering er aktiveret, kan du redigere felterne for produktomsætning inline på siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 69) for at få flere oplysninger om redigering af felter i afsnit med relaterede oplysninger).
- 3 Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Start/Lukkedato på siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning.
- 4 Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.
- 5 Gem posten.
- 6 Klik på Opdater totaler for salgsmulighed i afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed.

Herved sammenlignes produktomsætning til hvert linket produkt, og totalen vises i felterne Omsætning og Forventet omsætning til salgsmuligheden.

### Sådan baserer du firmaets prognoser på produktomsætningsposter

#### 1 Vælg salgsmuligheden.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.

#### 2 Rul ned til afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:

**n** Klik på Tilføj for at linke et produkt.

**n** Klik på Rediger for at opdatere produktoplysninger. (Hvis inline-redigering er aktiveret, kan du redigere felterne for salgsmuligheds produktomsætning inline på siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 69) for at få flere oplysninger om redigering af felter i afsnit med relaterede oplysninger).

#### 3 På siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning:

**a** Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Start/lukkedato.

**b** Sørg for, at datoen i feltet Start/lukkedato ligger inden for prognoseperioden, og at posten ejes af en prognosedeltager.

**c** Marker afkrydsningsfeltet Prognose for at angive, at disse postoplysninger skal bidrage til totaler for prognoseomsætning.

**d** Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.

#### 4 Gem posten.

**BEMÆRK:** Hvis et produkt ikke er solgt, kan du opdatere den tilknyttede start/lukkedato og rydde afkrydsningsfeltet Prognose på siden Produktomsætning til det produkt for at forhindre, at omsætningen fra produktet lægges til firmaets prognoser. Alternativt kan du fjerne produktet fra salgsmuligheden, hvis et af flere produkter, der er linket til salgsmuligheden, tilbageholdes, og oprette en anden salgsmulighed til produktet for at forhindre, at omsætningen medtages i prognosen.

### Felter til salgsmuligheds produktomsætning

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til produktomsætning. Administratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

**ADVARSEL:** Hvis firmaet baserer sine produkter på produkter, kan de oplysninger, som du indtaster til produktomsætning, påvirke beregningerne.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	



Felt	Beskrivelse
Produktnavn	Kun produkter, der er markeret som Bestilbar af firmaadministratoren, kan vælges. Når du linker et produkt til denne salgsmulighed, kopieres følgende felter fra produktdefinitionen: Produktkategori, Partnr., Type, Status og Beskrivelse.
Mængde	Antal enheder, som kunden bestiller. Til et tilbagevendende produkt skal du indtaste mængden af produktet pr. tilbagevendende periode. Indtast f.eks. 10 her, hvis du sender 10 printertonere hver måned.
Indkøbspris	Produktpris.
Omsætning	Mængden ganget med indkøbsprisen. Omsætningen kan ikke overskrives. Feltet påvirker prognoserne til salgsmulighedsprodukter.
Produktkategori	Kategori, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Partnr.	Nummer, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Type	Type, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Status	Status, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om produktet. Grænsen er på 250 tegn.
<b>Oplysninger om tilbagevendende omsætning</b>	
Start/lukkedato	<p>Denne dato overføres fra lukkedatoen på salgsmuligheden. Til produktomsætningsvaren er denne dato den forventede lukkedato. Til et tilbagevendende produkt er denne dato startdatoen. Tilføj en post for det fulde tilbagevendende beløb og en anden post for den forholdsmæssigt fordelte ordre til et tilbagevendende produkt med en lukkedato, der slutter på den sidste dag i måneden og en startdato midt i måneden.</p> <p>Eksempel: Du begynder at levere papir til et firma den 15. maj. Derefter sender du for \$500 papir i slutningen af hver måned til og med slutningen af året.</p> <p>Tilføj en produktpost med disse værdier for ordren midt på måneden:  Omsætning = \$250  Mængde = 1</p> <p>Tilføj en anden produktpost med disse værdier for den tilbagevendende ordre:  Omsætning = \$500  Mængde = 1  Frekvens = Månedlig  Antal perioder = 7 (juni til og med december).</p>
Frekvens	<p>Frekvens til et tilbagevendende produkt.</p> <p>Perioden <i>Hver anden uge</i> betyder hver fjortende dag.</p> <p>Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Antal perioder.</p>
Antal perioder	Antal perioder til den tilbagevendende produktomsætning. Tilbagevendende omsætning understøtter maksimalt 260 perioder. Den tidsvarighed, der dækkes

Felt	Beskrivelse
	af det samlede antal perioder, varierer på basis af den valgte hyppighed (i feltet Frekvens). Hvis du f.eks. har ugentligt tilbagevendende omsætning, kan du spore omsætning i op til fem år.  <b>BEMÆRK:</b> Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Frekvens.
<b>Salgsoplysninger</b>	
Salgsstadie	Skrivebeskyttet. Salgsstadie overføres fra salgsmuligheden.
Sandsynlighed	Sandsynligheden for vellykket udfald til produktsalget. Den første værdi i feltet overføres fra salgsmulighedens salgsstadie. Du kan evt. ændre værdien for bedre at afspejle det bestemte produkt.  <b>BEMÆRK:</b> Når salgsstadiet ændres, standardangives værdien i feltet Salgsmulighed på salgsmulighedsposten til den værdi, der er relateret til det nye salgsstadie, men værdien i feltet Sandsynlighed på produktet overskrives ikke.
Forventet omsætning	En valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %.
Konto	Konto, der er linket til denne salgsmulighed. Skrivebeskyttet.
Ejer	Person, der er tildelt til denne salgsmulighed. Værdien standardangives til salgsmulighedsejeren. Efterfølgende ændringer af salgsmulighedsejeren afspejles ikke i dette felt.  Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan imidlertid justeres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i prognoser samt i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).  Hver post har kun én ejer. Salgsmulighedsposter kan imidlertid deles med andre brugere via siderne Team: Salgsmulighed eller Team: Konto. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få instruktioner.
Prognose	Indikator for medtagelse af dette produkt i prognosticeringstotaler.

## Analyse af pipeline

I standardudgaven af Oracle CRM On Demand viser afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal på Salgsmulighed-hjemmesiden en kvartalsanalyse af pipeline i diagramformat. Du kan bruge denne analyse som en hjælp til at identificere muligheder og udfordringer. I dette afsnit kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se andre salgsmuligheds- og omsætningsanalyserapporter. Du kan f.eks. generere en analyse, der viser antallet af salgsmuligheder efter område.

Du kan også gøre et af følgende:

**226** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

- n Brug denne analyse til at se, om handlerne er i salgscyklussen, så du kan udføre handling, når det er påkrævet.
- n Filtre efter gennemsnitsligt (gns.) antal dage i stadie for at se, om og hvor handlerne ligger stille.
- n Filtre efter antal salgsmuligheder for at se, hvor mange salgsmuligheder findes i hvert stadie af salgscyklussen.
- n Få vist en liste over handlerne i hvert stadie som en hjælp til at fokusere på områder, der kræver opmærksomhed.
- n Gå til pipeline-instrumentbrættet for at se historiske og komparative perspektiver om generel præstation.

## Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed

Du kan oprette en særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Før du går i gang.** Salgsmuligheds særlige prissætningsanmodning vises ikke i standardapplikationen. For at tilføje den til siden Detalje: Salgsmulighed skal firmaadministratoren tildele din rolle skrivebeskyttet adgang til de relaterede oplysninger til salgsmuligheder. Dernæst skal du klikke på linket Rediger layout på siden Detalje: Salgsmulighed og tilføje den særlige prissætningsanmodning som et afsnit af typen Relaterede oplysninger (se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638)).

### Sådan opretter du en særlig prissætningsanmodning til en salgsmulighed

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om særlig prissætningsanmodning på siden Detalje: Salgsmulighed, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Detalje: Produkt med særlig prissætning, og gem posten.  
Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 385) for at få oplysninger om felterne.

## Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder

Du kan angive salgsmulighedshierarkier, så som en salgsmulighed med flere komponenter, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Du kan oprette den overordnede salgsmulighed fra den underordnede eller oprette den underordnede salgsmulighed fra den overordnede.

Hvis du sletter en overordnet salgsmulighed, der har relaterede undersalgsmuligheder, slettes tilknytningen mellem de overordnede og underordnede poster, men de underordnede salgsmuligheder forbliver som aktive poster. Feltet Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed forbliver udfyldt til den underordnede

salgsmulighedspost i tilfælde af, at den overordnede salgsmulighed senere gendannes fra siden Slettede elementer.

Hvis du knytter en underordnet salgsmulighed til en ny overordnet salgsmulighedspost, udfyldes felterne Id for overordnet: Salgsmulighed, Overordnet: Salgsmulighed og Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed med værdierne til den nye overordnede. Hvis den oprindelige, overordnede post gendannes, knyttes den ikke til den underordnede post igen.

Hvis en enkelt underordnet salgsmulighed slettes, forbliver den overordnede salgsmulighed og evt. ekstra, underordnede salgsmuligheder som aktive poster, og den slettede, underordnede salgsmulighed flyttes til siden Slettede elementer. Den slettede, underordnede salgsmulighed vises ikke længere i den relaterede oplysningsliste Undersalgsmuligheder til den overordnede salgsmulighed, men felterne Id for overordnet: Salgsmulighed, Overordnet: Salgsmulighed og Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed forbliver udfyldt på den slettede, underordnede salgsmulighedspost.

I følgende procedure beskrives, hvordan du angiver overordnede og underordnede salgsmuligheder:

### ***Sådan angiver du en overordnet salgsmulighed***

- 1 Vælg en salgsmulighed, der skal være den underordnede salgsmulighed.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet: Salgsmulighed på siden Redigering: Salgsmulighed.
- 4 Vælg eller opret den overordnede salgsmulighed i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

### ***Sådan angiver du en underordnet salgsmulighed***

- 1 Vælg en salgsmulighed, der skal være den overordnede salgsmulighed.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Klik på knappen Ny ved siden af listen med relaterede elementer til undersalgsmuligheder på siden Redigering: Salgsmulighed.
- 4 Vælg eller opret den underordnede salgsmulighed i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

### ***Sådan fjerner eller sletter du et salgsmulighedshierarki***

- 1 Vælg den underordnede salgsmulighed.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.

- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Slet den aktuelle værdi i feltet Overordnet: Salgsmulighed, indtast en ny værdi, eller brug ikonet Opslag til at vælge en ny værdi.
- 4 Gem posten.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

-  [Søgning efter poster](#) (på side 42)
-  [Felter til salgsmulighed](#) (på side 232)

## Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed

Du kan oprette en handelsregistrering fra en salgsmulighed.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Før du går i gang.** I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Handelsregistreringer ikke på siden Detalje: Salgsmulighed. For at tilføje det til siden Detalje: Salgsmulighed skal firmaadministratoren tildele din rolle skrivebeskyttet adgang til de relaterede oplysninger til salgsmuligheder. Dernæst skal du klikke på linket Rediger layout på siden Detalje: Salgsmulighed og tilføje handelsregistreringen som et afsnit af typen Relaterede oplysninger (se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638)).

### Sådan opretter du en handelsregistrering fra en salgsmulighed

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om handelsregistreringer på siden Detalje: Salgsmulighed, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af handelsregistrering.  
Se [Felter til handelsregistrering](#) (på side 359) for at få oplysninger om felterne. Se [Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder](#) (på side 356) for at få oplysninger om tilknytning af eksisterende handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder og for at ændre eksisterende tilknytninger mellem de to.

## Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer

Du kan opdele omsætning fra en salgsmulighed mellem salgsmulighedens teammedlemmer. Prognosetypen Salgsmulighedsomsætning bruger disse omsætningsopdelinger til at beregne omsætning, der er noteret i salgsmulighedsposten. Se [Prognoser](#) (på side 234) og [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 215) for at få flere oplysninger om prognosticering. Se [Om salgsmulighedsteam](#) (på side 231) for at få flere oplysninger om salgsmulighedsteam.

### Sådan opdeler du salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer

- 1 Vælg salgsmuligheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til afsnittet Salgsmulighedsteam på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
  - n Klik på Tilføj brugere for at tilføje et teammedlem.
  - n Klik på Rediger brugere for at opdatere oplysninger om teammedlem.
- 3 På siden Team: Salgsmulighed - Rediger brugere:
  - a Indtast oplysninger i de påkrævede felter, heriblandt feltet Opdelingsprocent (%) for hvert teammedlem.
  - b (Valgfrit) Klik på knappen Fordel opdeling for at distribuere opdelingsprocenten ligeligt mellem teammedlemmer.
  - c (Valgfrit) Klik på knappen Opfrisk totaler for at genberegne opdelt omsætning og totaler.

**BEMÆRK:** Knapperne Opfrisk totaler og Fordel opdeling er ikke synlige, medmindre Aktiver opdeling af salgsmulighedsomsætning er valgt i firmaprofilen. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026).
- 4 Gem posten.

### Felter til salgsmulighedsteam

I følgende tabel beskrives nogle af felterne til salgsmulighedsteam.

Felt	Kommentarer
Opdelings-%	Dette felt viser hvert teammedlems omsætningsprocent. Standardværdien er 100% til salgsmulighedsejeren og 0% til andre teammedlemmer.
Opdel omsætning	Dette er et beregnet, skrivebeskyttet felt. Omsætningen til opdeling beregnes ved at gange salgsmulighedsomsætningen med opdelingsprocenten (%).

Felt	Kommentarer
Brugerrolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem teammedlemmet og salgsmulighedsteamet. Feltet er påkrævet.
Salgsmulighedsadgang	Angiver et teammedlems adgang til salgsmulighedsposten. Feltet er påkrævet.

## Om salgsmulighedsteam

Til nogle posttyper, så som konti, kontakter og salgsmuligheder, kan du tillade, at et team af brugere deler en post. Du skal først føje brugeren til teamet for den valgte post for, at en bruger kan dele en post. Dernæst angiver du det adgangsniveau, som brugeren har til posten og til angivne, linkede poster.

Vær opmærksom på følgende punkter vedrørende salgsmulighedsteam, kontoteam og adgang til salgsmulighedsposter:

- Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv på siden Firmaprofil, føjes kontoteammedlemmer automatisk til et salgsmulighedsteam, når salgsmuligheden linkes til kontoen. (På lignende vis kan medlemmer af et kontoteam automatisk blive medlemmer af et kontaktteam, når kontakten linkes til en konto).
- Hvis du ikke ønsker, at en bruger automatisk føjes til salgsmulighedsteamet, når salgsmulighedsposten linkes til en konto, skal du sørge for, at afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er markeret på siden Firmaprofil. Det forhindrer, at medlemmet af kontoteamet automatisk føjes til salgsmulighedsteamet.

Du kan føje brugere til salgsmulighedsteam på følgende måder:

- Ved at klikke på knappen Tilføj brugere på siden Detalje: Post.
- Ved at bruge tildelingsprocessor. Se [Om tildelingsregler](#) (på side 1291) for at få flere oplysninger.
- Ved at bruge grupper. Se [Gruppestyring](#) (på side 1238) for at få flere oplysninger.

Du skal sikre, at brugeren ikke gives adgang via en eller flere af følgende metoder, hvis du vil sikre, at en bruger ikke får adgang til salgsmuligheder, der er linket til en konto.

- Brugeren findes ikke i salgsmulighedsteamet.
- Brugeren har ikke en underordnet, som findes i salgsmulighedsteamet.
- Brugeren er ikke delegeret af en anden bruger, som har adgang til salgsmuligheder.
- Salgsmuligheden findes ikke i en bog, hvor brugeren er medlem, eller i en af dens underbøger.
- Brugeren har ikke adgang til salgsmulighedsposterne fra rolleindstillingerne.

- n** Posttypens adgangsniveau til den kontorelaterede salgsmulighed er sat til en anden indstilling end følgende: Ingen adgang eller Arv primær.

## Felter til salgsmulighed

Brug siden Redigering af salgsmulighed til at tilføje en salgsmulighed eller opdatere detaljer til en eksisterende salgsmulighed. Denne side viser alle felterne til en salgsmulighed.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om salgsmulighed på siden Liste over salgsmuligheder og siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

**ADVARSEL:** Oplysninger, som du indtaster til salgsmuligheder, kan påvirke omsætningsprognoserne til firmaet.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om salgsmulighed</b>	
Navn: Salgsmulighed	Navn for denne salgsmulighed.
Konto	Konto, der er linket til denne salgsmulighed.
Overordnet: Salgsmulighed	Den overordnede salgsmulighed, der er linket til denne salgsmulighed.
Salgsstadie	Stadier i salgsprocessen, så som Kvalificeret kundeemne, Opbygning af vision, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/Vundet eller Lukket/Mistet.
Næste trin	Næste handling, der skal udføres til denne salgsmulighed.
Omsætning	Omsætningsbeløbet til salgsmuligheden. Standardværdien er nul. Denne værdi påvirker prognoserne til salgsmulighedsomsætning.  <b>BEMÆRK:</b> Standardværdier eller efter-standardværdier, der er angivet til dette felt, ignoreres.
Lukkedato	Den forventede dato for lukning af salgsmuligheden. Som standard sættes lukkedatoen til den samme dato som feltet Oprettelsesdato. Hvis salgsmuligheden lukkes på en anden dato, skal du ændre feltet Lukkedato, da lukkedatoen bruges i generering af prognoser.
Prognose	Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, angiver det, at salgsmuligheden skal medtages i beregningen af prognoseomsætning.
<b>Salgsdetaljeoplysninger</b>	



Felt	Beskrivelse
Status	Status for denne salgsmulighed, så som Ventende, Mistet eller Vundet.
Prioritet	Prioritetsniveau til denne salgsmulighed, så som Høj, Mellem og Lav.
Kundeemnekilde	Kategori for den primære kilde, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Begivenhed - Andet, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Henvisning - Medarbejder, Henvisning - Ekstern, Website eller Andet.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede salgsmuligheden. Hvis salgsmuligheden oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheden oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Sandsynlighed %	<p>Procent, der afspejler din tillid til, at handlen vil blive lukket med den angivne omsætning på den angivne lukkedato. Feltet standardangives til en værdi, der er relateret til det valgte salgsstadie.</p> <p>Du kan evt. ændre værdien for bedre at afspejle den bestemte salgsmulighed, der er på det pågældende salgsstadie. Når salgsstadiet ændres, angives værdien i feltet Sandsynlighed imidlertid igen som standard til den værdi, der er relateret til det nye salgsstadie.</p>
Forventet omsætning	En valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %. En lavere procent i feltet Sandsynlighed reducerer den forventede værdi, der medtages i omsætningsprognosen.
Årsag til vundet/mistet	Årsag til, at salgsmulighed vindes eller mistes, så som Installeret base, Pris, Relation, Spor post, Intet aktuelt projekt, Intet budget, Ikke kvalificeret, Mistet til konkurrent, Mistet pga. ingen beslutning eller Andet.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede salgsmulighedsposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen.
Ejer	<p>Person, der er tildelt til denne salgsmulighed. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p> <p>Hver post har kun én ejer. Salgsmulighedsposter kan imidlertid deles med andre brugere via siderne Team: Salgsmulighed eller Team: Konto. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få instruktioner.</p>


Felt	Beskrivelse
Omtildel salgsmulighed	<p>Angiver, at salgsmuligheden skal omtildeles. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af salgsmulighed, udløser valg af dette felt, at tildelingsmanager behandler salgsmuligheden igen og tildeler den i henhold til reglerne.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning. I tilfælde af salgsmuligheder påvirkes behandlingstiden også af antallet af medlemmer af salgsmulighedsteamet og antallet af konti og kontakter, der er knyttet til posten. Ejernavnet ændres, når posten er tildelt.</p>
Beskrivelse	<p>Yderligere oplysninger om salgsmuligheden. Medtag f.eks. produktinteresse (500 dele) og kontoen (Acme Corp.) i beskrivelsen af salgsmuligheden. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.</p>

## Prognoser

Brug prognosesiderne til at gennemgå, justere og afsende prognoser. En *prognose* er et gemt snapshot af forventet omsætning over tiden. Oracle CRM On Demand beregner prognoser for hvert kvartal og nedbryder oplysningerne efter regnskabsmåned.

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer en proces, der ofte er manuel og nogle gange unøjagtig. Prognoser hjælper firmaer med at udvikle salgsstrategier. De hjælper også firmaer med at identificere fremtidige forretningsbehov ved at give managere nøjagtige og ajourførte oplysninger om forventet salg og kvartalsvis fremskridt mod salgsmål. Individuelle salgsrepræsentanter behøver ikke kompilere statistik. I stedet beslutter de, om en post skal medtages i deres prognoser. Resten af processen er automatisk.

Firmaet kan basere sine prognoser på en hvilken som helst af følgende:

-  Salgsmulighedsomsætning
-  Salgsmuligheds produktomsætning og mængder, der er linket til salgsmuligheder
-  Kontoomsætning
-  Kontaktomsætning

Prognose-snapshots gemmer den prognosticerede oplysninger om salgsmulighed, produkt eller omsætning og de justerede prognosetotaler, så du og dine managere kan gennemgå og evaluere prognosetendenser. Desuden kan du se gemte prognoser for at undersøge historikken over salgsmuligheder i det team, som du i øjeblikket arbejder med.

Firmaet kan konfigurere prognoser til at køre ugentligt eller månedligt. Ved begyndelsen af den angivne dag (dvs. et minut over midnat i værtsfacilitetens tidszone) genererer Oracle CRM On Demand automatisk prognosen og viser en varslings på Min hjemmeside. Når denne varslings er modtaget, kan du gennemgå prognosen for at analysere den nyligt beregnede pipeline, prognose og lukket omsætning i forhold til kvoteoplysningerne.

En time før den næste planlagte prognosegenerering, arkiveres den aktuelle prognose automatisk, hvorved det forhindres at nogen redigerer den.

## Arbejde med hjemmesiden Prognose

Prognose-hjemmesiden er udgangspunktet for håndtering af prognoser. Siden viser summariske oplysninger om prognose, der er relevante for dig.

Du kan begrænse det antal poster, der vises på hjemmesiden, vha. to forskellige metoder:

- Find specifikke prognoser ved at klikke på en kolonneoverskrift og sortere posterne på basis af den kolonne og dernæst klikke på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se de poster, der begynder med det bogstav. Du kan også skrive tegn i tekstfeltet og klikke på Start for at finde poster, der begynder med de tegn. Klik på linket Alle for at se hele listen over prognoser.
- Antal viste poster. Juster værdien i dette felt for at vise et større eller mindre antal poster i oversigtslisten.

Prognose-hjemmesiden viser prognoserne i henhold til den dato, hvor de blev oprettet med de nyeste prognoser først. Den giver også en oversigt over vigtige oplysninger:

- Status er prognosens aktuelle tilstand. Korrekt fuldførte prognoser vil have status Aktiv. En prognose med status Afsendt angiver, at prognosen er klar til ledelsesgennemgang.
- Pipeline-omsætning er den kombinerede omsætning fra alle posterne uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Prognose eller salgsstadiet i individuelle poster. Pipeline-omsætning gælder ikke for konto- eller kontaktomsætningsprognoser.
- Prognoseomsætning er lig med samlet omsætning for alle poster med afkrydsningsfeltet Prognose markeret.
- Lukket omsætning er lig med samlet omsætning for alle salgsmuligheder eller produktomsætning med salgsstadiet Lukket/Vundet. For konto- og kontaktomsætning omfatter statusfeltværdien Lukket posten i beregningen af lukket omsætning. Lukket omsætning anerkendes til omsætningsbeløbet, der vedrører den prognoseperiode, som er baseret på de første lukkedatoer til posten.

## Håndtering af prognoser

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- [Gennemgang af prognoser](#) (på side 236)
- [Opfriskning af prognoser](#) (på side 238)
- [Visning og redigering af en prognose med en anden valuta](#) (på side 239)
- [Visning af prognosehistorik](#) (på side 240)
- [Afsendelse af prognoser](#) (på side 240)

[n Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 241)

[n Håndtering af kvoter](#) (på side 241)

[n Håndtering af dit teams prognoser](#) (på side 243)

**BEMÆRK:** Prognostisering afhænger af brugerroller og rapporteringshierarkier. Alle brugere med en brugerrolle, der er angivet som en prognoserolle, skal have status Aktiv på deres brugerpost, medmindre angivet af firmaadministratoren, og skal have en tilknyttet Rapporterer til-manager defineret i deres brugerpost for at oprette prognoser korrekt.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Felter til prognose](#) (på side 245)

[n Arbejde med hjemmesiden Prognose](#) (på side 235)

[n Opsætning af brugere](#) (på side 1144)

[n Opsætning af brugeres salgskvoter](#) (på side 1154)

[n Rapporter](#) (på side 697)

## Gennemgang af prognoser

Prognoser genereres automatisk ugentligt eller månedligt i henhold til firmaets forretningsproces. Hver gang en ny prognose genereres, modtager du en varsling på Min hjemmeside. Gennemgå prognosen, når du har modtaget underretningen. Når du gennemgår prognosen, justeres prognosens summariske måneder i forhold til firmaets definition af regnskabskalender. Hvis du bruger en regnskabskalender såsom 4-4-5, 5-4-4 eller tilpassede regnskabskalendere, svarer firmaets prognoseperioder ikke nødvendigvis til en gregoriansk kalender. Hvis en salgsmulighed ligger i kalendermåneden Juni, betyder det derfor ikke, at den vil blive prognosticeret som en del af regnskabsmåneden Juni. Se [Om regnskabskalendere](#) (på side 1044) for at få flere oplysninger om tilpassede regnskabskalendere.

**BEMÆRK:** Når tilpassede regnskabskalendere bruges, er prognoseperioderne baseret på de regnskabsår og -måneder, der er defineret af firmaadministratoren.

## Sådan gennemgår du prognoser

- 1 Klik på fanen Prognoser.

Prognose-hjemmesiden viser summariske prognoseoplysninger, der omfatter status, pipeline og lukket omsætning. Du kan sortere prognoseoversigten efter status, prognosedato eller ejer (kun managere). Pipeline gælder ikke for konto- eller kontaktsætningsprognoser.

- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil gennemgå, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.

- 3 Gennemgå oplysningerne i følgende afsnit på siden Detalje: Prognose:

- n **Prognoseoversigt.** Dette afsnit opsummerer prognoser efter regnskabskvartal og -måned. Listen Prognoseoversigt indeholder oplysninger om kvote, lukket omsætning, kvote %, prognosebeløb, bedste tilfælde, pipeline og forventet omsætning. Du kan sortere oversigtslisten efter måned.

**Teams oversigt efter måned.** Dette afsnit viser en liste over prognoser til hvert teammedlem. Hvis du er en manager, ser du prognosemåned, kvote %, prognosebeløb, lukket omsætning, bedste tilfælde, pipeline og sidste opdateringsdato efter ejeralias (teammedlem). Hvis du borer ned på et bestemt teammedlems række i teams oversigt, vises den tilsvarende prognosedetaljeside for den valgte bruger. På denne side ser du teammedlemmets individuelle prognoseoversigt og prognosticeret omsætning i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Mine produkter.

**BEMÆRK:** Til prognosetyperne Konto- og Kontaktsætning medtager oversigtsafsnittene ikke pipeline, bedste tilfælde eller forventet omsætning.

- n **Teams produktoversigt.** (Kun prognosetypen Salgsmulighedsprodukt) Dette afsnit viser en liste over prognosticerede produkter til hvert teammedlem. Hvis du er en manager, ser du lukket mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet omsætning efter ejeralias (teammedlem) og produkt. Hvis du borer til et bestemt teammedlems række i teams produktoversigt, vises den tilsvarende prognosedetaljeside for den valgte bruger. Her ser du deres individuelle prognoseoversigt og prognosticerede mængder efter produkt i afsnittet Mine produkter.

**BEMÆRK:** Siden Prognosedetalje viser kun fem af dit teams poster. Klik på Vis fuld liste under afsnittet Teams oversigt efter måned for at se hele listen over poster.

- n **Mine salgsmuligheder.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsomsætning, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. Afsnittet viser aktuelle salgsmuligheder og angiver, om salgsmuligheden er prognosticeret. Det viser også lukkedato, kononavn, omsætningsbeløb, aktuelt salgsstadium og næste trin, hvis angivet, til hver salgsmulighed.

- n **Min omsætning.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, Konto eller Kontakt, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. Afsnittet viser aktuel omsætning og angiver, om omsætningsposten er prognosticeret af ejeren (prognoseflag valgt). Det viser også start- og lukkedato, produktnavn, omsætningsbeløb og kononavn til hver omsætningspost, som du indtaster.

Yderligere kolonner kan vises i afsnittet Min omsætning, afhængigt af den omsætningstype, der prognosticeres.

Følgende kolonner vises til salgsmuligheds produktomsætningsprognoser:

- n Navn: Salgsmulighed
- n Salgsstadium

Følgende kolonner vises til konto- og kontaktsætningsprognoser:

- n Produktkategori
- n Status
- n Navn: Kontakt
- n **Mine produkter.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. En række til hvert prognosticeret produkt vises sammen med den tilsvarende produktkategori, lukket mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet omsætning. Disse værdier er summen af alle prognosticerede salgsmuligheder til den valgte brugerprognose. Klik på produktnavnet for at se de prognosticerede salgsmuligheder, der er knyttet til et bestemt produkt.

**BEMÆRK:** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, kan du også se alle prognosticerede salgsmuligheder i en bestemt produktkategori ved at klikke på feltet Produktkategori.

Du kan verificere den prognosetype, der blev brugt i en prognose, og som var baseret på feltet Type i afsnittet Prognoseoplysninger.

## Visning og redigering af prognoser med en anden valuta

Konverteringsfunktionen Vis i-valuta gør det muligt at angive den valuta, som prognosen skal vises i. Se [Visning og redigering af en prognose med en anden valuta](#) (på side 239) for at få flere oplysninger om visning og redigering af prognoser i forskellige valutaer.

## Opfriskning af prognoser

Prognoser er snapshots over omsætningsdata for bestemte perioder. Hvis en salgsmuligheds- eller omsætningspost opdateres, kan du opfriske nogle værdier til din aktuelle, ikke-afsendte prognose for at sikre, at prognosen afspejler de mest ajourførte oplysninger. Du kan dernæst justere de poster i afsnittet Oversigt: Prognose for at afspejle den omsætning, der genereres, mere nøjagtigt.

Opdatering af postværdier, der bidrager til prognosebeløbene, og dernæst genberegning af prognosetotalerne muliggør mere konsistent prognosticering. Opdateringer af felterne Omsætning, Lukkedato, Salgsstadiet, Sandsynlighed, Prognose, Mængde eller Status kan påvirke prognosen.

### *Sådan opdaterer du postværdier og opfrisker prognosebeløb*

- 1 Klik på fanen Prognoser.  
Prognose-hjemmesiden viser prognoserne i henhold til den dato, hvor de blev oprettet med de nyeste prognoser først.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil opdatere, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på linket Navn: Salgsmulighed, Start/Lukkedato eller Produkt til den post, som du vil ændre, i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Mine produkter på siden Detalje: Prognose.
- 4 Klik på Rediger på siden Detalje.

- 5 Opdater de relevante værdier til salgsmuligheds- eller omsætningsposten på siden Rediger, og klik på Gem.
- 6 Naviger tilbage til siden Detalje: Prognose, og klik dernæst på linket Opfrisk i postrækken.
- 7 Klik på Konsolider på siden Detalje: Prognose.



Prognosesummeringstotalerne opdateres på basis af de salgsmuligheds- eller omsætningsposter, som du ændrede.

**BEMÆRK:** Klik på Konsolider for at indsamle opdateringer, der er foretaget af salgsmuligheds- eller omsætningsposter i prognoseoversigten.

Når du klikker på Konsolider, overskrives evt. tidligere justeringer af prognosesummeringstotalerne med de nye værdier, der er overført fra salgsmuligheds- eller omsætningsposterne. Det kan derfor være, at du efter opdatering af posterne stadig vil justere prognoseoversigten for at afspejle dine salgsforventninger mere nøjagtigt.

## Justering af prognosetotaler

Salgsrepræsentanter og managere kan foretage justeringer på højt niveau efter måned af den aktuelle, prognosticerede omsætning for at sikre, at den automatisk genererede prognose afspejler værdier, der er baseret på et fagligt skøn. Du kan justere følgende prognoseoversigtsfelter:

-  Prognose
-  Bedste tilfælde

**BEMÆRK:** Kun prognoseejeren kan justere prognosetotaler.

### *Sådan justerer du prognosetotaler*

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil justere, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på Rediger i afsnittet Oversigt: Prognose.
- 4 Skriv de justerede omsætningsværdier i feltet Prognose eller Bedste tilfælde på siden Redigering af prognose.
- 5 Klik på Opfrisk totaler for at verificere de justerede værdier, og klik dernæst på Gem.

**BEMÆRK:** Omsætning i bedste tilfælde gælder ikke for konto- eller kontaktoomsætningsprognoser.

## Visning og redigering af en prognose med en anden valuta

Konverteringsfunktionen Vis i-valuta gør det muligt at angive den valuta, som prognosen skal vises i. Som standard vises prognosen i din lokale valuta (den standardvaluta, der er valgt i din brugerprofil, eller firmaets standardvaluta). Du kan også redigere prognoser i den valgte valuta, hvis du håndterer salgsmuligheder i flere økonomiske zoner.

Hvis prognosen redigeres, mens den vises i euro (EUR), kan brugeren indtaste prognoseværdier i euro. Når den redigerede prognose gemmes, konverteres den til og gemmes i firmaets standardvaluta.

### *Sådan ser du en prognose med en anden valuta*

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil gennemgå, på hjemmesiden Prognose.
- 3 Vælg valutaen i listen Vis i i titellinjen Prognoseoversigt på siden Detalje: Prognose.

Vis i-valutaværdien viser som standard valutaen fra din brugerprofil. Hvis din brugerprofils valuta ikke er defineret, viser Vis i-vælgeren som standard firmaets valuta. Alle firmaets aktive valutaer kan vælges.

Når du vælger en Vis i-valuta, konverteres prognoseværdierne fra den lagrede prognosevaluta (firmavaluta) til den valgte Vis i-valuta vha. de gyldige vekselkurser til prognosedatoen.

Hvis du borer ned på en prognosepost eller vælger en Vis i-valuta, der ikke har en gyldig vekselkurs defineret til prognosedatoen, vises prognosen i stedet for i firmaets valuta, og en oplysningsmeddelelse vises.

## Visning af prognosehistorik

Du kan se en historik over prognoser for at fastlægge tendenser over tiden.

### *Sådan ser du prognosehistorikken*

- 1 Klik på fanen Prognose.
- 2 Klik på den kolonneoverskrift, hvor du vil sortere posterne, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Gennemgå tendenserne over tiden til prognose, pipeline og lukket omsætning.

## Afsendelse af prognoser

Det sidste trin i oprettelse af en prognose er at afsende den til manageren til gennemgang. Afsend prognosen, når den afspejler de beløb, som du vil inkludere i firmaets prognoser.

**BEMÆRK:** Managere kan afsende prognoser for deres direkte rapporterende medarbejdere. Denne indstilling skal vælges, når du konfigurerer prognosedefinitionen. Hvis indstillingen ikke vælges, kan managere ikke afsende deres prognoser, før alle managerens direkte rapporterende har afsendt deres prognoser.

Afsendte prognoser kan ikke redigeres. Hvis du har brug for at justere en afsendt prognose, skal manageren eller administratoren først læse posten op (ophæve afsendelse). Se [Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 241) for at få flere oplysninger.





### *Sådan afsender du prognosen*

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil afsende, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på Afsend prognose-i titellinjen Oversigt: Prognose på siden Detalje: Prognose.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

-  [Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 241)
-  [Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304)

## Ophævelse af afsendelse af prognoser

En manager eller administrator skal først låse posten op (ophæve afsendelse for, at en prognoseejers kan opdatere en afsendt prognose.

### *Sådan ophæver du afsendelse af en prognose*



- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil låse op, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på Ophæv afsendelse af prognose på siden Detalje: Prognose.

Denne handling låser prognosen på, så direkte rapporterende kan opdatere og justere deres prognoser og dernæst afsende prognoserne igen.

**BEMÆRK:** Prognosens status sættes til Aktiv, når du klikker på Ophæv afsendelse af prognose.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

-  [Afsendelse af prognoser](#) (på side 240)
-  [Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304)

## Håndtering af kvoter

Hvis firmaadministratoren ikke er ansvarlig for indstilling af dine kvoter, kan du oprette og opdatere kvoter for perioder i løbet af året vha. siden Rediger kvote. Derved kan du sammenligne og justere kvoter i forhold til prognoser. Du kan også gennemgå kvotemålshistorikken for hver periode i hvert år.

Når en kvote er oprettet, afspejles de månedlige kvoteværdier automatisk i prognosen, når prognosen er genereret. Alle aktive kvoter lægges sammen for måneden, og totalerne vises i prognosen. Hvis du ikke

ønsker, at en kvote medtages i prognosen, kan du sætte feltet Status til Inaktiv, indtil du er klar til at spore kvoten.

### *Sådan håndterer du kvoten*

- 1 Klik på linket Min opsætning i øverste højre hjørne fra enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil på siden Personlig hjemmeside.
- 3 Klik på linket Min profil i afsnittet Personlige oplysninger på siden Personlig profil.  
Min profil gør det muligt at definere kvoter og delingsgrupper samt ændre valuta, sprog og tidszone.
- 4 Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Personlig detalje, og klik på Ny kvote.  
Eksisterende kvoter vises i listen Kvoter og kan sorteres efter år, navn og status. Hvis du vil ændre en anført kvote, skal du vælge Rediger i menuen på postniveau til den kvotepost, som du vil redigere.  
Hvis du vil fjerne en kvote fra listen, skal du vælge Slet menuen på postniveau til den kvotepost, som du vil slette.
- 5 Udfyld de påkrævede felter til den nye kvote på siden Rediger kvote:
  - a Vælg det kalenderår, hvor kvoten skal begynde.  
**BEMÆRK:** Det år, som du vælger på denne side, er kalenderåret, ikke regnskabsåret.  
Regnskabsåret kan være forskelligt fra kalenderåret. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. april og slutte 31. marts (i det efterfølgende kalenderår).
  - b Sørg for, at status er Aktiv.
  - c Indtast et navn til kvoten.
- 6 Indtast kvoteoplysninger til hver måned. (De månedlige kvotefelter begynder med den første måned i firmaets regnskabsår).
- 7 Gem kvoten.

### *Sådan fordeler du et samlet kvotebeløb jævnt over årets måneder*




- 1 Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Personlig detalje, og klik på Ny kvote.
- 2 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Rediger kvote, idet du sørger for, at kvotestatus er Aktiv.
- 3 Indtast det samlede kvotebeløb for året i et af månedsfelterne, og klik dernæst på Sum.  
Beløbet vises i feltet Samlet kvote.
- 4 Klik på Fordel.  
Det samlede beløb fordeles ligeligt over årets 12 måneder, og det forholdsmæssige beløb vises i de felter, der er knyttet til hver måned.

## 5 Gem kvoten.

Kvoten vises i listen Kvoter.

## Håndtering af dit teams prognoser

Hvis du er manager, kan du:

-  Gennemgå og justere prognoser til dit team
-  Se alle salgsmuligheder, der ejes af teamet
-  Ophæve afsendelse af en prognose, så et teammedlem kan justere den

Teamet består af alle medarbejdere, der er knyttet til roller, som rapporterer til dig. Dette rollehierarki konfigureres i Brugeradministration. Se [Opsætning af brugere](#) (på side 1144) for at få flere oplysninger.

### *Sådan gennemgår du prognoser og salgsmuligheder til dit team*

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose i prognoseposten i afsnittet Prognose - Hjemmeside.  
Siden Detalje: Prognose viser en oversigt over teamets totaler, totalerne for hvert teammedlem efter måned og den dato, hvor prognosen sidst blev opdateret.
- 3 Klik på linket Ejeralias til det teammedlem, hvis prognose du vil se, på siden Detalje: Prognose.  
**TIP:** Klik på linket [Vis fuld liste](#), hvis du vil se prognoseoversigterne for alle dine teammedlemmer.  
Siden Detalje: Prognose til teammedlemmet vises. Fra denne side kan du gennemgå teammedlemmets prognosetotaler og alle personens prognosticerede salgsmuligheder, men eftersom detaljerne er skrivebeskyttede, kan du ikke redigere dem.

## Siden Detalje: Prognose

Siden Detalje: Prognose viser prognoseoplysninger til den valgte prognosedeltager. Siden viser prognoseoversigten, som opstiller forventede omsætningsbeløb efter regnskabsmåned, den tilsvarende brugerkvote og procentopnåelse samt en liste over personens prognosticerede salgsmuligheder, omsætning eller produkter.

Managere kan også se deres teams oversigt efter måned. Som et resultat kan managere se deres egne detaljerede prognosticerede poster og oversigtsposterne for deres direkte underordnede til den prognosticerede periode.

Regnskabsmåneder angives med deres standardnavne i afsnittene Prognoseoversigt og Teams oversigt. Varigheden af måneden er imidlertid baseret på firmaets definition af regnskabskalenderen. F.eks. kan måneden oktober begynde den 15. oktober og slutte den 14. november.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Detaljer: Prognose.

Handling	Trin
Ret valutaen til en vist prognose	Klik på Vis i i titellinjen Prognoseoversigt, og vælg valutaen.
Se alle dit teams prognoseoversigter	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Teams oversigt efter måned. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du er bruger på managerniveau.  I dette afsnit vises et linjeelement til hvert teammedlem efter regnskabsmåned.
Se alle dit teams produktoversigter	Klik på linket Vis fuld liste under afsnittet Teams produktoversigt. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du er bruger på managerniveau, og du bruger prognosetypen Produktmængde.  I dette afsnit vises et linjeelement til hvert teammedlem efter produkt.
Se produktdetaljen til en bestemt bruger	Klik på navnet på den bruger, som du vil se prognosedetaljer for, i kolonnen Ejeralias i et teams oversigtsafsnit.
Se alle prognosticerede salgsmulighedsposter til en bestemt bruger	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Mine salgsmuligheder. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighed.  Denne side viser en række til hver omsætningspost, der er prognosticeret sammen med den tilsvarende lukkedato, prognoseflag, salgsmulighedsnavn, kontonavn, omsætning, salgsstadie og næste trin.
Se alle prognosticerede omsætningsposter til en bestemt bruger	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Min omsætning. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Produktomsætning, Kontoomsætning eller Kontaktomsætning.  Denne side viser en række til hver omsætningspost, der er prognosticeret sammen med den tilsvarende start- og lukkedato, prognoseflag, produktnavn, salgsmulighedsnavn, kontonavn, omsætning og salgsstadie.
Se alle prognosticerede produktposter til en bestemt bruger	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Mine produkter. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Produktmængde.  Denne side viser en række til hvert produkt, der prognosticeret sammen med den tilsvarende lukkede mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet mængde. Disse værdier er summen af alle prognosticerede salgsmuligheder til brugeren.
Se alle prognosticerede salgsmuligheder i en produktkategori til en bestemt bruger	Klik på den kategori, som du vil se prognosticerede produkter til, i kolonnen Produktkategori. Siden viser de specifikke værdier til hver af de relaterede salgsmuligheder til den valgte produktkategori, heriblandt lukkedato, salgsmulighedsnavn, individuelle mængder og omsætningsbeløb.
Se alle prognosticerede salgsmuligheder til et individuelt produkt til en	Klik på det produkt, som du vil se prognosticerede salgsmuligheder til, i kolonnen Produktnavn.  Siden viser de specifikke værdier til hver af de relaterede

Handling	Trin
bestemt bruger	salgsmuligheder til det valgte produkt, heriblandt lukkedato, salgsmulighedsnavn, individuelle mængder og omsætningsbeløb.
Opdater en prognosticeret salgsmulighed	<p>Klik på Navn: Salgsmulighed i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Min produktomsætning i Detalje: Prognose for at navigere til salgsmulighedsdetaljerne.</p> <p>Gå tilbage til prognosen ved at klikke på Tilbage til prognosedetalje, når du har gemt ændringerne, og klik dernæst på Opfrisk.</p> <p>Evt. justeringer, der foretages af salgsmulighedsdetaljeposterne, indsamles ikke i afsnittet Prognoseoversigt, før du klikker på Konsolider.</p>
Konsolider prognosticeret omsætning	<p>Klik på Konsolider i afsnittet Prognoseoversigt</p> <p>Når du klikker på Konsolider, opdateres (genberegnes) totalfelterne på basis af dine opdateringer af salgsmulighed.</p> <p>Evt. justeringer, der foretages af prognoseomsætningsbeløben, tilsidesættes, når du klikker på Konsolider.</p>
Opdater prognosebeløb og omsætningsbeløb for bedste tilfælde	<p>Klik på Rediger i titellinjen Prognoseoversigt.</p> <p>Når du klikker på Rediger, åbnes siden Redigering af prognose. Indtast omsætningsjusteringer, og klik på Gem.</p>
Afsend en prognose	<p>Klik på Afsend prognose i afsnittet Prognoseoversigt.</p> <p>Status til feltet Afsendt opdateres og angiver over for en manager, at prognosen er klar til gennemgang.</p>
Ophæv afsendelse af en prognose	<p>Klik på Ophæv afsendelse af prognose i afsnittet Prognoseoversigt.</p> <p>Prognosen låses op. Status sættes til Aktiv, så en bruger kan opdatere eller justere sin prognose og dernæst afsende den igen. Kun den rapporterende manager eller firmaadministratoren kan udføre denne handling.</p>

## Felter til prognose

De felter, der er relateret til prognoseomsætning (kvote, lukket omsætning, kvote %, prognose, pipeline og forventet omsætning) beregnes. Se følgende tabel for at få flere oplysninger om felterne.

Felt	Beskrivelse
Bedste tilfælde	<p>(Valgfrit) Dette felt repræsenterer overslag i bedste tilfælde over omsætning, der produceres af al salgsmuligheds- og produktomsætning.</p> <p>Dette felt gælder ikke for kontos eller kontakts omsætningsprognoser.</p>

Felt	Beskrivelse
Lukket omsætning	<p>Skrivebeskyttet. Dette felt beregnes. Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede salgsmuligheder med salgsstadiet Lukket/Vundet.</p> <p>Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede produktomsætningsposter i løbet af perioden med salgsstadiet Lukket/Vundet.</p> <p>Hvis firmaet baserer sine prognoser på konto- eller kontaktomsætning, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede omsætningsposter med status Lukket.</p>
Forventet omsætning	<p>Skrivebeskyttet. Dette felt er et vægtet gennemsnit. Værdien beregnes på basis af feltet Potentiel omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed til salgsmulighed.</p> <p>Dette felt gælder ikke for kontos eller kontakts omsætningsprognoser.</p>
Prognose	<p>Værdien i dette felt beregnes, når prognosen genereres. Du kan imidlertid justere værdien i dette felt manuelt for at sikre, at prognosen afspejler værdier, der er baseret på dit faglige skøn.</p> <p>Hvis afkrydsningsfeltet Prognose er markeret i salgsmulighedsposten, er prognosen totalen for alle salgsmuligheder i løbet af prognoseperioden. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret i omsætningsposten, er prognosen totalen for alle omsætningsposter i løbet af prognoseperioden.</p>
Ejer	Angiver den person, der ejer eller er ansvarlig for prognosen. Oracle CRM On Demand genererer denne oplysning.
Sidst opdateret	Den dato, hvor teammedlemmets prognostpost sidst blev opdateret. Prognosedatoen vises som standard. Hvis en bruger udfører en redigering, konsolidering, afsendelse eller ophævelse af afsendelse til en prognose, viser dette felt den dato, hvor posten blev ændret. Oracle CRM On Demand genererer denne oplysning.
Pipeline	<p>Skrivebeskyttet. Dette felt beregnes. Pipelinen er totalen af alle salgsmuligheds- eller produktomsætningsposter til prognoseperioden, uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Prognose eller salgsstadiet i de individuelle poster.</p> <p>Feltet gælder ikke for konto- eller kontaktomsætningsprognoser.</p>
Kvote	Skrivebeskyttet. Salgsomsætningsmålet til prognoseperioden. Kvoten kan konfigureres af den individuelle bruger eller administratoren. Kun aktive kvoter bruges, når prognoser oprettes.
Kvote %	Dette felt beregnes. Kvoteprocenten er den lukkede omsætningsværdi divideret med kvoteværdien.

Felt	Beskrivelse
Status	<p>Oracle CRM On Demand genererer prognosens status. Prognosens status kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Aktiv.</b> Oracle CRM On Demand sætter denne status, når generering af prognose er fuldført.</li><li><b>Afsendt.</b> Oracle CRM On Demand sætter denne status, når du klikker på Afsend prognose. Posten er låst, medmindre manageren eller en firmaadministrator låser den op (ophæver afsendelse).</li><li><b>I gangværende.</b> Oracle CRM On Demand sætter denne status, mens prognosen genereres.</li><li><b>Ufuldstændig.</b> Oracle CRM On Demand sætter denne status, hvis der er en fejl under læsning, tilknytning eller konsolidering af omsætning. En ufuldstændig prognose kan nogle gange forekomme pga. en brugerfejl, så som et hierarkiproblem eller andre datarelaterede problemer.</li><li><b>Ventende.</b> Oracle CRM On Demand sætter denne status, hvis der opstår en fejl under behandling af firmaets prognose. Hvis firmaadministratoren ikke modtog en e-mail-underretning med beskrivelse af prognoseproblemet, skal du kontakte kundeservice.</li></ul>





# 5 Forretningsplanlægning

---

Dette emne introducerer funktionerne til forretningsplanlægning, der leveres med Oracle CRM On Demand.

## Om forretningsplanlægning

Oracle CRM On Demand understøtter håndteringen af konti og kontakter. Det omfatter håndtering af kontoens og relaterede kontacters profiler, konto- og kontaktrelationerne samt oprettelse af en generel plan for, hvordan finansiering allokeres effektivt og ressourcer knyttes til en konto.

Da salgs- og marketingteam flytter fra en productcentreret strategi til en kontobaseret (eller kundebaseret) salgsstrategi, bliver salg til nøglekonti og strategisk forretningsplanlægning afgørende for succes. Salgs- og marketingteam definerer følgende:

- Potentielle salgsmuligheder til forretningen
- Strategiske mål
- Lister over definerede aktiviteter for at opfylde disse mål og successandsynligheder
- Strategiske mål til en hel konto
- Håndgribelige mål med den relevante definition af den potentielle salgsmulighed

Oracle CRM On Demand understøtter salgsstrategier og processer til håndtering af nøglekonti, der giver kontoteam mulighed for at oprette og håndtere følgende:

- Forretnings- og engagementsplaner
- Relaterede målsætninger
- Salgsmuligheder
- Aktiviteter

**BEMÆRK:** Funktionaliteten Forretningsplan, Målsætning, Plankonto, Plankontakt og Plansalgsmulighed blev udviklet inden for konteksten af Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alle Oracle CRM On Demand-kunder kan imidlertid få adgang til og bruge denne funktionalitet. Firmaadministratoren kan aktivere denne funktionalitet til din brug.

## Scenarier til forretningsplanlægning

Følgende emner indeholder eksempler på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge denne funktionalitet på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

- [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 250) (kontocentreret)
- [Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder](#) (på side 251) (kontocentreret)

- [n Scenarie for håndtering af planer til kontakter](#) (på side 251) (kontaktcentreret)
- [n Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter](#) (på side 252) (produktcentreret)

## Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er den kontoansvarlige ansvarlig for håndtering af planer til enkelte konti. Den kontoansvarlige bruger sofistikerede funktioner til at håndtere store og komplekse konti (f.eks. et multinationalt firma) sammenlignet med en simpel konto (f.eks. et lokalt firma). Sådant en konto har flere planer til forskellige perioder og endog inden for samme periode for forskellige kontoansvarlige. En generel kontoansvarlig eller en kontoansvarlig for specialprodukter kan f.eks. have forskellige planer.

Den kontoansvarlige udfører følgende opgaver for at håndtere planerne til en konto:

- 1** Før planlægningsperioden opretter den kontoansvarlige en forretningsplan til hver konto. Planen etablerer kvantitative og kvalitative mål på højt niveau til kontoen til den tilknyttede periode. En årsplan og underordnede kvartalsplaner er normalt tilgængelige, især til vigtige konti. Nøglemetrikken til forretningsplanen er omsætning. Typisk indeholder en plan til en stor kunde underordnede planer til forskellige driftsenheder og salgsområder osv., men alle planer håndteres som én konto. Se [Forretningsplaner](#) (på side 253) for at få oplysninger om opsætning af en forretningsplan.
- 2** I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3** Den kontoansvarlige udfylder yderligere detaljer om forretningsplanen, dvs. målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at udføre et bestemt antal salgsbesøg. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 259) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4** I takt med at salgsmuligheder opstår, indtaster den kontoansvarlige salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 215) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- [n](#) Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontokontakter
- [n](#) Se målsætninger, der gælder for alle konti
- [n](#) Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder

## Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie, som er en variation af [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 250), udfører en kontoansvarlig eller salgsmanager forretningsplanlægningen for grupper af konti. Eksempler på disse grupper af konti omfatter en kontoansvarligs samlede salgsdistrikt, et *område* (en samling af konti og kontakter, normalt inden for et fælles geografisk område), en større region, en markedskanal eller et segment eller en gruppe af mindre konti, der ikke kræver individuelle planer. Typisk udfører brugere, der udfører [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 250), også dette scenarie.

Den kontoansvarlige eller salgsmanageren udfører følgende opgaver for at håndtere planer til gruppen af konti eller salgsområder:

- 1 Inden planlægningsperioden opretter den kontoansvarlige en forretningsplan til hver konto. Planen etablerer kvantitative og kvalitative mål på højt niveau til kontoen for den tilknyttede periode. Typisk er en årsplan og underordnede kvartalsplaner tilgængelige, især til vigtige konti. Nøglemetrikken til forretningsplanen er omsætning. Typisk er der altid underordnede kvartalsplaner og muligvis underordnede månedsplaner til planlægning på lavt niveau. Visse felter, så som Kontakter, kan stå tomme. Planer kan findes på flere niveauer i hierarkiet, så som salgsområde, region, land, som kan oprettes af rekursive relationer i posttypen Forretningsplan. Den kontoansvarlige opretter planen på højeste niveau først, så andet personale kan oprette underordnede planer under den overordnede i hierarkiet. Se [Forretningsplaner](#) (på side 253) for at få oplysninger om konfiguration af en forretningsplan.
- 2 I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3 Den kontoansvarlige udfylder detaljerne om forretningsplanen, dvs. målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at udføre et bestemt antal salgsbesøg. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 259) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- n Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontaktkontakter.
- n Se målsætninger, der gælder for alle konti.
- n Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter.

## Scenarie for håndtering af planer til kontakter

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er en kontoansvarlig ansvarlig for håndtering af planer til kontakter uafhængigt af kontaktens relation til en konto. Kontakten er f.eks. en nøgleopinionsleder, en konsulent eller forsker med indflydelse, der rækker ud over de tilknyttede konti.

Den kontoansvarlige eller branchekontakten udfører følgende opgaver for at håndtere planen til en kontakt:

- 1** Den kontoansvarlige opretter en forretningsplan til hver kontakt forud for planlægningsperioden. Planen etablerer mål på højt niveau til kontakten for den tilknyttede periode. En årsplan og underordnede kvartalsplaner er typisk tilgængelige, især til vigtige kontakter.  
  
Målrelaterede felter vil sandsynligvis være kvalitative mål frem for omsætningsmål. Det er usandsynligt, at der findes nogen type hierarki, som ligner hierarkiet for kontoplaner, der svarer til den generelle konto, driftsenheder osv. Se [Forretningsplaner](#) (på side 253) for at få oplysninger om, hvordan en forretningsplan konfigureres.
- 2** I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3** Den kontoansvarlige udfylder målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at levere et bestemt antal akademiske præsentationer. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 259) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4** I takt med at salgsmuligheder opstår (f.eks. en mulighed for at levere et foredrag eller finansiere forskning), indtaster den kontoansvarlige salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 215) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- n** Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto og tilknyttede konti.
- n** Se målsætninger, der gælder for alle kontakter.
- n** Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder.

## Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er en kontoansvarlig ansvarlig for at håndtere forretningsplaner, der fokuserer på planer, målsætninger og produkter. Planerne kan anvendes på en bred gruppe af konti. Til en strategisk produktlancering kan salgs- eller marketingsledelsen f.eks. oprette forretningsplaner og målsætninger, der anvendes på alle konti (eller et relevant undersæt), uanset den specifikke detalje i de individuelle kontoplaner.

Salgsledelsen eller marketingledelsen med salgsledelsesgodkendelse udfører typisk følgende opgaver for at håndtere planen. Hvordan de håndterer planen afhænger af, hvordan deres organisation implementerer adgangskontrol.

- 1 I begyndelsen af de årlige og kvartalsvise planlægningsperioder opretter marketingmanageren forretningsplanerne til nogle produktmarketinginitiativer. Mens marketingorganisationen kan have et separat system til omfattende, produktforretningsplanlægning, er anvendelsen i dette scenarie beregnet til initiativer på højt niveau, der kræver særlig opmærksomhed fra salgsteamet. Forretningsplanerne etablerer kvantitative og kvalitative mål i løbet af den tilknyttede periode. Der kan være en årsplan og underordnede kvartalsplaner. Nøglemetrikkerne til forretningsplanerne omfatter typisk omsætning. Se [Forretningsplaner](#) (på side 253) for at få oplysninger om, hvordan en forretningsplan konfigureres.
- 2 Marketingmanageren kan ændre forretningsplanernes status fra Udkast til Afsendt. De påkrævede managere gennemgår, redigerer og godkender planer ved at ændre status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden ændrer marketingmanageren planens status til Udløbet for at reducere antallet af inaktive planer.
- 3 Marketingmanageren føjer flere detaljer til planen, nemlig målsætninger. Målsætninger er mål, der ligger på et lavere niveau i planen, f.eks. aktiver prøvetagning eller udfør aktiviteter; foretag specifikke opkald, besøg osv. Marketingmanageren kan knytte aktiviteterne til forretningsplanen eller målsætningerne. Se [Målsætninger](#) (på side 259) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4 Marketingmanageren udfører planen eller målsætningen på en gruppe af konti. Planen kan gælde for alle konti eller et undersæt af konti, der er relevante for et bestemt produkt. Marketingmanageren knytter forretningsplanen eller målsætningen til hver relevante konto. Den kontoansvarlige udfører og evaluerer forretningsplanen eller målsætningen.
- 5 I takt med at salgsmuligheder opstår, indtaster den kontoansvarlige eller marketingmanageren salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 215) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige eller marketingmanageren kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontaktkontakter.
- Se målsætninger, der gælder for alle konti.
- Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder.

## Forretningsplaner

Brug forretningsplansiderne til at oprette, opdatere og spore forretningsplaner til konti, kontakter eller produkter. En *forretningsplan* giver salgsorganisationer mulighed for at sætte strategiske mål (f.eks. omsætningsmål) og handlingsplaner for opnåelse af de målsætninger i form af aktiviteter og salgsmuligheder.

Du kan bruge forretningsplaner på en række måder til at imødekomme firmaspecifikke planlægningsprocesser. Du kan f.eks. oprette planer til individuelle konti (f.eks. på hovedkontor- eller salgsområdeniveau) eller til et antal konti (f.eks. alle konti i en salgsrepræsentants salgsområde). Du kan oprette planer til kontakter uafhængigt af deres kontotilknytning, hvilket er nyttigt til håndtering af relationer med nøgleopinionsledere, som har indflydelse inden for en branche eller et felt, der rækker ud over deres egen tilknytning (f.eks. en

indflydelsesrig medicinsk forsker). Du kan oprette planer til produkter, f.eks. for at planlægge lanceringen af et nyt produkt, der vil blive solgt til mange kunder. Planlægningshorisonten kan være kort- eller langsigtet til alle disse forretningsplantyper. Forretningsplantypen er baseret på firmadefinerede planlægningsperioder, typisk måneder, kvartaler og år.

Brugere kan oprette hierarkier af forretningsplaner. En given forretningsplan kan have flere underordnede planer. Desuden kan en given plan have tilknyttede målsætninger (se [Målsætninger](#) (på side 259) for at få flere oplysninger om målsætninger). En forretningsplan sætter strategiske mål på højt niveau, så som et omsætningsmål. Et mål sætter imidlertid et taktisk mål, så som udførelse af et antal salgsbesøg eller opnåelse af et bestemt antal nye recepter hos en lægepraksis.

Vha. forretningsplaner kan du integrere kunderelationsstyring med forretningsplanlægningsopgaver, arbejdsgange og leverancer i løbet af forretningsplanlægningens livscyklus. Ved at understøtte oprettelsen og håndteringen af kontoplaner understøtter en forretningsplan salg til konti og håndtering af salg. En forretningsplan består af nogle generelle planoplysninger og omfatter relaterede planmålsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter. Planoplysningerne er også relateret til konti, da en forretningsplan kan oprettes til én konto, f.eks. en kontogruppeoverordnet og anvendes på et antal andre konti i en gruppe.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om forretningsplan, kan fanen Forretningsplan være udeladt i din opsætning. Forretningsplaner kan tilvejebringes til Tilpassede objekter 04-40 ved at kontakte kundeservice.

## Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan

Hjemmesiden Forretningsplan er udgangspunktet for håndtering af forretningsplaner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Forretningsplan-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en forretningsplan

Du kan oprette en ny forretningsplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste forretningsplaner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til forretningsplan](#) (på side 257) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med forretningsplanlister

Afsnittet Lister: Forretningsplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til forretningsplaner.

Forretningsplanliste	Filtre
Alle forretningsplaner	Alle forretningsplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer forretningsplanen.
Nyligt ændrede forretningsplaner	Alle forretningsplaner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






## Visning af nylige forretningsplaner

Afsnittet Nyligt ændrede forretningsplaner viser de forretningsplaner, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Forretningsplan-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Forretningsplan-hjemmesiden:




-  Nyligt oprettede forretningsplaner
-  Nyligt ændrede forretningsplaner
-  Mine nyligt oprettede forretningsplaner
-  Mine nyligt ændrede forretningsplaner
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Forretningsplan-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Forretningsplan*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Forretningsplan.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Forretningsplan-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

-  [Forretningsplaner](#) (på side 253)
-  [Felter til forretningsplan](#) (på side 257)
-  [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 255)

## Håndtering af forretningsplaner

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af forretningsplaner:

 [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

 [Oprettelse af poster](#) (på side 39)

 [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

 [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

 [Arbejde med lister](#) (på side 70)


 [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med forretningsplansiderne:

 Håndter adgang til forretningsplanlægning

 Håndter periodeadministration


Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

 Forretningsplan

 Målsætning

 Plankonto

 Plankontakt

 Plansalgsmulighed

 Periode

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

 [Forretningsplaner](#) (på side 253)

 [Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan](#) (på side 254)






 [Felter til forretningsplan](#) (på side 257)

## Linkning af poster til forretningsplaner

Du kan linke yderligere poster til forretningsplanen ved at føje afsnit til detaljesiden til forretningsplanposten:

 Plankonti



-  Plankontakter
-  Forretningsplaner
-  Målsætninger
-  Plansalgsmuligheder
-  Aktiviteter

**BEMÆRK:** En bestemt forretningsplan kan være relateret til flere elementer i alle ovennævnte enheder. Enheder med ordet *Plan* foran er særlige enheder, der muliggør mange-til-mange-relationer. En forretningsplan, en målsætning eller en aktivitet kan kun relateres til én overordnet forretningsplan. En plankonto, plankontakt eller plansalgsmulighed tillader imidlertid flere overordnede forretningsplaner. Flere overordnede planer imødekommer den påkrævede fleksibilitet ved relatering af disse enheder til forretningsplaner.

Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få flere oplysninger.

### Sådan linker du poster til en forretningsplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Detalje: Forretningsplan.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af forretningsplandetalje for at tilføje afsnittet for posten og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Felter til forretningsplan

Brug siden Redigering af forretningsplan til at tilføje en forretningsplan eller opdatere detaljer til en eksisterende forretningsplan. Denne side viser alle felterne til en forretningsplan.

**TIP:** Du kan også redigere forretningsplaner på siden Liste: Forretningsplan og siden Detalje: Forretningsplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til forretningsplan.




Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om plan</b>	
Plannavn	Navnet på forretningsplanen. (Påkrævet).
Periode	Angiver, den periode, som forretningsplanen skal fuldføres i. En planlægningsperiode følger firmaets regnskabskalenderdefinition, som den er fastlagt af firmaadministratoren.  En periode kan svare til et regnskabsår, et kvartal, en måned eller en uge, f.eks.

Felt	Beskrivelse
	regnskabskvartal 1 2010. De tilgængelige perioder er baseret på firmaets definerede regnskabskalender. Se <a href="#">Om regnskabskalendere</a> (på side 1044) for at få flere oplysninger om definition af regnskabskalendere.  <b>BEMÆRK:</b> Du skal have privilegiet <i>Håndter periodeadministration for at kunne vælge en periode</i> .
Periode: Startdato	En periodes startdato. Klik på kalenderikonet for at vælge startdatoen.
Periode: Slutdato	En periodes slutdato. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdatoen.
Type	Forretningsplantypen. Vælg mellem de gældende forretningsplantyper i rullelisten. Eksempler på plantyper er: Konto, Lokal, Regional, National, Markedssegment, Engagement eller Varemærke. (Påkrævet).
Status	Forretningsplanens status. Vælg forretningsplanens aktuelle status i rullelisten. Eksempler på planstatus er: Udkast, Afsendt, Endeligt godkendt, Aktuel, Udløbet, Fremtidig, Tilbageholdes. (Påkrævet).
Ejer	Ejeren af forretningsplanen, typisk den bruger, der opretter planen. Klik på ikonet Opslag for at vælge ejeren.
Beskrivelse	Beskrivelse af forretningsplanen.
Produktnavn	Navnet på det produkt, der er knyttet til denne plan. Klik på ikonet Opslag for at vælge et produkt.
Planomsætning	Forventet omsætning, der er knyttet til denne plan.
Valuta	Valuta til monetære beløb i denne plan.
Vekseldato	Den relevante dato for konvertering af lokale omsætningsbeløb til valutaer, der bruges hos hovedkontoret.
Konto	Konto, der er knyttet til denne forretningsplan. Klik på ikonet Opslag for at vælge en konto.  Dette felt kan bruges i tilfælde af en en-til-en-relation mellem forretningsplanen og en bestemt konto. Brug skæringsenheden Plankonti til at skabe relationen, hvis forretningsplanen har mere end én konto tilknyttet.
<b>SWOT-analyse</b>	
Styrker	Konkurrencemæssig styrke med hensyn til opnåelse af denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Svaghed	Konkurrencemæssig svaghed med hensyn til opnåelse af denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Salgsmuligheder	Potentielle forretningsmuligheder, der er knyttet til denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Trusler	Potentielle trusler, der kan begrænse de forretningsmuligheder, der er knyttet til denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).

Felt	Beskrivelse
<b>BEMÆRK:</b> Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition og er muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt administratoren, hvis felterne ikke er tilgængelige.	
Ejerpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, som ejeren af forretningsplanen hører til.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partnerkonto, som forretningsplanen stammer fra.
Hovedpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der leder indsatsen i forretningsplanen.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

-  [Forretningsplaner](#) (på side 253)
-  [Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan](#) (på side 254)
-  [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 255)

## Målsætninger

Brug målsætningsiderne til at oprette, opdatere og spore målsætninger til en forretningsplan.

En *målsætning* er et taktisk mål, som du vil opnå med henblik på at nå et højere strategisk mål i en forretningsplan. Typisk opretter du en målsætning, der er relateret til en forretningsplan. Mens en forretningsplan kan etablere et generelt årligt omsætningsmål til en konto, etablerer en målsætning et taktisk mål, så som fuldførelse af et antal salgsbesøg eller opnåelse af et bestemt antal nye recepter hos en lægepraksis. Målsætninger giver et midlertidigt planlægningsniveau mellem angivelse af strategiske mål på højt niveau med forretningsplaner og planlægning på lavt niveau med aktiviteter (individuelle salgsbesøg og -opkald) og salgsmuligheder (individuelle salgshandler).

En målsætning behøver ikke være underordnet en forretningsplan. Organisationer kan vælge at bruge målsætninger forskelligt. I lighed med forretningsplaner kan du anvende målsætninger på konti, kontakter eller produkter. En given målsætning kan have flere underordnede målsætninger. Du kan angive målsætninger til kort- eller langsigtede perioder. Perioderne er baseret på de firmadefinerede planlægningsperioder, som typisk er måneder, kvartaler eller år. Målsætninger er ikke så fleksible som forretningsplaner. Mens en forretningsplan kan være relateret til flere konti og kontakter, kan en målsætning kun være relateret til én konto og én kontakt. Desuden kan salgsmulighed kun være relateret til én målsætning, mens en salgsmulighed kan være relateret til flere forretningsplaner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om målsætning, kan fanen Målsætning være udeladt i din opsætning. Målsætninger kan tilvejebringes til Tilpassede objekter 04-40 ved at kontakte kundeservice.

## Arbejde med hjemmesiden Målsætning

Hjemmesiden Målsætning er udgangspunktet for håndtering af målsætningsposter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Målsætning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en målsætning

Du kan oprette en ny målsætning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede målsætninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til målsætning](#) (på side 262) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med målsætningslister

Afsnittet Lister: Målsætning viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til målsætninger.

Målsætningsliste	Filtre
Alle målsætninger	Alle målsætninger, som du kan se, uanset hvem der ejer målsætningen.
Nyligt ændrede målsætninger	Alle målsætninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.




### Visning af nylige målsætninger



Afsnittet Nyligt ændrede målsætninger viser de målsætninger, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

### Tilføjelse af afsnit til din Målsætning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Målsætning-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede målsætninger
-  Nyligt ændrede målsætninger
-  Mine nyligt oprettede målsætninger







-  Mine nyligt ændrede målsætninger
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Målsætning-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Målsætning-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Målsætning-hjemmesiden.
- 2** Klik på retningspilene på siden Layout til Målsætning-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af målsætninger

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:



-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til målsætninger](#) (på side 262)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.





Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Indstillinger af brugerrolle og adgangprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med målsætningssiderne:

-  Håndter adgang til forretningsplanlægning
-  Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangprofil tillade adgang til følgende posttyper:

-  Forretningsplan
-  Målsætning
-  Plankonto
-  Plankontakt

 [Plansalgsmulighed](#)

 [Periode](#)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om målsætninger:

 [Målsætninger](#) (på side 259)


 [Arbejde med hjemmesiden Målsætning](#) (på side 260)

 [Felter til målsætning](#) (på side 262)

### Linkning af poster til målsætninger

Du kan linke følgende poster til en målsætning ved at føje afsnit til detaljesiden til målsætningsposten:

 [Målsætninger](#)

 [Salgsmuligheder](#)

 [Aktiviteter](#)

Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638) for at få flere oplysninger.

#### *Sådan linker du poster til en målsætning*

- 1 Klik på Rediger layout på siden Detalje: Målsætning.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af målsætningsdetalje for at tilføje afsnittet for posten og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

### Felter til målsætning

Brug siden Redigering af målsætning til at tilføje en målsætning eller opdatere detaljer til en eksisterende målsætning. Denne side viser alle felterne til en målsætning.

**TIP:** Du kan også redigere målsætninger på siden Liste: Målsætning og siden Detalje: Målsætning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.




Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til målsætning.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om målsætning</b>	
Navn på målsætning	Navnet på målsætningen. (Påkrævet).
Plannavn	Den overordnede forretningsplan, der er knyttet til denne målsætning. Vælg forretningsplanen vha. ikonet Opslag.
Type	Det generelle formål med målsætningen. Eksempler: Opmærksomhed, Uddannelse, Relation, Ny kontoovertagelse, Forøg kontopenetration, Produktprøve, Særligt incitament, Kontofastholdelse og Svar fra konkurrent. Vælg typen i rullelisten. (Påkrævet).
Status	Målsætningens aktuelle status. Eksempler: Udkast, Afsendt, Endeligt godkendt, Aktuel, Udløbet, Fremtidig og Tilbageholdes. Vælg status i rullelisten. (Påkrævet).
Kontonavn	Den konto, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge kontoen.
Navn: Kontakt	Den kontakt, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge kontakten.
Produktnavn	Det produkt, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge produktet.
Periode	<p>En periode definerer den tid, som en målsætning skal udføres inden. En periodemålsætning fastlægges af firmaets regnskabskalenderdefinition, som firmaadministratoren definerer. (Påkrævet).</p> <p>En periode kan svare til et regnskabsår, et kvartal, en måned eller en uge, f.eks. regnskabskvartal 1, 2010. De tilgængelige perioder er baseret på firmaets definerede regnskabskalender. Se <a href="#">Om regnskabskalendere</a> (på side 1044) for at få flere oplysninger om definition af regnskabskalendere.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Du skal have privilegiet Håndter periodeadministration for at kunne vælge en periode.</p>
Periode: Startdato	En periodes startdato. Klik på kalenderikonet for at vælge startdatoen.
Periode: Slutdato	En periodes slutdato. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdatoen.
<b>Måloplysninger</b>	
Målsætning - Omsætning	Omsætningsmålet til denne målsætning, f.eks. 1.000.000.
Valuta	Valutaen til omsætningen (f.eks. USD eller EURO). Klik på valutaikonet for at vælge den påkrævede valuta.
Vekseldato	Den relevante dato for konvertering af lokal omsætning til valutaer, som hovedkontoret bruger.

Felt	Beskrivelse
Målgruppe	Målgruppen eller organisationen til målsætningen, f.eks. lægepraksis med speciale i kardiologi.
Målsætning - Mål	Målet eller udfaldet til målsætningen udtryk i målsætningsenheder, f.eks. 1000 for at repræsentere 1000 kundebesøg.
Målsætning - Enheder	Den enhed, som målsætningsmålet udtrykkes i, f.eks. salgsenheder, antal besøg, dollar (\$) osv. Klik på rullelisten for at vælge målsætningsenheden.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Beskrivelse	Beskrivelse af målsætningen.
Ejer	Den person, som ejer målsætningen, typisk opretteren af målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge ejeren.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om målsætninger:

-  [Målsætninger](#) (på side 259)
-  [Arbejde med hjemmesiden Målsætning](#) (på side 260)
-  [Håndtering af målsætninger](#) (på side 261)

## Plankonti

Brug plankontosiderne til at oprette, opdatere og spore plankonti, der er knyttet til forretningsplaner. En *plankonto* mapper konti og forretningsplaner. Du bruger med andre ord plankonti til at knytte konti til forretningsplaner. En plankonto gør det muligt for en konto at have flere forretningsplaner (f.eks. en til en generel salgsstyrke og en til en særlig salgsstyrke). En forretningsplan dækker imidlertid flere konti (f.eks. alle konti i et salgsområde).

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plankonto. I stedet knytter de konti til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Konto. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plankonto.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om plankonti, kan fanen Plankonto være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Plankonto

Hjemmesiden Plankonto er udgangspunktet for håndtering af plankonti.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Plankonto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.



## Oprettelse af en plankonto

Du kan oprette en ny plankonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plankonti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til plankonto](#) (på side 267) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med plankontolister

Afsnittet Lister: Plankonti-viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plankonti.

Plankontoliste	Filtre
Alle plankonti	Alle plankonti, som du kan se, uanset hvem der ejer plankontoen.
Nyligt ændrede plankonti	Alle plankonti med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






## Visning af nylige plankonti

Afsnittet Nyligt ændrede plankonti-viser de plankonti, som du senest har ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Plankonto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Målsætning-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede plankonti
-  Nyligt ændrede plankonti
-  Mine nyligt oprettede plankonti
-  Mine nyligt ændrede plankonti
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plankonto-hjemmeside).

### Sådan føjer du afsnit til din Plankonto-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Plankonto-hjemmesiden.

- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til Plankonto-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af plankonti

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- n [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- n [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- n [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- n [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med plankontosiderne:

- n Håndter adgang til forretningsplanlægning
- n Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- n Forretningsplan
- n Målsætning
- n Plankonto
- n Plankontakt
- n Plansalgsmulighed
- n Periode

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankonti:

- n [Plankonti](#) (på side 264)
- n [Arbejde med hjemmesiden Plankonto](#) (på side 264)
- n [Felter til plankonto](#) (på side 267)

## Felter til plankonto

Brug siden Redigering af plankonto til at tilføje en serviceanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende plankonto.

**TIP:** Du kan også redigere plankonti på siden Liste: Plankonto og siden Detalje om plankonto. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plankonto.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om plankonto</b>	
Konto	Den Oracle CRM On Demand-konto, der er knyttet til denne plankontopost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede konto. (Påkrævet).  Se <a href="#">Felter til konto</a> (på side 196) for at få flere oplysninger om kontofelter.
Primær plankonto	Marker dette afkrydsningsfelt for at angive den evt. konto, der er den primære konto, som er knyttet til en plan.
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plankontopost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede forretningsplan. (Påkrævet).
Konto: Lokation	Lokationsoplysningerne fra feltet Lokation i kontoposten. Det viser den type facilitet, der drives af kontoen på denne site, f.eks. Hovedkontor. (Skrivebeskyttet).
Konto: Prioritet	Prioritetsoplysningerne fra feltet Prioritet i kontoposten. Det viser kontoens prioritet, så som Høj, Mellem eller Lav. (Skrivebeskyttet).
Konto: Kontotype	Oplysningerne om kontotype fra feltet Kontotype i kontoposten. Det viser kontoens relation til dit firma, så som Potentiel kunde, Kunde, Partner eller Konkurrent. (Skrivebeskyttet).
Konto: Reference	Referenceoplysningerne fra afkrydsningsfeltet Reference i kontoposten. Det angiver, om kontoen kan bruges som en reference til potentielle kunder eller salgsrepræsentanter. (Skrivebeskyttet).
Konto: Ejer	Ejeroplysningerne fra feltet Ejer i kontoposten. Det angiver aliaset for kontopostejereren. (Skrivebeskyttet).

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankonti:

[Plankonti](#) (på side 264)

[Arbejde med hjemmesiden Plankonto](#) (på side 264)

[Håndtering af plankonti](#) (på side 266)

## Plankontakter

Brug plankontaktsiderne til at oprette, opdatere og spore kontakter, der er knyttet til forretningsplaner. En *plankontakt* er en post, der gør det muligt at knytte kontakter til forretningsplaner, hvor hver kontakt har flere forretningsplaner. Du kan f.eks. have en plankontakt til en generel salgsstyrke og en plan til en særlig salgsstyrke). På samme tid gør en plankontakt det muligt, at en forretningsplan dækker flere kontakter, f.eks. alle kontakter i et salgsområde.

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plankontakt, men i stedet knytter kontakter til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Kontakt. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plankontakt.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af plankontaktoplysninger, kan fanen Plankontakt være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Plankontakt

Hjemmesiden Plankontakt er udgangspunktet for håndtering af plankontakter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Plankontakt. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en plankontakt

Du kan oprette en ny plankontakt ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plankontakter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til plankontakt](#) (på side 270) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med plankontaktlistes

Afsnittet Lister: Plankontakter viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plankontakter.

Plankontaktliste	Filtre
Alle plankontakter	Alle plankontakter, som du kan se, uanset hvem der ejer plankontoen.
Nyligt ændrede plankontakter	Alle plankontakter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nylige plankontakter

Afsnittet Nyligt ændrede plankontakter viser de plankontakter, som senest er ændret. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Plankontakt-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Plankontakt-hjemmesiden:





-  Nyligt oprettede plankontakter
-  Nyligt ændrede plankontakter
-  Mine nyligt oprettede plankontakter
-  Mine nyligt ændrede plankontakter
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plankontakt-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Plankontakt-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Plankontakt.
- 2** Klik på retningspilene på siden Layout af hjemmesiden Plankontakt for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af plankontakter

Se følgende for trinvis procedurer til håndtering af plankontakter, der er fælles for mange posttyper:



-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.







Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med plankontaktsiderne:




-  Håndter adgang til forretningsplanlægning
-  Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

-  Forretningsplan
-  Målsætning
-  Plankonto
-  Plankontakt
-  Plansalgsmulighed
-  Periode

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankontakter:

-  [Plankontakter](#) (på side 268)
-  [Arbejde med hjemmesiden Plankontakt](#) (på side 268)
-  [Felter til plankontakt](#) (på side 270)

## Felter til plankontakt

Brug siden Redigering af plankontakt-til at tilføje en plankontakt eller opdatere detaljer til en eksisterende plankontakt. Denne side viser alle felterne til en plankontakt.

TIP: Du kan også redigere plankontakter på siden Liste: Plankontakt og siden Detalje: Plankontakt. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.




Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plankontakt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om plankontakt</b>	
Kontakt	Den Oracle CRM On Demand-kontakt, der er knyttet til denne plankontaktpost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede kontakt. (Påkrævet).  Se <a href="#">Felter til kontakt</a> (på side 212) for at få flere oplysninger om kontaktfelter.
Primær plankontakt	Marker dette afkrydsningsfelt for at angive, om kontakten er hovedkontakten til forretningsplanen.

Felt	Beskrivelse
Kontakt: Fornavn	Oplysningerne fra feltet Fornavn i kontaktposten. (Skrivebeskyttet).
Kontakt: Efternavn	Oplysningerne fra feltet Efternavn i kontaktposten. (Skrivebeskyttet).
Kontakt: Konto	Den konto, der er knyttet til kontakten. (Skrivebeskyttet).
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plankontaktpost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede forretningsplan. (Påkrævet).

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankontakter:

-  [Plankontakter](#) (på side 268)
-  [Arbejde med hjemmesiden Plankontakt](#) (på side 268)
-  [Håndtering af plankontakter](#) (på side 269)

## Plansalgsmuligheder

Brug plansalgsmulighedssiderne til at oprette, opdatere og spore salgsmuligheder, der er knyttet til en forretningsplan. En *plansalgsmulighed* mapper salgsmuligheder til forretningsplaner, hvorved en salgsmulighed kan knyttes til flere forretningsplaner (f.eks. en til en generel salgsstyrke og en til en særlig salgsstyrke). En forretningsplan kan være relateret til flere salgsmuligheder på samme tid.

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plansalgsmulighed, men i stedet knytter salgsmuligheder til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Salgsmulighed. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plansalgsmulighed.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om plansalgsmulighed, kan fanen Plansalgsmulighed være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed

Hjemmesiden Plansalgsmulighed er udgangspunktet for håndtering af plansalgsmuligheder.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Plansalgsmulighed. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en plansalgsmulighed

Du kan oprette en plansalgsmulighed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plansalgsmuligheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til plansalgsmulighed](#) (på side 274) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med plansalgsmulighedslistes

Afsnittet Lister: Plansalgsmuligheder viser et antal filtrerede lister. Filtrererede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plansalgsmuligheder.

Plansalgsmulighedsliste	Filtre
Alle plansalgsmuligheder	Alle plansalgsmuligheder, som du kan se, uanset hvem der ejer plansalgsmuligheden.
Nyligt ændrede plansalgsmuligheder	Alle plansalgsmuligheder med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.






Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nylige plansalgsmuligheder

Afsnittet Nyligt ændrede plansalgsmuligheder viser de plansalgsmuligheder, som senest er ændret. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Plansalgsmulighed-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Plansalgsmulighed-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede plansalgsmuligheder
-  Nyligt ændrede plansalgsmuligheder
-  Mine nyligt oprettede plansalgsmuligheder
-  Mine nyligt ændrede plansalgsmuligheder
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plansalgsmulighed-hjemmeside).







### *Sådan føjer du afsnit til din Plansalgsmulighed-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Plansalgsmulighed.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Plansalgsmulighed-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

## Håndtering af plansalgsmuligheder

Se følgende for trinvisse procedurer til håndtering af salgsmuligheder, der er fælles for mange posttyper:



-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.







Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Indstillinger af brugerrolle og adgangprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med siderne til plansalgsmulighed:

-  Håndter adgang til forretningsplanlægning
-  Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangprofil tillade adgang til følgende posttyper:

-  Forretningsplan
-  Målsætning
-  Plankonto
-  Plankontakt
-  Plansalgsmulighed
-  Periode

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plansalgsmulighed:

-  [Plansalgsmuligheder](#) (på side 271)

 [Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed](#) (på side 271)

 [Felter til plansalgsmulighed](#) (på side 274)

## Felter til plansalgsmulighed

Brug siden Redigering af plansalgsmulighed-til at tilføje en plansalgsmulighed eller opdatere detaljer til en eksisterende plansalgsmulighed.

TIP: Du kan også redigere plansalgsmuligheder-på siden Liste: Plansalgsmulighed og siden Detalje: Plansalgsmulighed. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plansalgsmulighed.

Felt	Beskrivelse
<b>Oplysninger om plansalgsmulighed</b>	
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plansalgsmulighedspost. Klik på ikonet Opslag for at vælge forretningsplanen. (Påkrævet).  Se <a href="#">Forretningsplaner</a> (på side 253) for at få flere oplysninger om forretningsplaner.
Salgsmulighed	Den salgsmulighed i Oracle CRM On Demand, der er knyttet til denne plansalgsmulighedspost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede salgsmulighed. (Påkrævet).  Se <a href="#">Salgsmuligheder</a> (på side 215) for at få flere oplysninger om salgsmuligheder.
Salgsmulighed: Konto	Den konto, der er knyttet til salgsmuligheden. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Lukkedato	Forventet lukkedato, der er knyttet til salgsmuligheden. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Prognose	Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, angiver det, at salgsmuligheden skal medtages i beregningen af prognoseomsætning. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Ejer	Oplysningerne fra feltet Ejer i salgsmulighedsposten. Ejeren er den person, som salgsmuligheden er tildelt. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Omsætning	Potentiel omsætning, der er knyttet til salgsmuligheden. (Skrivebeskyttet).

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plansalgsmuligheder:

**274** [Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19](#)

- [n Plansalgsmuligheder](#) (på side 271)
- [n Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed](#) (på side 271)
- [n Håndtering af plansalgsmuligheder](#) (på side 273)



# 6 Service og kommunikation

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til oplysninger om kundeservicer:

- n Serviceanmodninger.** Brug disse sider til at håndtere serviceanmodninger fra kunder om produkter eller servicer.
- n Løsninger.** Brug disse sider til at lagre svar på almindelige spørgsmål eller serviceproblemer.
- n Kommunikation.** Brug disse sider til at håndtere kundeinteraktioner via dit opkaldscenter (Oracle Contact On Demand).

## Håndtering af service og kommunikation

Udfør følgende processer for at håndtere service og kommunikation:

- 1 [Proces til oprettelse af en serviceanmodning](#) (på side 277).
- 2 [Proces til arbejde med en serviceanmodning](#) (på side 278).
- 3 [Proces til løsning af en serviceanmodning](#) (på side 278).
- 4 [Proces til lukning af en serviceanmodning](#) (på side 278).

Serviceanmodninger kan komme fra indgående opkald fra kunden eller kundeopkald, der er modtaget gennem Oracle CRM On Demand.

## Proces til oprettelse af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at oprette en serviceanmodning:

- 1 Verificer kundeoplysningerne, og registrer serviceproblemet.
- 2 Brug servicescripts til at udføre firmaprocedurer konsistent, f.eks. identifikation af problemer og eskalering af problemer.  
Se [Brug af serviceanmodningsscripts](#) (på side 282) for at få flere oplysninger om scripts.

- 3 Tildel serviceanmodninger til servicerepræsentanter. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#). (se "Tildeling af serviceanmodninger" på side 282)

## Proces til arbejde med en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at arbejde med en serviceanmodning:

- 1 Log opfølgningsopkald.
- 2 Log opgaver.
- 3 Log noter for at registrere handlinger, der er udført, for at hjælpe kunden.

Se [Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 122) og [Felter til aktivitet](#) (på side 146) for at få flere oplysninger om tilføjelse af aktiviteter til serviceanmodninger.

## Proces til løsning af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at løse en serviceanmodning:

- 1 Søg i løsningsbiblioteket efter oplysninger, der kan hjælpe dig med at løse kundeanmodningen. Se [Gennemgang af løsninger](#) (på side 291).
- 2 Link de relevante løsninger til serviceanmodningen, og vurder deres brugbarhed, så biblioteket kan overvåges og forbedres løbende. Se [Prioritering af løsninger](#) (på side 292).
- 3 Brug forudgenererede eller tilpassede rapporter til at identificere problemerne. Se [Kørsel af rapporter](#) (på side 715).
- 4 Udfør øjeblikkelig handling for at løse dem. Tilføj en ny løsning til biblioteket, hvis du ikke kan finde en løsning. Se [Håndtering af løsninger](#) (på side 290).

## Proces til lukning af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at lukke en serviceanmodning:

- 1 Registrer afslutningsaktiviteterne.
- 2 Luk serviceanmodningen, når den er løst. Se [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 284).

## Serviceanmodninger

Brug serviceanmodningssiderne til at registrere, spore og adressere kudeanmodninger om oplysninger eller assistance. En *serviceanmodning* indeholder alle relevante, detaljerede oplysninger om en bestemt serviceaktivitet. Du kan også bruge serviceanmodningen til at indsamle yderligere oplysninger, så som løsninger eller aktiviteter, der kræves for at løse serviceanmodningen. Servicerepræsentanter kan få adgang til alle relevante oplysninger om serviceanmodninger på én lokation. Ændringerne af poster spores via et revisionsspor for at sikre, at en serviceanmodning opsamler al serviceaktivitet. Se [Håndtering af service og kommunikation](#) (på side 277) for at få oplysninger om håndtering af serviceanmodninger.

## Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning

Hjemmesiden Serviceanmodning er udgangspunktet for håndtering af serviceanmodninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Serviceanmodning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en serviceanmodning

Du kan oprette en serviceanmodningpost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine åbne serviceanmodninger. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 282) og [Felter til serviceanmodning](#) (på side 284) for at få flere oplysninger om serviceanmodninger.

### Arbejde med serviceanmodningslister

Afsnittet Lister: Serviceanmodning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til serviceanmodninger.

Serviceanmodningsliste	Filtre
Alle serviceanmodninger	ingen
Alle lukkede serviceanmodninger	Status = Lukket
Alle eskalerede serviceanmodninger	Status = Åben - Eskaleret
Alle åbne serviceanmodninger	Status = Åben, Status = Åben - Eskaleret
Alle nyligt oprettede serviceanmodninger	Alle serviceanmodninger sorteret efter oprettelsesdato
Alle nyligt ændrede serviceanmodninger	Alle serviceanmodninger sorteret efter ændringsdato

Serviceanmodningsliste	Filtre
Mine åbne serviceanmodninger	Status = Åben (viser poster med dit navn i feltet Ejer)
Mine serviceanmodninger	Serviceanmodninger med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af åbne serviceanmodninger

Dette afsnit viser en liste over dine åbne serviceanmodninger i den rækkefølge, som de blev oprettet. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

### Visning af serviceanmodningsrelaterede opgaver

Afsnittet Serviceanmodningsrelaterede opgaver viser åbne serviceanmodningsrelaterede opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst prioritet. Følgende oplysninger vises:

- Forfaldsdato.** Dato, hvor opgave skal være afsluttet, som angivet af dig eller din manager.
- Prioritet.** Prioriteten til opgaver, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.  
**BEMÆRK:**Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.
- Emne.** Opgavens titel. Klik på linket for at gennemgå opgaven.
- Serviceanmodning.** Nummer, som systemet tildeler, for at identificere serviceanmodningen.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over serviceanmodningsrelaterede opgaver.

### Visning af åbne serviceanmodningsrapporter

Afsnittet Analyse af åben serviceanmodning viser serviceanmodningsrapporter efter kilde, produktområde, brugernavn og prioritet. Du kan klikke på et diagramafsnit eller tabelelement for at se detaljerne og fastlægge, hvad der skal gøres for at løse problemer i dag. Du kan også ændre kategorierne i rullelisten for at se de samme data fra et andet perspektiv.

F.eks. kan du:

- Bruge denne analyse til at holde dig ajour om åbne og eskalerede serviceanmodninger.
- Filtrere efter produktområde for at se de områder, der genererer flest opkald.



- Filtrere efter brugernavn for at se, hvordan arbejdsbyrden er fordelt over teamet.
- Filtrere efter prioritet for at se det serviceniveau, som problemer rapporteres på.

Gå til Rapporter-hjemmesiden for at se andre typer serviceanalyser.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Serviceanmodning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Serviceanmodning-hjemmesiden:

- Serviceanmodningsrelaterede opgaver
- Mine aktuelle serviceanmodningsrelaterede opgaver (opgaver, der forfalder i dag)
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Serviceanmodninger-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Serviceanmodning-hjemmeside*

- 1 Klik på linket Rediger layout på Serviceanmodning-hjemmesiden.
- 2 Brug retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Serviceanmodning for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af serviceanmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere serviceanmodninger:

- [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 282)
- [Brug af serviceanmodningsscripts](#) (på side 282)
- [Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger](#) (på side 283)
- [Eskalering af serviceanmodninger](#) (på side 284)
- [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 284)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 107)




**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Tildeling af serviceanmodninger

Når du opretter en serviceanmodning, er ejerfeltet tomt. Du kan tildele ejeren manuelt eller få ejeren tildelt automatisk, når du gemmer posten, hvis firmaet bruger tildelingsmanager.

Hvis en serviceanmodning allerede er tildelt, kan du omtildele anmodningen på en af følgende måder:

-  Ret ejernavnet.
-  Marker afkrydsningsfeltet Omtildel ejer.
-  Slet ejerens navn.

Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Omtildel ejer eller sletter ejerens navn, udløses tildelingsmanageren, som behandler serviceanmodningen igen og tildeler den i henhold til de regler, der er konfigureret af firmaet.

**BEMÆRK:** Hvis en serviceanmodning har status Lukket, ignoreres den af tildelingsmanageren og omtildeles ikke.

Navnet i feltet Ejer ændres, når du gemmer posten. Behandlingstiden til omtildeling af poster kan imidlertid variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning.

### *Sådan tildeler du en serviceanmodning manuelt*

- 1 Find serviceanmodningen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om søgning efter serviceanmodninger.
- 2 Anbring markøren i feltet Ejer på siden Liste: Serviceanmodning, og klik dernæst på ikonet Opslag.
- 3 Søg efter personen i opslagsvinduet, og klik på Vælg.

## Brug af serviceanmodningsscripts

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at indsamle oplysninger om serviceanmodningerne (opkaldsscripts) eller til at vurdere kundetilfredshedsniveauer (undersøgelser af kundetilfredshed). Et vurderingsscript består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Dine responser scores, tildeles en vægt og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

**Før du går i gang.** For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se [Om vurderingsscripts](#) (på side 1518) for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

### *Sådan bruger du et serviceanmodningsscript*

- 1 Vælg serviceanmodningen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af serviceanmodninger.
- 2 Rul ned til afsnittet Opkaldsscripts eller afsnittet Undersøgelser af kundetilfredshed på siden Detalje: Serviceanmodning, og klik på Tilføj.  
**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Opkaldsscripts eller afsnittet Undersøgelser af kundetilfredshed ikke er vist, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje det relevante afsnit til sidelayoutet. Disse afsnit kan kun føjes til siden, hvis firmaadministratoren har konfigureret dem.
- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.
- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål i vinduet Opkaldsscripts eller Undersøgelser af kundetilfredshed, og klik dernæst på Gem.

Siden Detalje: Serviceanmodning vises igen. Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

## Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger

Du kan føje en eksisterende løsning til serviceanmodningerne. Se [Løsninger](#) (på side 286) for at få flere oplysninger om løsninger.

### *Sådan føjer du en løsning til en serviceanmodning*

- 1 Vælg serviceanmodningen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af serviceanmodninger.
- 2 Rul til afsnittet Løsninger på siden Detaljer: Serviceanmodning, og klik på Tilføj.  
En liste over løsninger, der er godkendt og publiceret, vises.
- 3 Brug filtreringsindstillingerne til at søge efter nøgleord eller løsnings-id og begrænse antallet af løsninger, der vises.
- 4 Klik på Eksempel for at se detaljer om løsning og sikre, at den adresserer kundens problemer.
- 5 Klik på linket Vælg ved siden af hver løsning, som du vil føje til serviceanmodningen, og klik dernæst på OK.
- 6 Ret serviceanmodningens status til Ventende på følgende måde, indtil du kan bekræfte hos kunden, at problemet er løst:
  - a Klik i feltet Status, og vælg status Ventende i rullelisten på siden Detaljer: Serviceanmodning.
  - b Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

## Eskalering af serviceanmodninger

Du kan eskalere en serviceanmodning, så den fremtræder som en hastesag.

### *Sådan eskalerer du en serviceanmodning*

- 1 Klik i feltet Status til den serviceanmodning, som du vil eskalere, på siden Liste: Serviceanmodning.
- 2 Vælg Åben - Eskaleret i rullelisten i feltet.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

Firmaets politik fastlægger de handlinger, der udføres, når en serviceanmodning er eskaleret. F.eks. kan firmaadministratoren definere en arbejdsgangregel, der sender en e-mail eller genererer en opgave, når en serviceanmodning eskaleres.

Du kan oprette en filtreret liste for at vise alle eskalerede serviceanmodninger, som du har adgang til.

## Lukning af løste serviceanmodninger

Når du har besvaret kundens anmodning tilfredsstillende, kan du lukke serviceanmodningen.

**Før du går i gang:** Verificer følgende på detaljesiden til serviceanmodningen for at sikre, at serviceanmodningen er komplet:

- Alle aktiviteter i serviceanmodningen har status Fuldført, som angiver, at du har fulgt op hos kunden.
- Hvis firmaet bruger løsninger, linkes løsningen til serviceanmodningsposten med angivelse af, hvordan problemet blev løst.

### *Sådan lukker du en løst serviceanmodning*

- 1 Klik i feltet Status til den serviceanmodning, som du vil lukke, på siden Liste: Serviceanmodning.
- 2 Vælg Lukket i rullelisten i feltet.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

## Felter til serviceanmodning

Brug siden Redigering af serviceanmodning til at tilføje en serviceanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende serviceanmodning.

**TIP:** Du kan også redigere serviceanmodninger på siden Liste: Serviceanmodning og siden Detalje: Serviceanmodning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

Siden Redigering af serviceanmodning viser alle felterne til en serviceanmodning, som vist i følgende tabel:

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Kontaktoplysninger</b>	
SA-nr.	Serviceanmodnings-id. Systemgenereret.
Konto	Konto, der er linket til serviceanmodningen.
Kontakt	Kontakt, der er linket til serviceanmodningen.
Arbejdstlf.	Kontaktens arbejdstelefonnummer. Arves fra kontaktposten.
E-mail	Kontaktens e-mail-adresse. Arves fra kontaktposten.
<b>Detaljeoplysninger om service</b>	
Område	Serviceanmodningens kategori, så som Produkt, Installation, Vedligeholdelse, Uddannelse, Andet.
Årsag	Årsag til serviceanmodningen, så som Uklare instruktioner, Bruger har behov for træning, Eksisterende problem, Nyt problem, Andet.
Type	Type serviceanmodning, så som Spørgsmål, Problem, Forbedringsanmodning, Andet.
Kilde	Metode, som serviceanmodning modtages på, så som Telefon, Web, E-mail, Fax.
Ændret af	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede serviceanmodningen, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen.
Prioritet	Angivelse af prioritet, så som 1 - Snarest, 2 - Høj, 3 - Mellem, 4 - Lav.
Status	Serviceanmodningens status, så som Åben, Ventende, Lukket, Åben - Eskaleret, Annulleret. Nogle filtrerede lister og rapporter bruger feltet Status til at fastlægge de serviceanmodninger, der skal medtages.
Åbningstidspunkt	Dato og klokkeslæt for oprettelse af serviceanmodningen. Systemgenereret.
Lukketid	Dato og klokkeslæt, hvor serviceanmodningens status ændres til Lukket. Systemgenereret.
Ejer	<p>Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p>

Felt	Beskrivelse
Omtildel ejer	Angiver, at serviceanmodningen skal omtildeles. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af serviceanmodning, udløser valg af dette felt, at tildelingsmanager behandler serviceanmodningen igen og tildeler den i henhold til reglerne.  <b>BEMÆRK:</b> Når du markerer dette afkrydsningsfelt, ændres navnet i feltet Ejer, når du gemmer posten. Afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning kan det tage et stykke tid, før de opgaver, der udføres automatisk, fuldføres, f.eks. afsendelse af underretnings-e-mail.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Emne	Oversigt over serviceanmodning.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om serviceanmodningen. Grænsen er på 16.350 tegn.
Køretøj	Køretøjets stelnummer, hvis et køretøj er knyttet til serviceanmodningen.

## Løsninger

Brug løsningssiderne til at oprette, opdatere og spore løsninger. *Løsninger* indeholder oplysninger om, hvordan et kundeproblem skal løses. Ved at vedligeholde en videnbase med løsninger får servicerepræsentanterne adgang til en centraliseret videnbase, der kan hjælpe dem med at løse kunde problemer. Desuden udvides videnbasen i takt med, at brugere interagerer med kunder og opretter nye løsninger.

Oracle CRM On Demand sporer anvendelsen af løsninger og giver brugere mulighed for at prioritere løsninger. Oplysningerne hjælper organisationer med at forbedre de løsninger, som de tilbyder kunder, og identificere problemer med produkter og services. Ofte anvendte løsninger kan angive en produktdefekt. Dårlige løsningsprioriteringer kan angive behovet for at forbedre løsninger.

## Om håndtering af løsninger

Overvej at implementere en proces, der ligner følgende, for at generere og håndtere en videnbase med løsninger:

- 1 En firmaadministrator importerer de eksisterende løsninger i applikationen (valgfrit).
- 2 Serviceagenter og andre eksperter tilføjer løsningsudkast for at udvide bredden og dybden af videnbasen med tiden.
- 3 Servicemanagerne gennemgå, godkender og publicerer løsninger.
- 4 Agenter angiver scorer til eksisterende løsninger for at sikre, at de bedste løsninger ligger øverst.

- 5 Servicemanagere overvåger løsningsvidenbasen for at sikre, at kun gyldige og aktuelle oplysninger præsenteres.

## Tip til håndtering af løsningsvidenbasen

Et velorganiseret og kollegaevalueret bibliotek med løsninger hjælper dig med at betjene kunder mere effektivt. I det følgende er nogle tip til bedste opsætning og håndtering af løsningsvidenbasen.

### 1 - Importer eksisterende løsninger

Før du importerer løsninger, skal du sammenligne oplysningerne i de eksisterende løsninger med løsningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kan tilføje, omdøbe eller fjerne felter fra posten for at matche de oplysninger, som du vil importere.

Du kan bruge skabelonen Tilpasset feltopsætning, der findes på siden Værktøjer og skabeloner i uddannelses- og supportcenteret, som en hjælp til at planlægge ændringer. Dokumentet hjælper dig med at planlægge og holde styr på tilpassede ændringer, som du vil foretage til applikationen.

### 2 - Tilføj løsningsudkast

Etabler retningslinjer for oprettelse af løsningsposter, og kommuniker disse til alle, der kan oprette løsningsudkast, så som serviceagenter, produkt- eller serviceeksperter. Sørg for, at understrege vigtigheden af feltet Titel i en løsningspost. Det er et felt, der kan søges i, og som vises på de fleste lister og opslagsvinduer til løsninger. Serviceagenter vil derfor bruge det til hurtigt at identificere relevante løsninger til deres spørgsmål eller problemer.

Når en løsningspost er oprettet, har den status Udkast. Løsningsudkast kan ikke føjes til serviceanmodningsposter og vises ikke i løsningsopslagsvinduet, før de er publiceret. Hvis en agent opretter en serviceanmodning og indtaster et løsningsudkast i løbet af opkaldet, kan agenten således føjes løsningsudkastet til serviceanmodningen, men andre agenter vil ikke have adgang til løsningsudkastet, før det er publiceret.

### 3 - Gennemgå, godkend og publicer løsninger

Godkendelsesprocessen sikrer, at de identificerede eksperter får en chance for at gennemgå alle løsninger, før de frigives til generel brug af serviceagenterne. Etabler retningslinjer for gennemgang og godkendelse for at sikre, at alle løsninger er gyldige, nemme at følge og vedvarende nyttige for dem, der har brug for dem.

Du skal have en rolle med privilegiet Publicer løsninger for at kunne ændre en løsnings status til Godkendt og publicere løsningen. Se [Godkendelse og publicering af løsninger](#) (på side 291) for at få flere oplysninger.

### 4 - Prioriter løsninger

Anmod serviceagenterne om at prioritere de løsninger, som de bruger og føjer til deres serviceanmodningsposter. De kan let gøre dette fra siden Detalje: Løsning ved at klikke på knappen Prioriter løsning. Løsninger prioriteres på en skala fra 1 til 5. Hvis løsningen var meget effektiv, skal du prioritere den som 5. Hvis den ikke var effektiv eller gyldig, skal du prioritere den som 1.

Hver gang en løsning prioriteres, genberegnes prioriteringsscoren og vises på posten. Hvis du får agenter til at prioritere løsninger, får du oplysninger, som du kan bruge til at overvåge kvaliteten af videnbasen. Se [Prioritering af løsninger](#) (på side 292) for at få flere oplysninger.

### 5 - Overvåg løsninger

Sørg for, at du regelmæssigt overvåger løsningsvidenbasen, så serviceagenterne har de bedste og mest aktuelle oplysninger og instruktioner. Nogle anbefalinger er:

- Tildel en ejer til bestemte løsningsområder eller -typer, og få hver ejer til regelmæssigt at gennemgå og opdatere løsningerne. Gør hver ejer ansvarlig for nøjagtigheden og godkendelsen af hans eller hendes område.
- Med tiden kan løsningerne blive forældede. Løsninger, der vedrører produkter, som ikke længere understøttes, er blot et enkelt eksempel. Opret en løsningsliste for at finde disse løsninger, f.eks. ved at filtrere efter feltet Produkt.
- Slet ikke en løsning, medmindre det er en dublet. Sæt i stedet status til Forældet. Forældede løsninger vises ikke længere på listen, når der søges efter en løsning, der skal føjes til en serviceanmodning. Du kan imidlertid bruge listerne på hjemmesiden Løsninger til at få adgang til dem, hvis du har brug for dem.
- Gennemgå alle løsninger, der er prioriteret lavt. Opret en tilpasset liste, der viser alle publicerede løsninger med prioriteringen 1 eller 2, for at finde dem.
- Brug de forudgenererede løsningslister på hjemmesiden Løsninger til at gennemgå de højst prioriterede løsninger og mest aktive løsninger. Ved at gøre det får du en indikation af de områder, hvor du potentielt kan tilføje mere viden og udvide biblioteket.
- Analyser rutinemæssigt de lukkede serviceanmodninger for tendenser, og identificer nøgleproblemområder, hvor yderligere oplysninger skal føjes til videnbasen.

## Arbejde med hjemmesiden Løsning

Hjemmesiden Løsning er udgangspunktet for håndtering af løsninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Løsning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en løsningspost

Du kan oprette en løsningspost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste løsninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til løsning](#) (på side 293) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med løsningslister

Afsnittet Lister: Løsning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til løsninger.



Liste: Løsning	Filtre
Godkendte løsninger	Status = Godkendt
Publicerede løsninger	Publiceret = J
Nyligt oprettede løsninger	Alle løsninger sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede løsninger	Alle løsninger sorteret efter ændringsdato
Udkast: Løsninger (kun synlig for brugere med privilegiet Publicer løsninger)	Status = Udkast
Højest prioriterede løsninger	Højeste akkumulerede prioriteringer givet af alle enkeltpersoner
Mest aktive løsninger	Oftest linket til serviceanmodninger
Alle løsninger	Alle løsninger sorteret alfabetisk efter løsningstitel
Mine nyligt ændrede løsninger	Alle løsninger, som du ejer, sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt viste løsninger

Afsnittet Mine nyligt viste løsninger viser de løsninger, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Visning af mest aktive løsninger


Afsnittet Mest aktive løsninger viser de løsninger, der er linket hyppigt til serviceanmodninger. Hyppig anvendelse kan over for en serviceorganisation angive de specifikke områder, hvor kunder har problemer med produkter eller ydelser. Organisationer kan svare ved at give servicerepræsentanter flere oplysninger, som de kan videregive til kunder, eller ved at give flere oplysninger direkte til kunder.

## Visning af højest prioriterede løsninger

Afsnittet Højest prioriterede løsninger viser de løsninger med højest akkumulerede prioriteringer, der er givet af alle enkeltpersoner.

## Tilføjelse af afsnit til din Løsning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Løsning-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede løsninger
-  Nyligt ændrede løsninger
-  Mine nyligt oprettede løsninger
-  Mine nyligt ændrede løsninger
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Løsning-hjemmeside).





I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Løsning-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Løsning-hjemmeside*






- 1** Klik på Rediger layout på Løsning-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Løsning for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af løsninger

Udfør følgende processer for at håndtere løsninger:

-  [Gennemgang af løsninger](#) (på side 291)
-  [Godkendelse og publicering af løsninger](#) (på side 291)
-  [Prioritering af løsninger](#) (på side 292)
-  [Tilføjelse af bøger til en løsning](#) (på side 292)

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal inkludere privilegiet Publicer løsninger for, at du kan opdatere løsningsposter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Felter til løsning](#) (på side 293)

 [Rapporter](#) (på side 697)

 [Import af data](#) (på side 1488)

## Gennemgang af løsninger

Du kan gennemgå de mest aktive løsninger eller de højest prioriterede løsninger. Du kan også gennemgå komplette oplysninger til enhver løsningspost.

### *Sådan gennemgår du de mest aktive løsninger*

- 1 Klik på fanen Løsninger fra enhver side.
- 2 Klik på linket Løsningstitel til den løsning, som du vil gennemgå, i afsnittet Mest aktive løsninger.

### *Sådan gennemgår du de højest prioriterede løsninger*

- 1 Klik på fanen Løsninger fra enhver side.
- 2 Klik på linket Løsningstitel til den løsning, som du vil gennemgå, i afsnittet Højest prioriterede løsninger.

### *Sådan gennemgår du løsningsoplysninger*

- 1 Vælg løsningen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af løsninger.
- 2 Du kan gennemgå løsningsposten på siden Detalje: Løsning.  
Se [Felter til løsning](#) (på side 293) for en beskrivelse af felter.

## Godkendelse og publicering af løsninger

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Publicer løsninger, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan gennemgå løsninger for at sikre, at de er nøjagtige og komplette. Dernæst kan du godkende udkastet og publicere det internt. Intern publicering af en løsning gør, at alle kundeservicerepræsentanter kan benytte den og linke den til serviceanmodninger.

### *Sådan godkender og publicerer du en løsning*

- 1 Klik på linket Udkast: Løsninger på hjemmesiden Løsninger.
- 2 Vælg løsningen på siden Liste: Løsninger, og klik dernæst på Rediger.
- 3 Ret status til Godkendt på siden Redigering af løsning for at godkende løsningen.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Publiceret for at publicere løsningen.
- 5 Gem posten.

## Prioritering af løsninger

Du kan prioritere en løsnings effektivitet så mange gange, som du ønsker.

### *Sådan prioriterer du løsningsoplysninger*

- 1 Vælg løsningen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af løsninger.
- 2 Klik på knappen Prioriter-løsning i titellinjen Detaljer: Løsning.
- 3 Vælg en prioritering fra 1 til 5 (hvor 5 er bedst) i rullelisten på siden Prioritering: Løsning.
- 4 Gem posten.  
Individuelle brugerprioriteringer gennemsnitsberegnes for at fastlægge de løsninger, der vises i afsnittet Højest prioriterede løsninger på hjemmesiden Løsninger.

## Tilføjelse af bøger til en løsning

Brug følgende procedure for at føje bøger til en løsning. Når du føjer en bog til en løsning, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at posttypen Bøger vises som et relateret element på siden Løsning. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få flere oplysninger om tilpasning af oplysninger om relateret element.

### Sådan føjer du en bog til en løsning

- 1 Åbn den ønskede løsning på siden Liste: Løsning.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bøger på siden Detalje: Løsning.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til løsningen, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.

Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om bøger.



## Felter til løsning

Brug siden Redigering af løsning til at tilføje en løsning eller opdatere detaljer til en eksisterende løsning. Denne side viser alle felterne til en løsning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Detaljeoplysninger om løsning</b>	
Id: Løsning	Entydig id for løsningen. Systemgenereret.
Titel	Løsningstitel. Feltet har en grænse på 100 tegn og er påkrævet.
Status	Løsningens status, f.eks. Udkast, Godkendt eller Forældet. Standardværdien er Udkast. Kun brugere med privilegiet Publicer løsninger kan ændre denne oplysning.
Publiceret	Angiver, at løsningen kun er tilgængelig til intern brug. Kun brugere med privilegiet Publicer løsninger kan ændre denne oplysning.
Prioritering: Løsning	Prioritering af løsningen fra 1 til 5 (5 er bedst).
Oprettet eksternt	Alias for den person, der opretter løsningsposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt. Systemgenereret.
Ændret eksternt	Navn på den person, der opretter eller opdaterer løsningsposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt. Systemgenereret.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
<b>BEMÆRK:</b> Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt firmaadministratoren, hvis felterne ikke er tilgængelige.	
Juridisk godkendelse	Angiver, at løsningen har modtaget juridisk godkendelse.

Felt	Beskrivelse
Marketinggodkendelse	Angiver, at løsningen har modtaget marketinggodkendelse.
Multifil-aktiv	Angiver, at løsningen består af flere digitale filer. Et givet løsningsbillede kan bestå af separate filer til fotoer, logoer og andre komponenter i et større billede.
Udløbsdato	Dato, hvorefter dette indhold ikke må bruges i personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)). Brug kalenderikonet til at vælge udløbsdatoen.
Frigivelsesdato	Dato, hvorefter dette indhold kan bruges i PCD. Brug kalenderikonet til at vælge frigivelsesdatoen.
Verificeringsstatus	Angiver, om løsningen kan vises korrekt. Når brugere indlæser multimedie- eller grafikfiler, tester de dem for at sikre, at de vises korrekt, og de sætter verificeringsstatus til Gennemført. Værdierne er: Ikke verificeret, Gennemført eller Fejlet.
PCD-vedhæftningstype	Angiver typen af vedhæftet multimedie- eller grafikfil:  <b>Meddelelse.</b> Indholdet er egnet til en præsentation.  <b>Miniature.</b> Indholdet er en mindre, komprimeret version af en større meddelellespost.
Relateret miniaturebillede	Navnet på en anden løsningspost, der indeholder en mindre miniatureversion af hovedmeddelelsesløsningen. Hver løsning af typen Meddelelse skal have en matchende løsning af typen Miniature.
Distributionsmetoder	Vælg Publicer for at distribuere indeholdet automatisk til fjernbrugere. Distributionen baseres på brugernes tilladelser.
<b>BEMÆRK:</b> Følgende felter er som standard tilgængelige til alle udgaver af Oracle CRM On Demand.	
Ofte stillede spørgsmål	Ofte stillede spørgsmål om løsningen.
Detaljer: Løsning	Yderligere oplysninger om løsningen.

## Kommunikation

Brug kommunikationssiderne sammen med afsnittet Kommunikationsværktøjer og afsnittet Talekontrol-elementer i handlingslinjen til at håndtere kundeinteraktioner - telefonopkald, talebeskeder og e-mails. Supervisore kan overvåge agenter vha. disse samme områder i applikationen.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter brug af Oracle Contact On Demand, kan fanen Kommunikation og dennes underfaner være udeladt i din opsætning.

## Om Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand gør det muligt at bruge tale, talebesked og e-mail til at håndtere kundeinteraktioner. Pga. integrationen med Oracle CRM On Demand spores hver kundeinteraktion og gemmes på samme sted, som firmaet bruger til at håndtere kontakter, konti, løsninger osv. Integrationen gør det muligt at benytte oplysningerne i firmaets database til at finde løsninger på kunde problemer, opdatere kontaktoplysninger og køre analyser mod dataene.

Oracle Contact On Demand er et webbaseret opkaldscenter, der bruger følgende kanaler:

### n Tale

Oracle Contact On Demand gør det muligt at etablere reeltids talekommunikation og benytter færdighedsbaseret routing til at viderestille opkald til den relevante agent. De indbyggede opkaldskontrollementer gør det muligt at modtage opkald, foretage udgående (eksterne) opkald og interne (agent til agent) opkald, sætte et opkald i venteposition, lægge på, viderestille et opkald og konferere med andre parter. Funktionen omfatter følgende muligheder:

- n **Indgående opkald.** Modtag og arbejd med et indgående opkald via Oracle Contact On Demand-interfacet alle steder, hvor der er en telefon, forudsat du er logget på Oracle Contact On Demand.
- n **Udgående opkald.** Oracle Contact On Demand understøtter udgående opringning til amerikanske (indenrigs) og internationale lokationer. Opkald kan foretages fra værktøjslinjen Oracle Contact On Demand.
- n **Opkaldskontrol.** Alle opkald håndteres via afsnittene Kommunikationsværktøjer og Talekontrollementer i handlingslinjen og underfanen Opkald på hjemmesiden Kommunikation. Andre oplysninger, der overføres med opkaldet (f.eks. opkaldernavn, telefonnummer og 800-destination) vises kun, hvis de er konfigureret.
- n **Interne opkald.** Kontakt en anden agent eller supervisor, der er logget på Oracle Contact On Demand, ved at vælge den ønskede agent eller supervisor i rullelisten over aktive brugere.
- n **Færdighedsbaseret routing.** Stemmeopkald dirigeres til den agent, der er bedst kvalificeret til at håndtere opkaldet (dvs. defineret af kundes tryknapvalg via IVR).
- n **Statistikvindue.** Indeholder reeltidsstatistik om opkaldets fremskridt i Oracle Contact On Demand-applikationen. Vinduet viser den aktuelle tilstand, tid i den tilstand, antallet af opkald i køen, og det opkald, der har ventet længst i køen.
- n **Klik-og-ring.** Udgående opkald foretages ved at klikke på telefonnummerlinket på detalje- eller listesiderne.
- n **Supervisorkontrol.** Supervisore kan registrere og lytte til tidligere optagede telefonopkald med henblik på kvalitetssikring. Desuden kan supervisore overvåge agenter i realtid og aktivere handlinger, så som hviske, coache, deltage, overtage og logge agenter af.
- n **Tilbagekald.** Administratorer kan konfigurere Oracle Contact On Demand, således at opkalderen kan fortsætte med at vente på den næste tilgængelige agent, hvis agenter er optaget. Alternativt kan opkalderen modtage et tilbagekald så snart en agent er ledig. Oracle Contact On Demand tildeler opkaldet en plads i køen. Når agenten er klar til at besvare opkaldet, ringer opkaldscentersserveren automatisk tilbage til opkalderen på vedkommendes kontaktelefonnummer og opretter forbindelse mellem opkalderen og den tilgængelige agent. Agenten modtager det indgående opkald.
- n **Webtilbagekald.** Et webtilbagekald ligner et tilbagekald, bortset fra at kunden indtaster sit telefonnummer på et firmas webside i stedet for at bruge telefonen. En potentiel kunde besøger f.eks.

en kundes webside, og firmaets webside anmoder kunden om at indtaste sit telefonnummer, hvis kunden vil ringes op af en agent. En Oracle Contact On Demand-administrator er ansvarlig for at administrere denne funktion til kunder. Se *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* for at få flere oplysninger om konfiguration af funktionen til webtilbagekald.

- n Talebesked.** Talebeskedkanalen til Oracle Contact On Demand bruger færdighedsbaseret routing til at videregende meddelelser til den relevante agent. Hvert Oracle Contact On Demand-firma definerer, hvornår og hvordan en opkalder får en talebesked. Anvendelse af intelligent routing i Oracle Contact On Demand giver opkaldere, som vælger at efterlade en talebesked, et hurtigt svar. Svaret har samme kvalitet og prioritet som normale telefonopkald. Agenter kan lytte til opkalderens meddelelse og omtildele det til en anden agent eller arbejdsgruppe, hvis nødvendigt. Du kan få adgang til talebeskeden via aktivitetsposten, også efter den er afsluttet. Talebeskeder kan afspilles igen på en lokal medieafspiller eller på en telefon.

### **n E-mail**

E-mails dirigeres til en agents e-mail i henhold til nøgleord i e-mailen eller agentens færdigheder. E-mails kan besvares, kasseres og omtildes til en anden agent eller arbejdsgruppe. Agenter har grænser på det antal e-mails, som de kan arbejde på ad gangen. Agenten kan klikke på Statistik i handlingslinjen og gennemgå linjen Offline-meddelelser for at gennemgå disse grænser.

### **Om IVR**

Under tale- og talebeskedkanalerne ligger Interactive Voice Response (IVR). IVR bruger underliggende trykknappenkendelse og færdighedsbaseret routing i Oracle Contact On Demand.

Trykknappenkendelse tillader, at IVR besvarer et opkald, afspiller en forudoptaget meddelelse og prompter kunderne om at angive arten af deres forespørgsel og dirigerer dem til en relevant agent (f.eks. ved at trykke 1 for Salg). Hvis firmaadministratoren har konfigureret pop op-skærme, der er baseret på IVR-prompter, har de værdier, der indtastes af en opkalder med en trykknaptелефон, prioritet over de søgekriterier, der er beskrevet under overskriften Om matchningen af poster i Oracle Contact On Demand. IVR-prompter understøtter kun følgende: serviceanmodningsnummer, kontakts privattelefonnummer og kampagne-id.

Serviceanmodningsnumre i Oracle CRM On Demand indeholder en bindestreg. Når en opkalder indtaster et serviceanmodningsnummer som respons på en IVR-prompt, skal du imidlertid underrette opkalderen om at bruge en stjerne (\*) for at angive bindestregen i IVR-prompten.

**BEMÆRK:** Kontakts privattelefonnummer er ikke medtaget i standardlayoutet af siden Kontakt.

## **Om matchende poster i Oracle Contact On Demand**

Når en agent modtager en kommunikation fra en kunde, gør Oracle Contact On Demand følgende:

- 1** Søger efter eksisterende poster i Oracle CRM On Demand-databasen for at forsøge at finde en match i posterne Kontakt, Kundeemne, Konto, Serviceanmodning og Kampagne.

Til telefonopkald søger applikationen efter matchninger på basis af:

- n** Oprindeligt telefonnummer (det telefonnummer, som kunden ringer fra). Denne oplysning opsamles i feltet Oprindelse. I en kampagne er det oprindelige telefonnummer det kampagnetefonnummer, som kunden ringer til.

Til e-mails søger applikationen efter matchninger på basis af:



- n Ophavsmands e-mail-adresse. Denne oplysning indsamles i feltet Oprindelse.

For at kampagneposter kan inkludere telefonnumre og e-mail-adressefelter, som bruges til at fastlægge matchninger, skal firmaadministratoren tilpasse layoutsiden til siden Detalje: Kampagne for at tilføje felterne E-mail: Kampagne og Telefonnr.: Kampagne manuelt.

I Oracle Contact On Demand er serviceanmodninger kun knyttet til en aktivitet, hvis en IVR-prompt er konfigureret til aktiviteten. F.eks. søger Oracle Contact On Demand kun efter en matchende kontakts privattelefonnummer, hvis firmaadministratoren har konfigureret en IVR-prompt, så en opkalder promptes om at indtaste et privattelefonnummer. For at matche en kontakts privattelefonnummer skal firmaadministratoren tilpasse standardlayout af siden Detalje: Kontakt for at inkludere et felt med kontakts private telefonnummer og indtaste et gyldigt privat telefonnummer i dette felt. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få oplysninger om tilpasning af sidelayout.

- 2 Når søgningen er fuldført, oprettes en aktivitetspost til kommunikationen, som er linket til den matchende post.

Der er følgende mulige resultater af en søgning:

- n Hvis en entydig serviceanmodning er fundet, knytter Oracle Contact On Demand aktivitetsposten til både serviceanmodningsposten og serviceanmodningens primære konto. Oracle Contact On Demand knytter også aktivitetsposten til serviceanmodningens kontakt, medmindre der findes en entydig match til telefonnummeret.
- n Hvis en entydig kontaktmatch er fundet, knytter Oracle Contact On Demand automatisk aktivitetsposten til både kontakten og kontaktens primære konto.
- n Hvis en entydig kundeemnematch er fundet, knytter Oracle Contact On Demand automatisk aktiviteten til både kundeemnet og kundeemnets primære konto.
- n Hvis en entydig postmatch ikke har en tilknyttet konto, tilknytter Oracle Contact On Demand automatisk den entydige konto, der matchede telefonnummeret, hvis et telefonnummer findes.
- n Den matchende post vises, hvis en enkelt matchning findes.
- n Hvis flere matchninger er fundet til en bestemt posttype, linker Oracle Contact On Demand ikke aktiviteten til en specifik post for denne posttype.

**BEMÆRK:** Du skal have adgang til en specifik posttype. Ellers kan Oracle Contact On Demand ikke knytte en aktivitet til denne posttype.

**BEMÆRK:** Hvis en agent viderestiller et opkald til en anden agent, oprettes en aktivitet for den agent, som opkaldes viderestilles til.

## Håndtering af opkaldscenteret





Som supervisor har du brug for værktøjer og oplysninger til effektiv styring af opkaldscenteret. Du har brug for at vide, hvor mange opkald, e-mails og talebeskeder, som teamet håndterer. Du skal stille følgende spørgsmål: hvad er den gennemsnitlige ekspeditionstid til hver interaktion, hvor længe venter kunder i kø osv. Adgang til reeltidsoplysninger kan hjælpe dig med at håndtere opkaldscenteret og finde forbedringsmuligheder til individuelle agenter.

## Værktøjer til supervisor i Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand og Oracle Contact On Demand indeholder adskillige værktøjer til håndtering af opkaldscenteret. Al kundekommunikation kan spores og linkes til kundeposter. Denne sporingsfunktion opbygger en database med oplysninger om dine operationer og kunder, som du kan få adgang til vha. rapporter og analyser. Agentovervågningsværktøjer kan også hjælpe dig med at coache individuel agentpræstation.

## Instrumentbrættet Kommunikation




Instrumentbrættet Kommunikation viser realtidsstatistik om køer i opkaldscenter, så du kan analysere præstation.

-  Klik på fanen Instrumentbræt, og vælg instrumentbrættet Kommunikation i rullelisten. Klik på Vis.
-  Se det aktuelle antal kundeinteraktioner i hver af kommunikationskanalerne.
-  Gennemgå statistik for individuelle arbejdsgrupper for at analysere opkaldscentervolumen og håndtere ressourcer.
-  Klik på linket Yderligere rapporter for at vælge et andet instrumentbræt og se andre service- eller salgsanalyser.

## Kommunikationsrapporter og -analyser

Hjemmesiden Rapporter indeholder links til forudgenererede og tilpassede analyser, der kan hjælpe dig med at håndtere opkaldscenteret. Gennemgå tilpassede og forudgenererede analyser regelmæssigt for at identificere tendenser, potentielle risici og muligheder for forbedring i opkaldscenteret.

Du kan bruge Oracle CRM On Demand Answers til at designe tilpassede rapporter og analysere kommunikationsaktiviteter, der genereres af interaktioner i opkaldscenteret. Når du opretter en tilpasset analyse, skal du:

-  Bruge rapporteringsemneområdet Aktiviteter til at generere en kommunikationsspecifik analyse.
-  Udvide mappen Aktivitet og dernæst mappen Kommunikation.
-  Klik på Oracle Contact On Demand-datakolonnenavnene for at føje dem til den tilpassede analyse.

Se [Rapporter](#) (på side 697) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med hjemmesiden Kommunikation

Hjemmesiden Kommunikation er udgangspunktet for håndtering af kundeinteraktion.

## Visning af kundeinteraktioner

Afsnittet Indbakke viser alle kundeinteraktioner, der i øjeblikket er tildelt til dig for den kanal, som du har valgt i underfanerne (Opkald, Talebesked eller E-mail). Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 312) for at få en beskrivelse af felterne (kolonnerne). Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte aktiviteter i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med kommunikationslister

Afsnittet Kommunikationslister viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kommunikation.

Denne liste over aktiviteter	viser
Alle ældre e-mails	Alle e-mails, som du kan se, og som har været åbne mere end 24 timer.
Alle ældre talebeskeder	Alle talebeskeder, som du kan se, og som har været åbne mere end 24 timer.
Alle tilbagekald	Alle webtilbagekald og tilbagekald, som du kan se.
Alle e-mails	Alle e-mails, som du kan se.
Alle indgående opkald	Alle indgående opkald, som du kan se.
Alle indgående e-mails	Alle indgående e-mails, som du kan se.
Alle udgående opkald	Alle udgående opkald, som du kan se.
Alle udgående e-mails	Alle udgående e-mails, som du kan se.
Alle viderestillinger	Alle viderestillinger, som du kan se.
Alle taleopkald	Alle telefonopkald.
Alle talebeskeder	Alle talebeskeder.
Alle webtilbagekald	Alle webtilbagekald, som du kan se.
Min kommunikation (indbakke)	Alle kundeinteraktioner, som du i øjeblikket er tildelt. Ingen nye, ufuldstændige e-mails findes i denne liste.
Mine opkald (indbakke)	Ufuldstændige opkald, som du er tildelt.
Mine talebeskeder (indbakke)	Ufuldstændige talebeskeder, som du er tildelt.
Nyligt fuldført kommunikation	Al kommunikation, som du har fuldført for nyligt.
Nyligt fuldførte opkald	Opkald, som du har fuldført for nyligt.
Nyligt fuldførte e-mails	E-mails, som du har sent svar til.
Nyligt fuldførte talebeskeder	Talebeskeder, som du har fuldført for nyligt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny liste for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt fuldført kommunikation

Afsnittet Nyligt fuldført kommunikation viser dine nyligt-fuldførte interaktioner. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 312) for at få en beskrivelse af felterne (kolonnerne).

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt fuldført kommunikation. Listen viser en fuld side over poster, som du kan rulle gennem side efter side.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 295)
- [Håndtering af Oracle Contact On Demand](#) (på side 300)

## Håndtering af Oracle Contact On Demand

Udfør følgende opgaver for at håndtere Oracle Contact On Demand:

- [Klargøring til interaktion med kunder](#) (på side 301)
- [Håndtering af telefonopkald](#) (på side 303)
- [Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en browsersession](#) (på side 306)
- [Foretag opkald](#) (på side 307)
- [Håndtering af tilbagekald \(web og telefon\)](#) (på side 308)
- [Håndtering af talebeskeder](#) (på side 308)
- [Håndtering af e-mails](#) (på side 310)
- [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 312)
- [Gennemgang af statistik](#) (på side 314)
- [Visning af interaktionshistorikker](#) (på side 316)
- [Overvågning af agenter](#) (på side 316)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Klargøring til interaktion med kunder

Følgende emner indeholder trinvisse procedurer, der bruges til klargøring af interaktion med kunder.

### Adgang til Oracle Contact On Demand

Når du logger på Oracle CRM On Demand, skal fanen Kommunikation vises sammen med Conti, Kontakter osv. Gør følgende, hvis det ikke er tilfældet:

- n Klik på pilen til højre for fanerækken, og vælg Kommunikation i rullelisten.

**BEMÆRK:** Hvis Kommunikation ikke vises som en indstilling, skal du muligvis føje fanen til dit layout eller kontakte firmaadministratoren. Se [Fremvisning af faner](#) (se "Visning af faner" på side 637) for at få instruktioner om visning af faner.

### Opdatering af dit telefonnummer

Når du vil modtage telefonopkald på en anden lokation, skal du sørge for at opdatere dit telefonnummer. Det telefonnummer, som du indtaster her, er det nummer, som applikationen dirigerer dine opkald til.

#### *Sådan opdaterer du dit telefonnummer*

- 1 Klik på Brugerpræference i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
- 2 Opdater telefonindstillingerne i vinduet Konfiguration:
  - n **SIP-adresse.** Protokolstandard for modtagelse af VoIP-telefonopkald. Opdater feltet, hvis firmaet bruger SIP-baseret VoIP.
  - n **Ekstern telefon (fjernlokalnr.).** Telefonnummer, som Oracle Contact On Demand dirigerer indgående opkald til. Du kan opdatere dette telefonnummer når som helst.
  - n **Afspil bekendtgørelse.** Prompter dig om at trykke på et ciffer (DTMF-nøgle), før opkaldet dirigeres til dig.

**TIP:** Du kan vælge denne indstilling, hvis du arbejder hjemmefra. Denne indstilling forhindrer, at andre, f.eks. børn, kommer til at tage et opkald, der er dirigeret fra opkaldscenteret.
- 3 Klik på OK for at lukke vinduet Konfiguration.  
De nye indstillinger får virkning med det samme.

### Indstilling af brugerpræferencer

Du skal opdatere dine brugerindstillinger for at ændre din personlige velkomsthilsen, arbejde med røret af og ændre anden virkemåde i forbindelse med telefonhåndtering.

#### *Sådan angiver du brugerpræferencer*

- 1 Klik på Brugerpræference i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.

2 Vælg de ønskede indstillinger for generel telefon og talebeskedprompt i vinduet Konfiguration:

Indstilling	Beskrivelse
<b>Generel telefon</b>	
Pop op-skærmen Indgående opkald	<p>Åbner automatisk siden Detalje: Serviceanmodning, Detalje: Kampagne, Detalje: Kontakt, Detalje: Kundeemne, Detalje: Konto eller Detalje om opkald, når du besvarer et telefonopkald.</p> <p>Applikationen søger i databasen i Oracle CRM On Demand efter eksisterende poster, der matcher opkalderens telefonnummer. Hvis én match findes, vises den matchende post (serviceanmodningspost, kontaktpost, kundeemnepost eller kontopost). Siden Detalje om opkald vises i andre tilfælde, f.eks. hvis der ikke er nogen match, eller hvis der er flere matchninger. Se <a href="#">Om Oracle Contact On Demand</a> (på side 295) for at få flere oplysninger om matchning af poster.</p>
Arbejd med røret af (deaktiver ringetone)	Holder linjen åben, efter det første opkald er taget, så du ikke behøver tage telefonen for at besvare opkaldet. I stedet kan du bruge afsnittet Talekontrolelementer i handlingslinjen for at tage telefonen.
Automatisk accept af opkald	(Kun tilgængelig, når du arbejder med røret af) Accepterer automatisk det indgående opkald, så opkaldere har forbindelse uden, at du behøver udføre yderligere trin. Et bip varsler agenten om, at der er en opkalder på linjen.
Telefonindstillinger	Se "Opdatering af dit telefonnummer" ovenfor for at få oplysninger om telefonindstillinger.
<b>Talebeskedprompt</b>	
Prompten Agentnavn - wav-fil	Optagelse, der oplyser dit navn.
Prompten Talebeskedhilsen - wav-fil	Optagelse, der afspilles, når et opkald dirigeres til din talebesked.
Prompten Velkommen - wav-fil	Optagelse, der afspilles, når en kunde dirigeres til dit telefonnummer.
Optag en personaliseret prompt	Optager din personlige meddelelse. Denne prompt bruges til automatiske at hilse opkaldere velkommen, når funktionen Afspil hilsen aktiveres af din administrator.

## Kontrol af din indbakke i Oracle Contact On Demand

Afsnittet Indbakke (under fanen Kommunikation) opstiller de kanalspecifikke, igangværende interaktioner, som du er tildelt, i den valgte underfane (Opkald, Talebesked eller E-mail). Oracle Contact On Demand anser denne kommunikation for at være aktiv, indtil følgende sker:

- Telefonopkald.** De afsluttes, når opkaldet afsluttes. Afslutningsformularen viser automatisk status som Fuldført. Klik på Gem i afslutningsskærm billedet for at anvende status Fuldført på aktiviteten. Klik på Annuller for at lade aktiviteten stå med tilstanden Igangværende. Når opkaldet er afsluttet, vises det ikke længere i indbakken.
- Talebeskeder.** Du skal manuelt vælge Afslut, når du har lyttet til en talebesked. Afslutningsformularen viser automatisk status som Fuldført. Når talebeskeden afsluttes, vises den ikke længere i indbakken.
- E-mails.** Du kan besvare, omtildede eller kassere e-mail (f.eks. junk mail). Når du svarer på en e-mail, vises et afslutningsvindue automatisk. Vinduet gør det muligt for agenten at medtage yderligere oplysninger i den fuldførte e-mail-aktivitet.

Når e-mailen er omtildelt, eller når systemet automatisk har omtildelt en e-mail, fordi en agent ikke svarede hurtigt nok, vises e-mailen ikke længere i agentens indbakke.

**BEMÆRK:** E-mail-aktiviteter gemmes ikke i Oracle CRM On Demand, før de besvares og afsluttes med status Fuldført. Firmaadministratoren kan også konfigurere Oracle Contact On Demand til automatisk at afslutte en aktivitet uden, at et afslutningsvindue vises i Oracle Contact On Demand. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 312) for at få flere oplysninger.

## Gør dig selv tilgængelig

Din status skal være Tilgængelig for, at du kan modtage nye opkalds- og talebeskedinteraktioner. Du kan modtage e-mail-interaktioner, når din status er Tilgængelig. Afhængigt af hvordan administratoren har konfigureret det, kan din status ændres til Tilgængelig, lige så snart du logger på applikationen. Hvis ikke, skal du manuelt sætte din status til Tilgængelig.

Når din status er Tilgængelig, kan du:

- Modtage en eller mange typer ny kundekommunikation, som du er tildelt (telefonopkald, e-mails, talebeskeder). Typen og antal kommunikationer afhænger af de indstillinger, som administratoren har konfigureret.
- Se data vedrørende indgående applikationer vist i handlingslinjen.

### Sådan gør du dig selv tilgængelig for telefonopkald

- Klik på Ikke tilgængelig i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.  
Status Ikke tilgængelig ændres til Tilgængelig.

## Håndtering af telefonopkald

Når du er klar til arbejde, kan du begynde at modtage opkald fra kunder. Afhængigt af firmaets routing vil du modtage opkald baseret på dit færdighedssæt, din arbejdsgruppe eller andre kriterier.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte opkald i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få flere oplysninger.

Desuden søger applikationen efter matchende poster til telefonopkaldet og viser den matchende post. Hvis ingen eksisterende poster - eller flere poster - matcher det indgående opkald, vises vinduet Detalje om opkald. Se [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 295) for at få flere oplysninger om denne sekvens.

Hvis du ændrer din status til Ikke tilgængelig, kan du stadig få e-mails tildelt. Ingen anden kommunikation, så som telefonopkald og talebeskeder, kan tildeles. Du kan gøre dig selv utilgængelig, mens du udfører andet arbejde, f.eks. rydder op i eksisterende meddelelser. Når du gør dig selv tilgængelig, forhindrer det dig i at miste opkald unødvendigt, f.eks. mens du udfører andre opgaver. En alternativ løsning, der forhindrer dig i at miste indgående opkald, er at køre to browsersessioner med samme brugerlegitimation: en med værktøjslinjen Kommunikation åben, og den anden med værktøjslinjen lukket. Brug den første browser til indgående opkald og den anden til alle øvrige aktiviteter.

### *Sådan tager du et telefonopkald*

**n** Tag telefonen, når du tildeles en ny kommunikation.

Hvis Oracle Contact On Demand er konfigureret til at vise pop op-skærm, vises den matchende post på basis af en søgning efter følgende data (i denne rækkefølge):

- n** Serviceanmodning
- n** Kampagne
- n** Kontakt
- n** Kundeemne
- n** Konto

**BEMÆRK:** Yderligere konfigurationsopgaver til Oracle Contact On Demand skal udføres, hvis du ønsker, at applikationen skal søge efter data, der er indtastet af opkalderen som respons på en IVR-prompt (Interactive Voice Response); dvs. et serviceanmodningsnummer, kontakts privattelefonnummer eller kampagne-id.

Hvis du ikke er konfigureret til pop op-skærme, skal du klikke på den blinkende varslings Indgående opkald i værktøjslinjen Kommunikation for at navigere direkte til siden Detalje om opkald.

Når du accepterer opkaldet, bliver opkaldestrolemeterne aktive.

**TIP:** Hvis en pop op-skærm for et indgående opkald vises, mens du redigerer en post, mistes de data, der ikke er gemt for denne post. Det er god praksis at køre to browsersessioner med samme brugerlegitimation: en med værktøjslinjen Kommunikation åben, og den anden med værktøjslinjen Kommunikation lukket. Brug den første browser til indgående opkald og den anden til alle andre aktiviteter.

### *Sådan lægger du på*

**n** Læg røret på, eller klik på Læg på i afsnittet Talestrolemeter i handlingslinjen.

Når opkaldet slutter, vises formularen Afslut, hvor du kan spore oplysninger om opkaldet. Administratoren kan sætte en tidsbaseret afslutning, så du kan færdiggøre arbejdet efter opkaldet. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 312) for at få flere oplysninger om afslutning af aktiviteter.



### Sådan anbringer du et opkald i venteposition

- n Klik på Tilbagehold når som helst i løbet af opkaldet i afsnittet Talekontrolelementer i handlingslinjen.

Du kan sætte et opkald i venteposition for at parkere opkaldet og holde pause i talekommunikationen med opkalderen. Du kan se opkaldets status (dvs. Tilbageholdes) i handlingslinjen.

### Sådan genoptager du talekommunikation

- n Klik på knappen Tilbagehold.

### Sådan viderestiller du et opkald

- 1 Klik på Viderestil i afsnittet Talekontrolelementer i handlingslinjen.
- 2 Vælg den ønskede indstilling i rullevinduet.
- 3 Gør et af følgende i vinduet Viderestil i henhold til dit tidligere valg:

Indstilling	Trin
Agent	<p>1. Vælg en agent.</p> <p><b>TIP:</b> Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Viderestilling af et opkald til en agent kræver ikke, at agenten er logget på applikationen eller tilgængelig for opkald.</p> <p>2. Klik på en af knapperne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #A52A2A;">n</span> <b>Blind viderestilling.</b> Viderestiller opkaldet til en anden agent. Din forbindelse til opkaldet afbrydes.</li> <li><span style="color: #A52A2A;">n</span> <b>Annonceret viderestilling.</b> Viderestiller opkaldet, hvor du kan meddelele den agent, der svarer, om opkaldet. Kunden hører ikke meddelelsen.</li> <li><span style="color: #A52A2A;">n</span> <b>Konference.</b> Viderestiller opkaldet, men du og kunden forbliver på linjen, mens en anden person deltager i opkaldet.</li> </ul> <p><b>TIP:</b> Du kan dobbeltklikke på agentnavnet for at viderestille opkaldet som en blind viderestilling.</p> <p>3. Hvis agenten ikke svarer, kan du klikke på Opgiv viderestilling i afsnittet Talekontrolelementer når som helst. Det anbringer kunden i venteposition og returnerer kontrollen til dig. Klik på knappen Tilbagehold for at genoprette forbindelsen til opkalderen.</p>
Gruppe	<p>Vælg Færdighedsgruppe i firmaets liste over grupper, og klik på Viderestil, eller dobbeltklik på gruppenavnet.</p> <p>Viderestilling af et opkald til en færdighedsgruppe kræver ikke, at agenter er logget på.</p> <p><b>TIP:</b> Brug feltet Søg efter en gruppe for at finde gruppen i listen.</p>

Indstilling	Trin
Telefon	4. Indtast telefonnummeret i det tilgængelige felt.  Det kan være en telefon i firmaet eller uden for firmaet.  5. Klik på Konference, Annonceret viderestilling eller Blind viderestilling for at udføre viderestillingen.
Talebesked	Sender opkaldet til agentens talebesked.

**1** Indtast oplysninger i formularen Afslutning.

**BEMÆRK:** Når du viderestiller et opkald, slutter opkaldet mellem dig og opkalderen, og det foranlediger, at formularen Afslutning vises.

#### *Sådan genopretter du forbindelse til opkalderen*

**n** Klik på knappen Opgiv viderestilling, og klik dernæst på knappen Tilbagehold.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er tilgængelig til annoncerede viderestillinger eller konferenceviderestillinger.

## Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en browsersession

Hvis du bruger flere browsersessioner i Oracle CRM On Demand for at tale med en kunde og samtidig tilføje detaljer til en formular, så som en serviceanmodning, kan du deaktivere kommunikationsværktøjer i én browsersession i Oracle CRM On Demand. Derved kan du gemme de detaljer, som du indtaster i formularen. I den anden browsersession i Oracle CRM On Demand kan du bruge kommunikationsværktøjer til at håndtere kundekommunikation.

**BEMÆRK:** Det deaktiverede afsnit Kommunikationsværktøjer forbliver deaktiveret i browsersessionen, indtil du logger af og logger på Oracle CRM On Demand igen. Det er ikke nødvendigt at lukke browservinduet.

#### *Sådan deaktiverer du værktøjslinjen Kommunikation i browsersession 1*

**1** Klik på knappen X i titellinjen til afsnittet Kommunikationsværktøjer fra handlingslinjen.

**TIP:** Flyt markøren hen over knappen for at se et værktøjstip, der viser oplysninger om knappens funktionalitet.

Når der klikkes på knappen Deaktiver kommunikationsværktøjslinje, vises en bekræftelsesansøgning.

**2** Klik på OK for at deaktivere kommunikationsværktøjslinjen.

**BEMÆRK:** Hvis du deaktiverer kommunikationsværktøjslinjen, kan du ikke bruge knapperne Kasser, Afslut, Omtildel og Åbn e-mail eller Oracle Contact On Demand-vedhæftninger, f.eks. visning af interaktionshistorik fra siden Detalje om opkald, fra browsersessionen. Du kan logge på Oracle CRM On Demand igen for at aktivere værktøjslinjen.

## Foretag opkald

Fra Oracle Contact On Demand kan du foretage eksterne opkald til kunder eller interne opkald til en anden agent eller supervisor.

Som standard har hver agent to separate telefonlinjer, så du kan modtage et indgående opkald på den ene og foretage et udgående opkald på den anden. Det kan f.eks. være, at kunden skal bruge oplysninger, som du ikke kan levere. Du kan sætte kunden i venteposition, klikke på den anden linje, klikke på Ring op og kontakte en anden for at få de ønskede oplysninger. Når du modtager oplysningerne, kan du afslutte det andet opkald og vende tilbage til kunden på den første linje.

Foretagelse af et eksternt opkald opretter automatisk en aktivitetspost i Oracle CRM On Demand til opkaldet, medmindre du rydder den indstilling, før hvert opkald foretages. Logning af den udgående opkaldsaktivitet sparer dig tid, når dine daglige aktiviteter skal spores, og giver managere mulighed for at måle hver agents produktivitet.

### Sådan foretager du et eksternt opkald

- 1 Klik på Ring op i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.

**BEMÆRK:** Afkrydsningsfeltet Log en aktivitet er som standard markeret.

- 2 Dernæst kan du gøre et af følgende:

- n Vælg et nummer i listen Nyligt ringet op og klikke på Ring op.

**BEMÆRK:** Disse numre, der er ringet op for nyligt, vedrører den aktuelle session. Listen ryddes, når du logger af.

- n Indtaste telefonnummeret og klikke på Ring op.

- n Klikke på knappen Søg efter agenter, vælge agenten i listen og klikke på Ring op.

**TIP:** Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.

- 3 Besvare telefonen.

Oracle Contact On Demand ringer dernæst det indtastede destinationstelefonnummer op.

### Sådan foretager du et eksternt opkald vha. Klik-og-ring

- 1 Naviger til en kontakts detaljer på siden Detaljer: Kontakt eller siden Liste: Kontakter.

Hvis kontaktens nummer vises som et hyperlink, kan du klikke på det for at ringe nummeret op.

**BEMÆRK:** Systemadministratorer kan tilpasse systemet og ændre felter og deres karakteristika. Klik-og-ring virker muligvis ikke med sådanne felter.

- 2 Klik på det telefonlink, som du vil ringe op.

En opringningsdialogboks vises.

**BEMÆRK:** Telefonnummeret i denne dialogboks er skrivebeskyttet. Naviger til Min opsætning, Personlig profil og dernæst Min profil, og fjern markeringen af afkrydsningsfeltet Vis klik-og-ring pop-op for at deaktivere denne dialogboks. Du skal logge af og på igen, for at ændringen får virkning.

- 3 Klik på knappen Opkald for at foretage et udgående opkald.

Oracle Contact On Demand ringer dernæst til det destinationstelefonnummer, som du klikkede på.

### *Sådan foretager du et internt opkald*

Et internt opkald kan foretages af agenter eller supervisore. Deres status vises listen over brugere sammen med deres navn og måltelefonnummer (dvs. aktuelle lokation). Et opkald, der foretages til en agent, gør, at agents telefon ringer, uanset om agenten er logget på eller ej.

## Håndtering af tilbagekald (web og telefon)

Oracle Contact On Demand indeholder web-tilbagekalds- og tilbagekaldsmuligheder, som skal konfigureres af administratoren:

**n Web-tilbagekald.** Kunder åbner en formular på firmaets website for at planlægge et tilbagekald.

**n Tilbagekald.** Kunder anmoder om et tilbagekald via telefonmenuen, når de kontakter opkaldscenteret.

Når en anmodning om et tilbagekald afsendes via websiden eller telefonmenuen, dirigeres tilbagekaldet til den bedst egnede og tilgængelige agent. Agenten ser en blinkende varslings, og opkaldsknapper bliver aktiveret.

### *Sådan accepterer du et tilbagekald*

- n Klik på Svar, når du ser varslingsunderretningen i handlingslinjen.

Når du accepterer tilbagekaldet, overføres opkaldet til dig. Din telefon ringer, og når du svarer, foretages opkaldet til den anmodende part. Hvis du accepterer et webtilbagekald, viser dialogboksen Webtilbagekald oplysninger, som opkalderen indtastede i formularen Webtilbagekald.

**BEMÆRK:** Siden Detalje: Oracle Contact On Demand vises ikke til webtilbagekald. Aktivitetsposterne linkes imidlertid automatisk til evt. matchende poster.

## Håndtering af talebeskeder

Talebeskeder kan være personlige meddelelser eller ACD-meddelelser. ACD-meddelelser er talebeskeder til firmaets opkaldscenter. De talebeskeder dirigeres i henhold til opkaldsflow, der er konfigureret af administratoren, og tildeles til agenter på basis af deres færdighed og tilgængelighed.

Du kan omtildede en talebesked til en anden agent, supervisor eller færdighedsgruppe. Når du omtildede en talebesked, går den gennem routing igen i henhold til den arbejdsgang, som administratoren har konfigureret. Omtildede talebeskeder ejes ikke længere af dig.

Når en talebesked ligger i din kø, blinker varslings Indgående talebesked i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen i et par sekunder. Posten vises også øverst i din indbakke på hjemmesiden Kommunikation i underfanen Talebesked.

Du kan fastlægge den tidsramme, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte talebeskeder i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få flere oplysninger.

Du kan afspille en talebesked når som helst, og afspilning af meddelelsen påvirker ikke din tilgængelighed til at besvare opkald. Din tilgængelighed påvirkes imidlertid, hvis du vælger at lytte til talebeskeden vha. telefonen.

**BEMÆRK:** Talebeskeder kan ikke slettes.

### *Sådan lytter du til en meddelelse (ny eller afspillet)*

- 1 Klik på linket Emne til talebeskeden i indbakken.
- 2 Klik på knappen Lyt til talebesked på siden Talebesked.

Talebeskeden afspilles via den lokale medieafspiller.

**TIP:** Hvis du har problemer med at lytte til optagede meddelelser, kan du ændre standard medieafspilleren på din maskine.

### *Sådan lytter du til en meddelelse på telefonen (ny eller afspillet)*

- 1 Klik på linket Emne til talebeskeden i indbakken.
- 2 Klik på knappen Lyt til talebesked på telefon på siden Talebesked.  
Agentens telefon ringer, og talebeskeden afspilles via telefonen.

### *Sådan omtildeler du talebeskeden*

- 1 Klik på Omtildel på siden Talebesked.
- 2 Klik på Agent eller Gruppe i det vindue, der vises.
- 3 Vælg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åbnes en dialogboks med en liste over alle agenterne og deres respektive statusangivelser. I følgende liste beskrives agenternes statusangivelser:

- n **Tilgængelig.** Agenten har status Tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- n **Pause.** Agenten har status Ikke tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- n **Optaget.** Agenten arbejder med en anden interaktion og er ikke tilgængelig.
- n **Logoff.** Agenten er ikke logget på kommunikationsserveren. Denne oplysning vedrører ikke agentens status i Oracle CRM On Demand.
- n **ACD e-mail.** Agenten er ved at behandle en e-mail.
- n **Afslut.** Agenten er ved at behandle en afslutningsformular.

- 4 Klik på Overfør.

## Håndtering af e-mails

E-mails dirigeres til agenter på basis af færdighed, tilgængelighed eller nøgleord. Når en e-mail dirigeres til dig, blinker varslingen Indgående e-mail i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen. Posten vises også øverst i indbakken på hjemmesiden Kommunikation i underfanen E-mail.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte e-mails i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få flere oplysninger.

Generelt vil du besvare alle e-mails. Når du modtager e-mail, f.eks. junk mail, der ikke kræver et svar, kan du imidlertid kassere dem. Kassering afslutter e-mailen uden et svar og ingen fuldført e-mail-aktivitet oprettes. Du kan dog vælge at oprette en e-mail-aktivitet for kasserede e-mails. Du kan gemme ufuldstændige e-mail-svar ved at klikke på Gem som udkast. Disse gemmes i mappen Udkast. Du kan ikke redigere kasserede og sendte e-mails.

Administratoren konfigurerer også indstillinger for maks. antal e-mails, som du kan modtage. Du kan se de oplysninger ved at se på linjen Offline-meddelelser i vinduet Statistik, vist som x/y. x er antallet af e-mails, som du er tildelt i øjeblikket, y er din tilladte grænse.

**Bemærk:** Når en agent modtager en e-mail, forbliver agentens status Tilgængelig.

### *Sådan læser du en ny e-mail*

Du kan gøre følgende for at få adgang til en ny e-mail:

- n Klik på varslingen Indgående e-mail i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.

Underfanen E-mail på hjemmesiden Kommunikation åbnes automatisk.

- n Naviger til underfanen E-mail under fanen Kommunikation.

En liste over nye e-mails, som du er tildelt, vises.

- 1 Klik på linket Emne til den e-mail, som du vil gennemgå.

- 2 E-mail-indholdet vises i vinduet Detaljer om ny e-mail:

- 3 Du kan gøre følgende i vinduet Detaljer om e-mail:

- n **Omtildel.** Videresender e-mailen til den samme arbejdsgruppe, så den kan omtildeles til en anden agent eller gruppe.

Indtast oplysninger i feltet Note, hvis du vil angive baggrundsoplysninger til den næste agent eller gruppe.

- n **Kasser.** Fjerner e-mailen fra indbakken.

Brug denne funktion til uønskede e-mails. Hvis du vil registrere visse kasserede e-mails, kan du markere afkrydsningsfeltet Log en aktivitet i dialogboksen Kasser e-mail.

- n **Gem som udkast.** Gemmer e-mailen i listen med e-mail-udkast i afsnittet Min e-mail.

- n **Svar.** Ved besvarelse af en e-mail vises et afslutningskærm billede. Indtast de relevante afslutningsdetaljer, og klik på Gem.

Aktiviteten registreres nu i afsnittet Nyligt fuldførte e-mails på Kommunikation-hjemmesiden. Hvis e-mailen vedrørte poster, kan du desuden få adgang til e-mailen fra postens interaktionshistorik. Både den oprindelige e-mail og responset opsamles i interaktionshistorikken.

### ***Sådan læser du e-mail-udkast, sendte og kasserede e-mails***

- 1 Klik på underfanen E-mail på hjemmesiden Kommunikation.
- 2 Find den e-mail, som du vil gennemgå, i rullemenuen i afsnittet Mine e-mails:

- n Meddelelsesudkast
- n Sendte meddelelser
- n Kasserede meddelelser

Det viser en liste over e-mails til den valgte mappe.

- 3 Klik på linket Emne til den e-mail, som du vil gennemgå.  
E-mail-indholdet vises i afsnittet Detaljer om e-mail.

**BEMÆRK:** Aktiviteten Udgående e-mail gemmes som en separat aktivitetspost. Hvis aktiviteten Udgående e-mail linkes til en kontakt, konto osv., vises aktivitetsposten også i afsnittet med relaterede oplysninger om kontakten eller kontoen. Oracle CRM On Demand opretter kun fuldførte e-mail-aktiviteter i Sendte meddelelser.

### ***Sådan omtildeler du e-mailen***

- 1 Klik på Omtildel på siden E-mail.
- 2 Klik på Agent eller Gruppe i det vindue, der vises.
- 3 Vælg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åbnes en dialogboks med en liste over alle agenterne og deres respektive statusangivelser. I følgende liste beskrives agenternes statusangivelser:

- n **Tilgængelig.** Agenten har status Tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- n **Pause.** Agenten har status Ikke tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- n **Optaget.** Agenten arbejder med en anden interaktion og er ikke tilgængelig.
- n **Logoff.** Agenten er ikke logget på kommunikationsserveren. Denne oplysning vedrører ikke agentens status i Oracle CRM On Demand.
- n **ACD e-mail.** Agenten er ved at behandle en e-mail.
- n **Afslut.** Agenten er ved at behandle en afslutningsformular.

#### 4 Klik på Overfør.



## Afslutning af kommunikationsaktiviteter

Administratoren fastlægger, om afslutningsformularen i Oracle Contact On Demand aktiveres automatisk eller manuelt. Som standard er afslutningsformularer obligatoriske, og kun administratoren kan aktivere eller deaktivere dem i Oracle Contact On Demand.

**TIP:** Indstillingen Automatisk afslutning er tilgængelig i afsnittet Firmaprofil i Oracle CRM On Demand. Kun administratorer kan aktivere eller deaktivere denne indstilling. Se *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* og *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* for at få flere oplysninger om konfiguration af indstillinger til Automatisk afslutning.

Når du afslutter kommunikation (opkald, talebeskeder, e-mails), opretter Oracle Contact On Demand automatisk en aktivitet og viser afslutningsformularen. Du skal udfylde formularen for at fuldføre kommunikationsaktiviteten.

Gør følgende, hvis en afslutningsformular ikke vises:

-  Kontroller hos administratoren, om afslutningsformularen er aktiveret.
-  Kontroller, om din browser har et pop op-blokeringsprogram aktiveret.

**ADVARSEL:** Afslut ikke en aktivitet, mens et opkald stadig er aktivt. Ellers vises endnu en afslutningsformular, når du lægger på. Lad ikke flere afslutningsvinduer stå åbne, da det er vanskeligt at fastlægge, hvilken formular der hører til hvilket opkald.

**BEMÆRK:** Hver enkelte aktivitet åbner en enkelt afslutningsformular. Du kan tilpasse formularerne på siden Applikationstilpasning: Aktivitet i Oracle CRM On Demand. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om tilpasning af layout af afslutningsformularer. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tildeling af tilpassede afslutningsformularer til bestemte brugere.

Hvis formularen Afslutning vises, mens du redigerer en post, mistes de data, der allerede er indtastet til denne post ikke, da den åbne side, som du redigerer, ikke opfriskes, når Oracle Contact On Demand gemmer dataene på formularen Afslutning.

I afslutningsformularen kan du opsummerer, hvad der skete under kommunikationen. Du kan også linke andre poster til aktiviteten, så som konti og kontakter i afslutningsformularen. Linkning af poster opretter en historisk revision over al kommunikation mellem firmaet og en kontakt eller konto. Du kan også spore al kommunikation, der var nødvendig for at løse en serviceanmodning, eller al kommunikation, der er genereret til en bestemt kampagne, og som hjælper firmaet med at måle generel kampagneeffektivitet.

I følgende tabel beskrives nogle felter i afslutningsformularen:

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om opgave	



Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangs niveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører, samt synlighed i styrede lister.</p>
Emne	Standard er aktivitetsundertypen efterfulgt af telefonnummer eller e-mail-adresse.
Prioritet	Prioritet til denne aktivitet, som fastlagt af firmaopsætningen. Skrivebeskyttet felt.
Oprindelse	Telefonnummer eller e-mail-adresse, som opkaldet kommer fra eller e-mailen er sendt fra. Skrivebeskyttet felt.
Destination	Telefonnummer, som agenten ringer op, eller mål-e-mail-adresse til e-mailen. Skrivebeskyttet felt.
Status	Standard angives til Fuldført i afslutningsformularen. Hvis du gemmer oplysningerne med status Fuldført, vises aktiviteten i afsnittet Nyligt fuldført kommunikation på Kommunikation-hjemmesiden.
Type	Aktivitetstype som defineret i firmaet. Skrivebeskyttet.
Undertype: Aktivitet	<p>Specifik aktivitetstype. Du kan ikke redigere disse værdier. Kun firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.</p> <p>Standardværdier er Indgående opkald, Udgående opkald, Indgående viderestilling, Udgående viderestilling, Mistet viderestilling, Indgående e-mail, Udgående e-mail, Videresendt e-mail, Omtildelt e-mail, E-mail-svar, Indgående talebesked, Udgående talebesked, Videresendt talebesked, Omtildelt talebesked, Tilbagekald og Web-tilbagekald.</p>
Løsningskode	<p>Kort beskrivelse af, hvordan dette opkald er løst.</p> <p>Standardværdier er Forkert nummer, Optaget, Ring tilbage, Kundeopdatering, Kasseret e-mail, Generelt spørgsmål, Litteraturanmodning, Ny konto, Ny kontakt, Nyt kundeemne, Ny salgsmulighed, Ny serviceanmodning, Intet svar, Ikke interesseret, Ekstern viderestilling, Andet, Produktspørgsmål, Omtildelt til agent, Omtildelt til gruppe, Svar givet, Planlagt opfølgning, Viderestillet til agent, Viderestillet til gruppe og Viderestillet til talebesked.</p> <p>Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.</p>

Felt	Beskrivelse
<b>Relaterede elementer</b>	<p>Poster, der er linket til aktiviteten. Oracle Contact On Demand linker automatisk poster, når aktiviteten er oprettet, på basis af oplysninger, der opsamles af applikationen, så som oprindelse, destination og andre opkalderindtastede cifre.</p> <p>Du kan også oprette nye poster, der automatisk linkes til denne aktivitet, eller vælge eksisterende, der skal linkes. Klik på ikonet Opslag ved siden af posttypen. Vælg den eksisterende post på søgesiden, eller klik på Ny, indtast de påkrævede oplysninger på siden Rediger, og gem posten.</p>
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt. Systemgenereret.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om opkaldet. Grænsen er på 16.350 tegn.

## Brug af automatiske afslutningsformularer

Du har ét minut til at udfylde afslutningsformularen, men denne tid kan ændres af en administrator. Hvis du overskrider den tilladte tidsgrænse, vises en timervarsling. Klik på OK, og fortsæt med at indtaste oplysninger, og gem dernæst. Ingen yderligere timervarslinger vises efter den første varsling. Hvis afslutningsformularen er åbnet automatisk, er knappen Annuller gråmarkeret og kan ikke bruges. Hvis du lukker afslutningsformularvinduet, gemmes de evt. oplysninger, som du har indtastet.

## Brug af manuelle afslutningsformularer

Hvis afslutningsformularen er åbnet manuelt, kan du lukke den uden at gemme detaljerne ved at vælge knappen Annuller.

## Gennemgang af statistik

Du kan gennemgå statistik ved at klikke på Statistik i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen. Statistik præsenterer aktivitet inden for de sidste 24 timer for dig eller din arbejdsgruppe, som angivet i følgende tabel. Statistik nulstilles (0) ved midnat (i firmaets tid).

Denne label	viser denne oplysning
<b>Session</b>	
Sidste opdatering	Sidste tidspunkt, hvor statistik blev opdateret (agentspecifik).
Logget på	Varighed af logon (agentspecifik).

Denne label	viser denne oplysning
Taletid	<p>Varighed af taletid for alle agentens telefoniske interaktioner.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n 4 opkald</li> <li>n 1 ACD-opkald: 30 minutters taletid</li> <li>n 1 udgående opkald: 10 minutter</li> <li>n 1 indgående opkald: 14 minutter</li> <li>n 1 webtilbagekalds-opkald: 15 minutter</li> <li>n Taletid er 69 minutter</li> </ul>
Tid til svar	<p>Gennemsnitstid til besvarelse af alle typer interaktioner for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Agent er medlem af arbejdsgruppe 1, 2 og 3:</li> <li>n Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 1: 2 minutter</li> <li>n Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 2: 4 minutter</li> <li>n Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 3: 6 minutter</li> <li>n Gennemsnitstid til besvarelse: 4 minutter</li> </ul>
Offline-meddelelser	Antal e-mails i din kø, eller antal meddelelser, som du er konfigureret til at modtage (agentspecifik)
<b>Tale</b>	Antal opkald, der er taget af agenten. Er agentspecifik og inkluderer ikke totaler for arbejdsgruppe.
Antal opkald i kø	Antal opkald i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Længste ventetid	Den længste tid, som et opkald har ventet i køen. Denne periode beregnes ved at medtage alle opkald i alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Aktuel tilstand	Angiver tilstanden af taleopkald, f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.
<b>Talebesked</b>	Antal ACD-talebeskeder, der er taget af agenten.
Antal talebeskeder i kø	Antal ACD-talebeskeder i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Aktuel tilstand	Angiver tilstanden af ACD-taleopkald, f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.
<b>E-mail</b>	Antal ACD-e-mails, der er taget af agenten.
Antal e-mails i kø	Antal ACD-e-mails i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.

Denne label	viser denne oplysning
Aktuel tilstand	For ACD-e-mails (agentspecifik), f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.

## Visning af interaktionshistorikker

Oracle Contact On Demand sporer, hvad der sker med hver kundeinteraktion i en separat fil kaldet en interaktionshistorik. Interaktionshistorikken svarer til en logfil og indeholder oplysninger, så som agent, prioritet og dirigering til talebesked. Interaktionshistorikker lagres som vedhæftninger til aktivitetsposter.

### *Sådan ser du interaktionshistorikken*

- 1 Vælg aktiviteten.
- 2 Rul ned til vedhæftningsafsnittene på detaljesiden.
- 3 Klik på Vis i rækken Interaktionshistorik.
- 4 Klik på det bestemte link i historikken for at se yderligere detaljer.

Du kan f.eks. klikke på dette link for at gennemgå det svar, som du sendte til en e-mail: Gemmer udskrift af e-mail-svaret.

## Overvågning af agenter

**Før du går i gang.** Du skal være konfigureret som supervisor i Oracle Contact On Demand, for at du kan udføre denne procedure:

Du kan bruge overvågningsfunktionen som et coaching-værktøj til at hjælpe agenter med at håndtere kunde problemer bedst muligt. Når du overvåger agenter, ved de ikke, at du lytter til deres kommunikation.

### *Sådan overvåger du en agents opkald*

- 1 Naviger til Supervisor og dernæst Overvåg i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
- 2 Vælg agentnavnet i vinduet Overvåg agent.  
**TIP:** Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.
- 3 Vælg overvågnings- eller optagelseskontrolelementet til det aktuelle opkald:
  - n **Lyt.** Du kan høre samtalen, men hverken kunden eller agenten kan høre dig.
  - n **Visk.** Du kan høre samtalen og coache agenten. Kunden kan ikke høre dig.
  - n **Overtag.** Du kan tage kontrol over telefonopkaldet med kunden. Det afbryder agentens forbindelse til opkaldet, og formularen Afslut vises på agentens skærm.

- n **Deltag.** Du deltager i samtalen. Både agenten og kunden kan høre dig.
- n **Optag/stop optagelse.** Du optager samtalen. Når du stopper optagelse, lagres wav-filen som en vedhæftning til denne aktivitet i interaktionshistorikken.
- n **Log agent af.** Du logger agenten af applikationen. Brug denne indstilling for at logge fjernagenter af, der har forladt deres arbejdsstation. Når du vælger denne indstilling, vises en meddelelse, der spørger, om du vil afbryde forbindelsen til kanalen. Hvis du vælger Ja, afbrydes det telefonopkald, som agenten var i gang med.

### *Sådan lytter du til en agents optagelse*

- 1 Klik på Supervisor i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen, og vælg Optagelser.  
Derved vises de optagelser, der blev foretaget af supervisoren, mens en agent blev overvåget.  
**BEMÆRK:** Optagelser, der er foretaget af agenten, er tilgængelige i interaktionshistorikken.
- 2 Vælg optagelsen i vinduet Optagelser:  
**TIP:** Udfyld felterne Bruger, Fra og Til, og klik på Søg for at finde optagelsen i listen. Du kan også bruge kalenderikonerne til at udfylde felterne Fra og Til.
- 3 Vælg optagelseskontrolelementet til den aktuelle optagelse:
  - n **Afspil.** Du kan afspille den valgte optagelse.
  - n **Luk.** Du stopper optagelsen og lukker vinduet Optagelser.**TIP:** Hvis du har problemer med at lytte til optagede meddelelser, kan du ændre standard medieafspilleren på din maskine.

## Siden Liste: Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)

Siden Liste: Aktiviteter til Oracle Contact On Demand viser undersættet eller listen over kundeinteraktioner, som du valgte på Kommunikation-hjemmesiden. Fra siden Liste: Aktiviteter kan du få overblik over flere interaktioner. Du kan også vælge én til gennemgang eller opdatering.

### *Sådan ser du siden Liste: Aktiviteter*

- 1 Klik på fanen Opkald, Talebesked eller E-mail.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Indbakke.

Siden Liste: Aktiviteter viser en liste over alle kundeinteraktioner.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte aktiviteter i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få flere oplysninger.

Vha. rullelistemenueen kan du også skifte til en anden liste. Rullelisten indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og tilpassede lister for dit firma. Se tabellen i afsnittet Kommunikationslister i [Arbejde med hjemmesiden Kommunikation](#) (på side 298) for at få en beskrivelse af standardlisterne.

**BEMÆRK:** Aktiviteter omfatter aftaler, opgaver og kommunikationsaktiviteter. Du kan ikke slette Oracle Contact On Demand-aktiviteter fra fanen Kommunikation, Kalender eller hjemmesider.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Liste: Aktiviteter.

Handling	Trin
Opret en filtreret liste	Klik på linket Håndter lister i titellinjen, og klik dernæst på Ny liste. Derved åbnes en guide, der leder dig gennem processen.
Opret en opgavepost	Klik på Ny i titellinjen. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Find en aktivitet	Klik på kolonnehovedet Emne. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for aktiviteter, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Se et andet undersæt af aktiviteter	Klik på rullelisten i titellinjen, og ret valget. Rullelisten indeholder alle filtrerede lister, som er tilgængelige for dig.
Se detaljer om aktivitet	Klik på Emne til den aktivitet, som du vil se. Detaljesiden åbnes.
Se alle aktiviteter i firmaet	Klik på rullelisten i titellinjen, og vælg et element.

## Oracle Contact On Demand-værktøjslinje

Oracle Contact On Demand fjører to afsnit til handlingslinjen: Kommunikationsværktøjer og Talekontrollementer. Denne tabel beskriver de indstillinger, som du kan se i disse to områder, afhængigt af dine ansvarsområder.

Knap	Beskrivelse
<b>Kommunikationsværktøjer</b>	
Tilgængelig/Ikke tilgængelig	Tillader, at du ændrer arbejdsstatus til Tilgængelig eller Ikke tilgængelig med hensyn til at acceptere telefonopkald.
Ring op	Tillader, at du foretager et internt opkald eller et udgående opkald.
Supervisor	Tillader, at supervisoren overvåger og registrerer agentens opkald og lytter til agents optagelser.
Brugerpræference	Tillader, at du ændrer telefonen, hvor du modtager indgående opkald, samt andre indstillinger.

Knap	Beskrivelse
Statistik	Sporer sessionsstatistik. Se <a href="#">Gennemgang af statistik</a> (på side 314) for at få flere oplysninger.
<b>Talekontrolelementer</b>	Specifik for hver af de to telefonlinjer, der er i brug.
Svar	Accepterer tilbagekald (bruges, når der arbejdes med Røret på)
Afvis	Afviser et tilbagekald eller afviser et kald, der er dirigeret til dig.
Læg på	Afslutter et aktivt opkald.
Vent	Sætter et opkald i venteposition, så du kan foretage et udgående opkald til en ekstern kilde. Klik på denne knap en gang til for at vende tilbage til opkaldet.
Viderestil	Viderestiller et aktivt opkald til en anden agent, gruppe eller ekstern kilde.
Optag	Optager det aktive opkald, som gemmes som en wav-fil og kan afspilles på din lokale medieafspiller.

## Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)

Når du klikker på Rediger fra siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked eller Detalje om e-mail, åbner siden Redigering af aktivitet med de oplysninger, der er udtrukket fra formularen Afslutning til aktiviteten.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel. Hvis firmaadministratoren tilpasser posttypen Aktivitet, så yderligere felter vises efter behov, forhindrer denne tilpasning Oracle CRM On Demand i at oprette aktivitetsposter til nye interaktioner.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

**BEMÆRK:** Alle tider vises i antal sekunder.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om aktivitet</b>	
Ejer	Se Ejer i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Emne	Se Emne i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Prioritet	Se Prioritet i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Oprindelse	Se Oprindelse i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Destination	Se Destination i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).

Felt	Beskrivelse
Status	Se Status i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Type	Se Type i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Undertype: Aktivitet	Se Undertype: Aktivitet i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Løsningskode	Se Løsningstype i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
<b>Nøglestatistik</b>	
Tilbageholdelsestid i kø	Tid i sekunder, som interaktionen er i kø, før den tildeles til en agent.
Starttid	Klokkeslæt, dato og tidsstempel for tildeling af kommunikation til agenten.
Sluttid	Klokkeslæt, dato og tidsstempel for afslutning af kommunikation.
Samlet tilbageholdelsestid	Tid i sekunder, hvor opkalderen vælger indstillinger i menuprompter, kombineret med tilbageholdelsestid i kø.
Tildelt kø	Navn på gruppe, som interaktionen er dirigeret til.
IVR-tid	Tid i sekunder, hvor kunden vælger indstillinger fra menuprompter. Til e-mails vises 0.
Interaktionstid	Tid i sekunder mellem starttid og sluttid.
Afslutningstid	Tid i sekunder, som agenten bruger på afslutning (med formularen Afslutning åben).
Ekspeditionstid	Sum af interaktionstid og afslutningstid.
Tilbageholdelsestid i kø	Tid i sekunder, som opkalderen venter, efter indtastning af IVR-oplysninger.
<b>Relaterede elementer</b>	Se Relaterede elementer i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ændret af	Se Ændret af i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).
Beskrivelse	Se Beskrivelse i <a href="#">Afslutning af kommunikationsaktiviteter</a> (på side 312).

## Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail

Klik på et emne for at se instruktioner til følgende fra siden Detalje om opkald, Detalje om talebesked eller Detalje om e-mail:



- [n Visning af interaktionshistorikker](#) (på side 316)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

Administratorer i Oracle Contact On Demand kan oprette detaljesider om opkald, talebesked og e-mail, der kan tilpasses. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om sidelayout.

**BEMÆRK:** Du kan oprette sidelayout til opkald, talebeskeder og e-mails i Oracle Contact On Demand. Dynamiske sidelayout understøttes ikke i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigere layoutet af detaljesiderne til opkald, talebesked og e-mail, så kun de afsnit, som du bruger regelmæssigt, vises. Redigering af sidelayout forøger også hastigheden, hvormed siderne indlæses og eliminerer unødvendigt rod.

### *Sådan redigerer du layoutet af detaljesiderne til opkald, talebesked og e-mail*

- 1 Klik på et opkald, en talebesked eller en e-mail for at åbne den tilsvarende detaljeside.
- 2 Klik på linket Rediger layout til højre for detaljesiden.
- 3 Flyt afsnit (indhold)-fra kolonnen Tilgængelige relaterede oplysninger til kolonnen Viste relaterede oplysninger vha. pilene.
- 4 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Du kan også skjule og udvide de afsnit, som du bruger mest eller mindst hyppigt. Hvis du sjældent bruger et afsnit, kan du holde det skjult. At skjule afsnit forbedrer hastigheden, hvormed siden genindlæses. Du kan også bruge inline-redigering til at redigere ofte anvendte felter. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om inline-redigering.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Felter til kommunikationsaktivitet \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på side 319)
- [n Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 295)



# 7 Partner Relationship Management og High Tech

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til Partner Relationship Management (PRM):

- n Partnere.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om eksterne firmaer eller kontakter i firmaer, der sælger eller servicerer produkter, der hører til dit firma.
- n Partnerprogrammer.** Brug disse sider til at spore krav til og fordele for firmaer, der er en del af dit firmas partnerprogrammer.
- n Ansøgninger.** Brug disse sider til at håndtere ansøgningerne fra nye eller eksisterende partnere om partnerskab med det firma, der ejer varemærket.
- n Handelsregistreringer.** Brug disse sider til at håndtere handelsregistreringer, der tillader, at partnere anmoder om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed fra firmaet, der ejer varemærket.
- n MDF-anmodninger.** Brug disse sider til at håndtere anmodninger om markedsudviklingskapital (MDF), der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling. MDF-anmodninger hjælper en partner med at sælge producentens produkter eller markedsføre producentens mærke.
- n SP-anmodninger.** Brug disse sider til at håndtere særlige prissætningsanmodninger (SP) fra partnere om en prisjustering til et produkt.
- n Kapital.** Brug disse sider til at håndtere kapitalanmodninger, kreditter og godkendelser.
- n Uddannelse og certificering (U&C).** Brug disse sider til at skabe opmærksomhed hos partnere om uddannelseskurser og -programmer, der tilbydes vedr. varemærkeejers firmaets produkter og services. U&C hjælper også med at spore partnerfirmaers og medarbejders færdigheder og kompetencer. U&C-posttyperne er:
  - n Kurser**
  - n Eksamener**
  - n Certificeringer**
  - n Akkrediteringer**

Bemærk: Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Kapitalposttypen er også tilgængelig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Håndtering af PRM og High Tech

Se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* for at få flere oplysninger om håndtering og konfiguration af Partner Relationship Management (PRM).

## Partnere

Brug partnersiderne til at spore partnerfirmaer og deres medlemmer, oprette partnerkonti i Oracle CRM On Demand for at understøtte partnerbrugere og angive de relevante adgangsniveauer til Oracle CRM On Demand og datasynlighed til hver partnerkonto.

### Om partnere

Fanen Partner repræsenterer et eksternt firma, der sælger eller servicerer produkter, der tilhører mærkevareejereren.

Partnersiderne i Oracle CRM On Demand gør det muligt at definere forretningsoplysningerne om partneren samt partneroplysninger mellem mærkevareejereren og partneren. Eksempler på partnerprofiloplysninger er firmanavn, adresse, telefonnumre, faxnummer, website, årsomsætning, antal medarbejdere, marked, branche, beskrivelse af forretning osv. Partnere kan også have adgang til partnersider, så de kan opdatere deres detaljeoplysninger om partnerkontoen.

### Om partnerkonti

En *PRM-partnerkonto*, også kaldet en styret partnerkonto, er en partner med brugere i Oracle CRM On Demand. En ikke-styret partnerkonto har ingen brugere i Oracle CRM On Demand. En PRM-partnerkonto findes under både fanen Konto og fanen Partner og har følgende attributter:

- Det er en konto med kontotypen sat til Partner.
- Værdien af flaget Styret partner er sat til J.
- Partnerorganisationens status er sat til Aktiv.

Du skal oprette to poster til organisationer, der både er konti, som salgsrepræsentanter sælger til, og PRM-partnere: en kontopost og en partnerpost.

Partnerposttypen er en underklasse af kontoposttypen, og tilpassede felter, der føjes til kontoposttypen, er derfor også tilgængelige for partnerposttypen. Det omvendte gælder dog ikke: tilpassede felter, der er føjet til partnerposttypen, vil ikke være tilgængelige til kontoposttypen.

Generelt skal du bevare partnerspecifikke attributter under fanen Partnere og kontospecifikke attributter, der ikke er relateret til partnerskab, under fanen Konti. Det kan dog være, at du nogle gange vil have, at en partnerspecifik attribut vises under fanen Konti. I det tilfælde kan du føje tilpassede attributter til posttypen Konto. Disse attributter bliver automatisk en del af posttypen Partner.

Når du ser partnerkontoen fra fanen Konti, kan du se feltet Kontotype, og det er sat til Partner. Når du ser en partnerkonto fra fanen Partnere, vises feltet Kontotype ikke, da den eneste værdi, som en partnerkonto kan have, er Partner.

**BEMÆRK:** Mens status for partnerorganisation er sat til Aktiv, skal kontotypen for en partnerkonto være sat til Partner.

## Arbejde med hjemmesiden Partnere

Prognose-hjemmesiden er udgangspunktet for håndtering af partnere.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Partnere-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en partnerkonto

Du kan oprette en partnerkonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede partnere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til partner](#) (på side 329) for at få flere oplysninger om oprettelse af partnere.

**TIP:** Du kan angive partnerhierarkier, så som et firma, der er et datterselskab til et andet firma, ved at vælge overordnede konti. Se [Angivelse af overordnede konti](#) (på side 188) for at få flere oplysninger om partnerhierarkier.

## Arbejde med partnerlister

Afsnittet Lister: Partner viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til partnere.

Liste: Partner	Beskrivelse
Alle partnere	Filtrerer alle partnere, som du kan se, uanset ejer.
Mine partnere	Partnere med dit navn i feltet Ejer.
Nyligt oprettede partnere	Alle partnere sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede partnere	Alle partnere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede partnere





Afsnittet Nyligt ændrede partnere viser de partnere, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Partnere-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Partnere-hjemmesiden:

 Alle aktive partnere




-  Alle inaktive partnere
-  Nyligt oprettede partnere
-  Nyligt ændrede partnere
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Partnere-hjemmeside)

### *Sådan føjer du afsnit til din Partnere-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Partnere-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Partnere for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af partnerkonti

Udfør følgende opgaver for at håndtere partnerkonti:

-  [Aktivering og inaktivering af partnerkonti](#) (på side 327)
-  [Søgning efter partnerkonti](#) (på side 328)
-  [Sletning af partnerkonti](#) (på side 328)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 190)
-  [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 191)
-  [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
-  [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

**BEMÆRK:** Når du opretter en partnerkonto og sætter den konto til status Aktiv, oprettes automatisk en bog med navnet <Partner Name>s partnerbog. Når du opretter en partnerkonto og definerer partnerorganisationen til den partnerkonto, føjes den partnerkonto til den tilsvarende bog. Når en partnerkonto inaktiveres, inaktiveres partnerkontoen på den tilsvarende bog. Hvis brugerens partnerorganisation ændres, fjernes partnerkontoen fra den bog, der er knyttet til den gamle partnerorganisation, og føjes til den korrekte partnerbog for den nye partnerorganisationsrelation.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Aktivering og inaktivering af partnerkonti

Hvis et partnerskab er midlertidigt ophævet eller ophørt, kan du deaktivere den partnerkonto. Ved at deaktivere partnerkontoen gør du det muligt at bevare den i Oracle CRM On Demand, så den kan aktiveres igen senere.

### *Sådan aktiverer eller deaktiverer du en partnerkonto*

- 1 Naviger til siden Redigering af partner.
- 2 Vælg Aktiv i listen Organisationsstatus: Partner for at aktivere partnerkontoen, eller vælg Inaktiv for at deaktivere kontoen.
- 3 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Deaktivering af en partnerkonto gør det muligt at ændre kontotypeværdien fra fanen Konti eller slette kontoen fra fanen Konto. Hvis en konto er aktiv, kan du hverken slette den eller ændre dens kontotypeværdi fra fanen Konti.

## Konvertering af konti til partnerkonti

I Oracle CRM On Demand kan du konvertere konti til partnerkonti.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have føjet afkrydsningsfeltet Styret partner til detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis afkrydsningsfeltet Styret partner ikke er vist på detaljesiden, og fjør afkrydsningsfeltet til sidelayoutet i afsnittet Oplysninger om nøglekonto på siden Detalje: Konto, eller kontakt firmaadministratoren.

### *Sådan konverterer du en konto til en partnerkonto*

- 1 Vælg den kontoliste, som du vil konvertere til en partnerkonto, i listen Konto.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.
- 3 Ret kontotypen til Partner på siden Rediger konto.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Styret partner, og klik dernæst på Gem.




**BEMÆRK:** Når du fuldfører denne opgave, ændres navnet i feltet Ejer automatisk til navnet på den bruger, der udfører konverteringen, og den nye partner føjes til ejerens partnerteam.

### ***Sådan sikrer du, at en partnerkonto ikke kan tilbageføres til en normal konto***




- 1 Naviger til partnerlisten under fanen Partner, og vælg partnerkontoen.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Partner.
- 3 Ret status for partnerorganisationen til Aktiv på siden Rediger partner.  
Når du har sat status til Aktiv, kan partnerkontoen ikke ændres til en normal konto.

## **Søgning efter partnerkonti**

Du kan søge efter partnerkonti vha. funktionaliteten Avanceret søgning i handlingslinjen. Du skal angive følgende søgekriterier:

-  Felt er sat til Kontotype
-  Betingelse er sat til Lig med
-  Filterværdi er sat til Partner

Du skal angive søgekriterierne i den foregående liste for at søge efter PRM-partnerkonti (styrede partnerkonti), og du skal sætte følgende søgekriterier:

-  Feltet er sat til flaget Styret partner.
-  Betingelsen er sat til Lig med.
-  Filterværdien er sat til J.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om søgning efter poster.

## **Sletning af partnerkonti**

Da partnerkonti også kan bruges som konti, kan partnerkonti knyttes til salgsmuligheder samt til poster. Sletning af en partnerkonto kan generere fejl pga. disse tilknytninger.

Da konti også kan bruges som partnerkonti, kan sletning af en konto med kontotypen Partner fra fanen Konti også generere fejl. Som resultat kan du ikke slette partnerkonti fra fanen Partnere. Du kan også deaktivere partnerkonti. Hvis kontoen ikke har anden brug, og du vil slette den, er det muligt at slette den inaktive partnerkonto fra fanen Konti.

Når du sletter en konto af typen Partner fra fanen Konti, kontrollerer Oracle CRM On Demand, at partnerorganisationens status er Inaktiv, så sletning af en aktiv partnerpost ved et uheld forhindres. Se [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102) for at få oplysninger om sletning og gendannelse af poster.



## Felter til partner

Brug siden Redigering af partner til at tilføje en kampagne eller opdatere detaljer til en eksisterende partner. Denne side viser alle felterne til en partner.

**TIP:** Du kan også redigere partnere på siden Liste: Partner og siden Detalje: Partner. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om partner</b>	
Navn: Partner	Navnet på partneren. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå doubletposter.
Primær partnertype	Vælg den partnertype, som du vil bruge som den primære til denne partnerkonto.
Lokation	Den type facilitet, der drives af partneren på dette sted, så som Hovedkontor.
Organisationsstatus: Partner	Angiver, om partnerkontoen er aktiv eller inaktiv.
Overordnet konto	Navnet på det firma, som partneren er et datterselskab af.
Hovedtelefonnr.	Det primære telefonnummer til partneren.
Hovedfaxnr.	Det primære faxnummer til partneren.
Website	URL-adressen til partneren.
Prisliste	Den prisliste, som partnerkontoen er knyttet til. Typisk er denne prisliste den, der lagrer partnerens købsomkostning.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	Valg af et land fastlægger labeler til de resterende adressefelter i henhold til landets adresseregulering. Skærmen opfriskes muligvis til at vise feltnavnene.
Ejer	<p>Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangen Læs/Rediger/Slet til partnerposten for at kunne omtildele ejerskab af en partnerpost.</p> <p>Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.</p>
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne

Felt	Beskrivelse
	og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Ændret ekstern	Navn på den person, der oprettede eller sidst opdaterede partnerposten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Oracle CRM On Demand genererer disse data.
Antal aktive brugere	Et beregnet felt, der fastlægger det aktuelle antal brugere i Oracle CRM On Demand for partneren.
Maks. antal brugere	Det maksimale antal brugere, som en partnerorganisation kan have. En partner kan ikke have flere brugere end det tal, der er defineret i dette felt.
Resterende antal tilgængelige brugere	Et beregnet felt, der er lig med forskellen mellem feltet Maks. antal brugere og feltet Aktuelt antal aktive brugere. Når værdien af dette felt er 0 (nul), kan du ikke føje flere aktive brugere til Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partneren. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

## Partnerprogrammer

Brug partnerprogramsiderne til at gøre følgende:

- Håndtere forskellige typer og niveauer af partnerprogrammer.
- Angive forskellige partnertyper.
- Administrere medlemskaber af partnerprogram.

Et *partnerprogram* beskriver kravene til og fordelene for partneren, når partneren er medlem af et partnerprogram. Partnerprogrammer er designet til, at det firma, der ejer mærket, rekrutterer partnere.

## Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer

Hjemmesiden Partnerprogrammer er udgangspunktet for håndtering af partnerprogrammer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Partnerprogrammer. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af et partnerprogram

Du kan oprette et partnerprogram ved at klikke på knappen **Ny** i afsnittet **Nyligt ændrede partnerprogrammer**. Se [Oprettelse af poster](#) (se "[Oprettelse af partnerprogrammer](#)" på side 333) og [Felter til partnerprogram](#) (på side 336) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med partnerprogramlister

Afsnittet **Lister: Partnerprogram** viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til partnerprogrammer.

Liste: Partnerprogram	Beskrivelse
Nyligt oprettede partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer sorteret efter ændringsdato.
Alle partnerprogrammer	Denne liste er ikke filtreret. Den viser alle partnerprogrammer, som du kan se, uanset hvem der ejer partnerprogrammet.
Mine partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet <b>Ejer</b> .
Mine nyligt oprettede partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet <b>Ejer</b> sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet <b>Ejer</b> sorteret efter ændringsdato.
Alle inaktive partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer med status <b>Inaktiv</b> .
Alle aktive partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer med status <b>Aktiv</b> .

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på **Ny** for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på **Håndter lister** for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden **Håndter lister** omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede partnerprogrammer

Afsnittet **Nyligt ændrede partnerprogrammer** viser de partnerprogrammer, som du senest har ændret.

Klik på linket **Vis fuld liste** for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Partnerprogrammer-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Partnerprogrammer:




-  Alle aktive partnerprogrammer
-  Alle inaktive partnerprogrammer
-  Nyligt oprettede partnerprogrammer
-  Nyligt ændrede partnerprogrammer
-  Mine nyligt oprettede partnerprogrammer
-  Mine nyligt ændrede partnerprogrammer
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Partnerprogrammer-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Partnerprogrammer-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Partnerprogrammer.
- 2** Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Partnerprogrammer for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af partnerprogrammer

Udfør følgende opgaver for at håndtere partnerprogrammer:

-  [Oprettelse af partnerprogrammer](#) (på side 333)
-  [Håndtering af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 333)
-  [Sletning af partnerprogrammer](#) (på side 336)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)
-  [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 190)
-  [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 191)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Oprettelse af partnerprogrammer

I Oracle CRM On Demand opretter du et partnerprogram ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i Oracle CRM On Demand, afhængigt af hvad du arbejder med, og den opgave, som du vil udføre.

### *Sådan opretter du et partnerprogram*

- 1 Klik på [Nyt partnerprogram](#) på siden [Liste: Partnerprogram](#).  
Siden [Redigering af partnerprogram](#) vises.
- 2 Skriv et navn til det partnerprogram, som du opretter, i feltet [Navn: Partnerprogram](#).  
TIP: Hvert navn på partnerprogram skal være entydigt.
- 3 Vælg den relevante status til partnerprogrammet i feltet [Status](#).
- 4 Opdater resten af felterne på siden [Redigering af partnerprogram](#) efter behov.  
Se [Felter til partnerprogram](#) (på side 336) for at få oplysninger om hvert felt.
- 5 Gem partnerprogrammet.

## Håndtering af medlemskaber af partnerprogram

Du kan bruge siderne [Nyt programmedlemskab](#) og [Redigering af programmedlemskab](#) til at udføre følgende administrative opgaver:

- [Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 333)
- [Ændring af status for medlemskab af partnerprogram](#) (på side 334)
- [Sletning af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 334)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

## Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram

Når en partners ansøgning om medlemskab af et partnerprogram er godkendt, bliver partneren medlem af partnerprogrammet.

### *Sådan opretter du medlemskaber af partnerprogram*

- 1 Klik på [Ny](#) i linjen [Programmedlemskaber](#) på siden [Detaljer: Partnerprogram](#) til det valgte partnerprogram.

Siden Nyt programmedlemskab vises.

**2** Vælg navnet på den partner, der skal føjes til partnerprogrammet, i feltet Navn: Partner.

**3** Udfyld de øvrige felter på siden Nyt partnermedlemskab efter behov.

Se [Felter til programmedlemskab](#) (på side 335) for at få flere oplysninger om disse felter.

**BEMÆRK:** Tilstanden af afkrydsningsfeltet Aktiv og værdien til feltet Status skal være synkroniseret med hinanden. Hvis f.eks. status for medlemskab er sat til Aktuel, skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiv.

**4** Klik på Gem.

### Ændring af status for medlemskab af partnerprogram

Når en partner er godkendt til at deltage i et partnerprogram, og du opretter en ny medlemskabspost til dette partnerprogram, er postens standardstatus Aktuel.

Du kan ændre status for medlemskab af partnerprogrammet til en af følgende værdier:

 Udløbet

 Opsagt

**BEMÆRK:** Tilstanden af afkrydsningsfeltet Aktiv og værdien til feltet Status skal være synkroniseret med hinanden. Hvis f.eks. status for medlemskab er sat til Udløbet eller Opsagt, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Aktiv.

### Sådan ændrer du status for medlemskab af partnerprogram

- 1** Klik på linket Rediger til det medlemskab af partnerprogram, som du vil ændre status for, på siden Detaljer: Partnerprogram.
- 2** Vælg den relevante værdi i rullelisten Status på siden Redigering af programmedlemskab.
- 3** Klik på Gem.

### Sletning af medlemskaber af partnerprogram

Hvis du oprettede programmedlemskabet ved en fejl, eller du vil slette det, kan du gøre det på siden Detaljer: Partnerprogram.

**BEMÆRK:** Du kan ikke slette medlemskab af et partnerprogram, medlemskabets status er sat til Aktuel.

### Sådan sletter du medlemskab af et partnerprogram

- 1** Klik på Slet til det medlemskab af partnerprogram, som du vil fjerne, i afsnittet Programmedlemskaber på siden Detaljer: Partnerprogram.

En meddelelsesboks vises, der spørger, om du er sikker på, at du vil slette det valgte medlemskab.

## 2 Klik på OK.

Det valgte medlemskab slettes.

## Felter til programmedlemskab

Brug siden Nyt programmedlemskab og Redigering af programmedlemskab-til at tilføje medlemskab af et partnerprogram eller opdatere detaljer til et medlemskab. Du kan også bruge siden Redigering af programmedlemskab til at oprette nye medlemskaber af partnerprogram. Siden Redigering af programmedlemskab viser alle felterne til et partnerprogram.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om felterne på siderne til programmedlemskab.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om programmedlemskab</b>	
Partnerprogram	Det partnerprogram, som du føjer et medlem til.
Type: Partner	Den partnertype (f.eks. forhandler, løsningspartner, distributør osv.), som dette partnerprogram oprettes til.
Navn: Partner	Navnet på den partner, som du føjer til partnerprogrammet.
Programniveau	Det programniveau, hvor partneren er tilmeldt programmet.
Aktiv	Angiver, om medlemskab af partnerprogrammet er aktivt.
Id-nr.	Medlemskabets id-nummer. Oracle CRM On Demand tildeler id.
Status	Status for medlemskabet. De gyldige værdier er: Aktuel, Opsagt, Udløbet og Fornyet.
Startdato	Den dato, hvor medlemskab af partnerprogrammet begynder. Feltet viser som standard den aktuelle dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Den dato, hvor medlemskab af partnerprogrammet planlægges at være fuldført. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede det partnerprogram, som du føjer en partner til, efterfulgt af dato. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret	Navnet på den person, der sidst opdaterede det partnerprogram, som du føjer en partner til, efterfulgt af datoen for opdatering. Oracle CRM On Demand genererer navnet.

## Sletning af partnerprogrammer

Du kan slette et partnerprogram fra siden Detaljer: Partnerprogram.

**BEMÆRK:** Du kan ikke slette et partnerprogram, hvis status er sat til Aktiv.

### Sådan sletter du et partnerprogram

- 1 Klik på Slet til det partnerprogram, som du vil slette, på siden Detaljer: Partnerprogram.  
En meddelelsesboks vises, der spørger, om du er sikker på, at du vil slette det valgte partnerprogram.
- 2 Klik på OK.  
Partnerprogrammet slettes.

## Felter til partnerprogram

Brug siden Redigering af partnerprogram til at tilføje et partnerprogram eller opdatere detaljer til et eksisterende partnerprogram. Du kan også bruge denne side til at oprette nye medlemskaber af partnerprogram. Siden viser alle felterne til et partnerprogram.

**TIP:** Du kan også redigere partnere på siden Liste: Partnerprogram og siden Detalje: Partnerprogram. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Administratorer kan også tildele en partner adgang til disse detaljefelter, så partneren kan opdatere oplysningerne.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om partnerprogram</b>	
Navn: Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Status	Angiver, om partnerprogrammet er aktivt, inaktivt eller igangværende.
Startdato	Den dato, hvor partnerprogrammet begynder. Feltet viser som standard den aktuelle dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Den dato, hvor partnerprogrammet planlægges at være fuldført. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.



Felt	Beskrivelse
Type: Partner	Fastlægger den partnertype (f.eks. forhandler, løsningspartner, distributør osv.), som dette partnerprogram oprettes til.
Programtype	Fastlægger den programtype, som du opretter, f.eks. handelsregistrering.
MDF tilladt	Tillader MDF (markedsudviklingskapital). Markedsudviklingskapital er kapital, der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner med at sælge dens produkter eller markedsføre producentens mærke.  Hvis du vælger MDF tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette partnerprogram, berettiget til markedsudviklingskapital.
Særlig prissætning tilladt	Giver autorisation til særlig prissætning. Autorisation til særlig prissætning tillader, at partnere anmoder om en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter, der sælges. Denne pris anmodes normalt, så partneren kan forblive konkurrencedygtig eller få en vis avance.  Hvis du vælger Særlig prissætning tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette partnerprogram, berettiget til særlig prissætning.
Handelsregistrering tilladt	Hvis du vælger Handelsregistrering tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette partnerprogram, berettiget til handelsregistrering.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partnerprogrammet. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede partnerprogrammet, efterfulgt af dato. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ejers fulde navn	Navnet på ejeren af partnerprogrammet. Generelt kan ejeren opdatere partnerprogrammet eller slette det. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangen Læs/Rediger/Slet til partnerprogrammet for at kunne omtildele ejerskab af et partnerprogram.  Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.
Ændret	Navnet på den person, der sidst opdaterede partnerprogrammet, efterfulgt af datoen for opdatering. Oracle CRM On Demand genererer navnet.

## Ansøgninger

En *ansøgning* er den metode, hvormed en ny eller eksisterende partner ansøger om et partnerskab med varemærkeejeren. Varemærkeejeren gennemgår, godkender eller afviser dernæst ansøgningen. Du kan

udfylde ansøgninger med data fra varemærkeejers portal. En partneransøgning giver varemærkeejeren mulighed for effektivt at gennemgå, afvise og godkende ansøgninger. Varemærkeejeren kan også henvise til ansøgningsoplysninger, mens der arbejdes i Oracle CRM On Demand.

## Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger

Hjemmesiden Ansøgninger er udgangspunktet for håndtering af partneransøgninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Ansøgninger-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en ansøgning

Du kan oprette en ansøgning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede ansøgninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til ansøgninger](#) (på side 344) for at få flere oplysninger.

Du kan bruge webservicer til at udfylde ansøgninger fra en partnerportal. Du kan også bruge importværktøjet i Oracle CRM On Demand til at importere ansøgninger. Se [Import af ansøgninger](#) (på side 343) for at få flere oplysninger om import af ansøgninger.

### Arbejde med ansøgningslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til ansøgninger.

Ansøgningsliste	Beskrivelse
Alle ansøgninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke ansøgninger.
Alle afsendte ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Afsendt.
Alle afviste ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Afvist.
Alle godkendte ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Godkendt.
Mine ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med dit navn i feltet Ejer.
Alle nyligt oprettede ansøgninger	Filtrerer ansøgninger sorteret efter dato, hvor ansøgningen blev oprettet.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.









Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede ansøgninger

Dette afsnit viser de ansøgninger, som du ejer, og som senest er ændret. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Ansøgninger-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Ansøgninger-hjemmesiden:

-  [Ansøgningslister](#)
-  [Alle ansøgninger](#)
-  [Alle afviste ansøgninger](#)
-  [Alle godkendte ansøgninger](#)
-  [Alle afsendte ansøgninger](#)
-  [Mine ansøgninger](#)
-  [Alle nyligt oprettede ansøgninger](#)
-  [Et eller flere rapportafsnit \(firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit, så som rapporten Analyse af ansøgninger, tilgængelige på din Ansøgninger-hjemmeside\).](#)

### Sådan føjer du afsnit til din Ansøgninger-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på Ansøgninger-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Ansøgninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af ansøgninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere ansøgninger:

-  [Oprettelse af ansøgninger](#) (på side 340)
-  [Afsendelse af ansøgninger til godkendelse](#) (på side 340)
-  [Gennemgang af ansøgninger](#) (på side 341)
-  [Afvisning af ansøgninger](#) (på side 342)
-  [Tilbagekaldelse af ansøgninger](#) (på side 342)
-  [Annullering af ansøgninger](#) (på side 343)
-  [Sletning af ansøgninger](#) (på side 343)
-  [Import af ansøgninger](#) (på side 343)

[n Felter til ansøgninger](#) (på side 344)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

[n Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Oprettelse af ansøgninger

Fra Oracle CRM On Demand kan du oprette en ansøgning ved at indtaste oplysninger i en formular.

### *Sådan opretter du en ansøgning*

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Ansøgning.
- 2 Indtast et navn til den ansøgning, som du opretter, i feltet Navn: Ansøgning.  
TIP: Hvert ansøgningsnavn skal være entydigt.
- 3 Indtast dit fornavn og efternavn i de relevante felter i afsnittet Ansøgning afsendt af.
- 4 Opdater resten af felterne på siden Redigering af ansøgning efter behov.  
Se [Felter til ansøgninger](#) (på side 344) for at få oplysninger om hvert felt.
- 5 Gem ansøgningen.

## Afsendelse af ansøgninger til godkendelse

En partneransøgning tillader, at varemærkeejeren gennemgår, afviser og godkender ansøgninger effektivt.

**Før du går i gang.** Ansøgningen skal først oprettes. Se [Oprettelse af ansøgninger](#) (på side 340) for at få flere oplysninger om oprettelse af ansøgninger. En arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af ansøgninger, skal oprettes. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

### ***Sådan afsender du en ansøgning til godkendelse***

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil afsende en ansøgning for, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af ansøgninger. Klik dernæst på Gem.  
Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
  - n Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
  - n Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
  - n Godkendelse af ansøgningen begynder. En arbejdsgangregel sætter ansøgningens Godkender-felt til den relevante bruger.
  - n Godkenderen føjes til ansøgningens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
  - n En arbejdsgangregel sender e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

## **Gennemgang af ansøgninger**

En varemærkeejer skal rekruttere egnede partnere til partnerprogrammerne. Når potentielle partnere ansøger om partnerskab, eller eksisterende partnere ansøger om yderligere programmedlemskab hos varemærkeejeren, giver Oracle CRM On Demand varemærkeejeren mulighed for at gennemgå ansøgningerne. Varemærkeejeren kan dernæst godkende eller afvise ansøgningerne.

### ***Sådan gennemgår du en ansøgning***

- 1 Klik på navnet på den ansøgning, som du vil gennemgå, på siden Liste: Ansøgninger.
- 2 Gennemgå de relevante felter på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Klik på Rediger, hvis du vil foretage ændringer, så som godkendelse eller afvisning af en ansøgning.
- 4 Foretag de nødvendige ændringer af ansøgningen på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem.

## **Godkendelse af ansøgninger**

Varemærkeejere kan bruge Oracle CRM On Demand til at godkende partneransøgninger, som de anser for at være acceptable.

**BEMÆRK:** Du kan kun godkende partneransøgninger, hvor du er udpeget som den aktuelle godkender.

### *Sådan godkender du en partneransøgning*

- 1 Klik på navnet på den partneransøgning, som du vil godkende, på siden Liste: Ansøgninger.
- 2 Klik på Rediger på siden Detaljer om ansøgning.
- 3 Ret godkendelsesstatus til Godkendt, og klik dernæst på Gem.

## Afvisning af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise den.

**Før du går i gang.** Ansøgningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### *Sådan afviser du en ansøgning*

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil afvise, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:
  - n Registreringens afsendelsesstatus fortsætter med at være Afsendt.
  - n Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.

**Bemærk:** Ingen dato vises i feltet Godkendelsesdato, hvis ansøgningen ikke er godkendt.

  - n En arbejdsgangregel opretter en ny opgavepost for at spore godkenderens returhandling, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.
  - n En arbejdsgangregel sender relevante e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

## Tilbagekaldelse af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en partner tilbagekalde den.

**Før du går i gang.** Ansøgningen skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

### *Sådan tilbagekalder du ansøgninger*

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil tilbagekalde, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 342** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:
  - n Godkenders status nulstilles til tom.
  - n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.
  - n En arbejdsgangregel sender relevante e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

## annullering af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender annullere den.

**Før du går i gang.** Ansøgningen skal have godkendelsesstatus Godkendt.

### *Sådan annullerer du en ansøgning*

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil annullere, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af ansøgninger. Klik dernæst på Gem.

## Sletning af ansøgninger

Du kan slette en ansøgning på siden Detaljer om ansøgning.

### *Sådan sletter du en ansøgning*

- 1 Klik på Slet på siden Detaljer om ansøgning.  
En meddelelsesboks spørger, om du er sikker på, at du vil slette ansøgningen.
- 2 Klik på OK.  
Ansøgningen slettes.

## Import af ansøgninger

I de fleste tilfælde vælger varemærkeejere at udfylde de første partneransøgninger fra en anden kilde. Varemærkeejere kan udfylde partneransøgninger vha. importværktøjet i Oracle CRM On Demand, eller de kan

bruge webservicer til at indlæse ansøgningsdata fra en partnerportal. Se [Import af data](#) (på side 1488) for at få flere oplysninger om import af data vha. Oracle CRM On Demand.

## Felter til ansøgninger

Brug siden Redigering af ansøgninger til at tilføje en ansøgning eller opdatere detaljer til en eksisterende ansøgning. Denne side viser alle felterne til en ansøgning.

**TIP:** Du kan også redigere ansøgninger på siden Liste: Ansøgninger og siden Detalje: Ansøgninger. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Firmaprofil</b>	
Navn	Navnet på firmaet. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Lokation	Firmaets lokation.
Hovedtelefonnr.	Firmaets primære telefonnummer.
Hovedfaxnr.	Firmaets primære faxnummer.
Website	URL-adressen til firmaet.
Antal medarbejdere	Det samlede antal medarbejdere i firmaet.
Årsomsætning	Firmaets samlede årsomsætning.
Branche	Den branche, som firmaet driver forretninger i.
Land	Landedelen af firmaets adresse.
Adresse 1	Yderligere oplysninger om firmaets adresse.
Adresse 2	Yderligere oplysninger om firmaets adresse.
By	Bydelen af firmaets adresse.
Provins	Stats- eller provinsdelen af firmaets adresse.
Postnr.	Postnummerdelen af firmaets adresse.
<b>Ansøgning afsendt af</b>	
Fornavn	Afsenderens fornavn.



Felt	Beskrivelse
Efternavn	Afsenderens efternavn.
Arbejdstlf.	Afsenderens arbejdstelefonnummer.
Mobilnr.	Afsenderens mobilnummer.
Arbejdsfax	Afsenderens arbejdsfaxnummer.
E-mail-adresse	Afsenderens e-mail-adresse.
Jobtitel	Afsenderens jobtitel.
Afsendelsesstatus	Ansøgningens aktuelle afsendelsesstatus. Værdierne er: Ikke afsendt, Afsendt eller Tilbagekaldt.
Aktuel godkender	Navn på den person, der har bemyndigelse til at godkende ansøgningen.
Land	Landedelen af afsenderens adresse.
Adresse 1	Yderligere oplysninger om afsenderens adresse.
Adresse 2	Yderligere oplysninger om afsenderens adresse.
By	Bydelen af afsenderens adresse.
Provins	Stats- eller provinsdelen af afsenderens adresse.
Postnr.	Postnummerdelen af afsenderens adresse.
<b>Oplysninger om partnerskab</b>	
Godkendelsesstatus	Den aktuelle godkendelsesstatus til ansøgningen: Værdierne er: Afventer godkendelse, Godkendt, Afvist eller Annulleret.
Afsendelsesdato	Dato, hvor ansøgningen blev afsendt.
Godkendelsesdato	Dato, hvor ansøgningen blev godkendt.
Behandlet af    Navn	Navnet på den person, der har gennemgået og accepteret eller afvist denne ansøgning.
Afvisningsårsag	Årsagen til afvisning af ansøgningen. Værdierne er: Dublet, Forkerte oplysninger, Utilstrækkelige oplysninger eller Andet.
Partnerprogram	Navnet på det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Programniveau	Niveauet for det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Type: Partner	Den partnertype, som ansøgningen afsendes for.
Forventede partnerskabsfordelle	De forventede fordele fra partnerskabet. Det er et tekstfelt med en grænse på 500 tegn.

Felt	Beskrivelse
Eksisterende partnerskaber	Dette felt viser eksisterende partnerskaber. Det er et tekstfelt med en grænse på 300 tegn.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Partner	Den partner, der er knyttet til ansøgningen.
Kilde	Den kilde, som ansøgningen kommer fra, f.eks. website, direct mail, e-mail osv.
Kampagne	Den kampagne, der resulterede i denne partneransøgning. Kampagnen er knyttet til denne ansøgning.
Ansøgnings-id	Det entydige identifikationsnummer (id) til denne ansøgning.

## Handelsregistreringer

*Handelsregistrering* er en proces, hvormed partnere anmoder om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed fra en varemærkeejers. Den giver partnere mulighed for at underrette leverandøren om en potentiel salgsmulighed, og dernæst kan partnere få prioritet til den salgsmulighed. Handelsregistreringer er mindre spekulative end kundeemner, men mere spekulative end salgsmuligheder, så de anses for at ligge mellem kundeemner og salgsmuligheder.

I de fleste tilfælde anmoder en partner om registrering af et kundeemne og en salgsmulighed, som partneren opdagede. Partneren kan imidlertid også anmode om registrering af en salgsmulighed, som partneren tidligere blev tilbudt af varemærkeejeren.

Handelsregistreringer hjælper med at migrere kanalkonflikt, hvor partnere skal konkurrere med hinanden eller leverandørens interne salgsafdeling om den samme salgsmulighed. Handelsregistreringer er også fordelagtige på følgende måder:

- De forbedrer varemærkeejers synlighed af partneres salgsmulighedspipeline.
- De forbedrer varemærkeejers mulighed for at opsælge eller krydssælge eller begge.

Når en handel registreres, har partneren muligvis ikke nok oplysninger om salgsmuligheden. Partneren kender måske ikke de nøjagtige karakteristika af de produkter, som den potentielle kunde agter at købe. Partneren har måske kun en vag idé om den potentielle kundes interesse, f.eks. *store servere* frem for et definitivt billede af den potentielle kundes indkøbsliste. Ved registrering af handler kan partnere derfor angive så få eller mange oplysninger, som de ønsker.

## Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering

Hjemmesiden Handelsregistrering er udgangspunktet for håndtering af kampagner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Handelsregistrering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af handelsregistrering

Du kan oprette en handelsregistrering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste registreringer afventer min godkendelse. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til handelsregistrering](#) (på side 359) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med handelsregistreringslister

Afsnittet Lister: Handelsregistrering viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

Følgende er nogle af de afsnit, der kan være vist på hjemmesiden Handelsregistrering.

Handelsregistreringslister	Beskrivelse
Alle handelsregistreringer	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer posten. Den filtrerer ikke handelsregistreringer.
Nyligt ændrede handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter ændringsdato.
Nyligt oprettede handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt viste handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter den seneste viste.
Handelsregistreringer udløber inden for de næste 30 dage	Alle godkendte handelsregistreringer med en udløbsdato, der ligger inden for de næste 30 kalenderdage fra den aktuelle dato.
Handelsregistreringer afventer min godkendelse	Alle handelsregistreringer med godkendelsesstatus Afventer godkendelse, som du er aktuel godkender til.
Handelsregistreringer uden aktivitet i de seneste 30 dage	Alle godkendte handelsregistreringer, hvor der ikke har været aktivitet på den tilknyttede salgsmulighed inden for de sidste 30 kalenderdage fra den aktuelle dato.
Aktive handelsregistreringer	Alle handelsregistreringer med godkendelsesstatus Godkendt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.








Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Handelsregistreringer afventer min godkendelse

Dette afsnit viser alle handelsregistreringer, hvor du er den aktuelle godkender, men endnu ikke har foretaget godkendelse.

#### Andre afsnit

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Handelsregistrering-hjemmesiden:

-  Godkendte handelsregistreringer
-  Handelsregistreringer udløber inden for de næste 30 dage
-  Handelsregistreringer uden aktivitet i de seneste 30 dage
-  Nyligt oprettede handelsregistreringer
-  Nyligt ændrede handelsregistreringer
-  Aktive handelsregistreringer
-  Et eller flere rapportafsnit [firmaadministratoren kan lave rapportafsnit, så som Godkendte registreringer efter handelsstørrelse (søjlediagram), Godkendte registreringer efter alder (søjlediagram), Registreringer efter status (cirkeldiagram), Registreringer, der resulterer i vundne (efter periode) (søjlediagram), eller Antal registreringer (efter periode) (søjlediagram)].

### Tilføjelse af afsnit til din Handelsregistrering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Handelsregistrering afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Handelsregistrering-hjemmeside.

#### *Sådan føjer du afsnit til din Handelsregistrering-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Handelsregistrering-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Handelsregistrering for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af handelsregistreringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere handelsregistreringer:

- [n Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 349)
- [n Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse](#) (på side 350)
- [n Godkendelse af handelsregistreringer](#) (på side 351)
- [n Returnering af handelsregistreringer](#) (på side 352)
- [n Afvisning af handelsregistreringer](#) (på side 353)
- [n Genafsendelse af handelsregistreringer](#) (på side 353)
- [n Annullering af handelsregistreringer](#) (på side 354)
- [n Afslutning af periode til handelsregistreringer](#) (på side 354)
- [n Opdatering af handelsregistreringer](#) (på side 354)
- [n Linkning af produkter til handelsregistreringer](#) (på side 355)
- [n Beregning af handelsstørrelse](#) (på side 355)
- [n Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder](#) (på side 356)
- [n Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (på side 356)
- [n Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 357)
- [n Felter til handelsregistrering](#) (på side 359)

## Oprettelse af handelsregistreringer

I Oracle CRM On Demand kan partnere oprette en handelsregistrering ved at indtaste oplysninger i en formular. Partneren kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i applikationen afhængig af, hvad partneren arbejder med, og hvad partneren vil gøre. I dette emne beskrives en metode til oprettelse af en handelsregistrering fra fanen Handelsregistreringer. Partnere kan også oprette handelsregistreringer vha. andre metoder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39).

Når en partner opretter en handelsregistrering, kan partneren gøre den uafhængig eller knytte den til en salgsmulighed. Partneren opretter en uafhængig handelsregistrering (standalone-registrering), når partneren mener, at han har opdaget en potentiel ny forretningsmulighed og vil registrere den hos varemærkeejeren. Imidlertid anser varemærkeejeren den måske ikke for en mulighed, før den er verificeret af en eller flere personer i organisationen.

Hvis partneren mener, at han har opdaget en mulighed, og varemærkeejeren bestrider, at det er en mulighed, indtil den er verificeret og bekræftet, er løsningen, at partneren opretter en handelsregistrering. Handelsregistreringen indeholder oplysninger om både salgsmulighed og registrering. På et tidspunkt afsender partneren registreringen til godkendelse, og hvis relevant, godkender varemærkeejeren den. Forud for endelig godkendelse af handelsregistreringen knytter varemærkeejeren den til en salgsmulighed.

### **Sådan opretter du en handelsregistrering**

- 1** Klik på Ny på siden Liste: Handelsregistrering.
- 2** Indtast de påkrævede oplysninger i formularen Detalje: Handelsregistrering.
  - a** Søg efter og vælg den relevante salgsmulighed i feltet Tilknyttet salgsmulighed, hvis handelsregistreringen er for en eksisterende salgsmulighed. Feltet Tilknyttet salgsmulighed bør kun vise de salgsmuligheder, som du kan se. Feltet Kunde udfyldes automatisk med navnet på den kunde, der er knyttet til den valgte salgsmulighed.
  - b** Marker afkrydsningsfeltet Ny salgsmulighed, hvis handelsregistreringen er for en ny salgsmulighed (eller for en salgsmulighed, som du ikke kan se), og indtast følgende oplysninger i afsnittet Oplysninger om salgsmulighed.
    - n** Valuta
    - n** Størrelse på handel
    - n** Lukkedato
    - n** Produktinteresse
    - n** Næste trin
  - c** Hvis handelsregistreringen er for en ny salgsmulighed, kan den være for en eksisterende kunde eller en ny kunde. Søg efter og vælg kunden i feltet Tilknyttet kunde, hvis handelsregistreringen er for en eksisterende kunde. Marker afkrydsningsfeltet Ny kunde, hvis handelsregistreringen er for en ny kunde, og udfyld felterne i afsnittet Oplysninger om nyt firma.

Se [Felter til handelsregistrering](#) (på side 359) for at få flere oplysninger om felter til handelsregistrering.
- 3** Gem posten.

## **Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse**

En *handelsregistrering* er en anmodning fra en partner til varemærkeejeren om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed. Anmodningen kan efterkommes af varemærkeejeren. De fleste firmaer har veldefinerede processer for håndtering af sådanne anmodninger om godkendelse fra partnere. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren registreringen på basis af en række kriterier og beslutter, om anmodningen skal godkendes. I mindre firmaer skal medarbejdere, der godkender en registrering, være statiske; dvs. den samme gruppe medarbejdere godkender alle handelsregistreringer. I større firmaer er gruppen af godkendere, der skal godkende en registrering, dynamisk og er baseret på en række faktorer, så som størrelse på handel, partner, produkter osv.

**Før du går i gang.** Opret handelsregistreringen. Se [Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 349) for at få flere oplysninger om oprettelse af handelsregistreringer. Opret en arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af handelsregistreringer. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

### **Sådan afsender du handelsregistreringer til godkendelse**

- 1 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistreringer.  
Ændring af afsendelsesstatus til Afsendt starter godkendelsesprocessen. Enhver, der kan opdatere adgang til handelsregistreringen, kan starte godkendelsesprocessen.
- 2 Klik på Gem.  
Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, sker følgende:
  - n Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
  - n Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
  - n Ruten til registreringen begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i handelsregistreringen til den relevante bruger.
  - n Godkenderen føjes til handelsregistreringens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
  - n En arbejdsgangregel sender evt. e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

## **Godkendelse af handelsregistreringer**

Afhængig af forretningsprocesserne for dit firma kan det være påkrævet, at mere end en person i firmaet godkender en handelsregistrering, før handelsregistreringen anses for at være en gyldig salgsmulighed. Godkendelsesruten er i øjeblikket en manuel proces og kun ét godkendelsesniveau understøttes. Du skal ændre det aktuelle godkenderfelt for at flytte registreringen videre i godkendelseskæden.

**Bemærk:** Du kan opnå godkendelse på flere niveauer, når hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender til den næste godkender i kæden.

En handelsregistrering kan kun godkendes endeligt, hvis den er knyttet til en salgsmulighed. Hvis registreringen ikke er knyttet til en salgsmulighed (f.eks. er en standalone-registrering), skal den linkes til en eksisterende salgsmulighed eller manuelt konverteres til en salgsmulighed. Se [Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (se "[Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#)" på side 356) for at få flere oplysninger om konvertering af en handelsregistrering til en salgsmulighed. Når en handelsregistrering godkendes endeligt, bliver den tilknyttede salgsmulighed synlig for partnerorganisationen, da det kan være nødvendigt for partnerbrugeren at få adgang til salgsmuligheden.

**Bemærk:** Den tilknyttede salgsmulighed bliver kun synlig for partnerorganisationen ved godkendelse af handelsregistreringen. Hvis registreringen returneres eller afvises, tildeles synlighed af den tilknyttede salgsmulighed ikke.

**Før du går i gang.** Handelsregistreringens afsendelsesstatus skal være sat til Afsendt, før du kan godkende den.

### **Sådan godkender du handelsregistreringer**

- 1 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering.
- 2 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:

- n Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- n Oracle CRM On Demand validerer, at feltet Tilknyttet salgsmulighed er udfyldt med en salgsmulighed.
- n Oracle CRM On Demand validerer, at den salgsmulighed, der er angivet i feltet Tilknyttet salgsmulighed, ikke allerede er knyttet til en godkendt handelsregistrering.
- n Afkrydsningsfeltet Registreret i salgsmulighedshovedet markeres.
- n Feltet Udløbsdato for registrering i salgsmulighedshovedet udfyldes med udløbsdatoen for den godkendte registrering.
- n Partneroplysningerne fra den godkendte registrering kopieres til salgsmulighedshovedet.
- n Den endelige godkender ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- n Godkendelsesdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandling.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

## Returnering af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere registreringen til opretteren for at få foretaget ændringer af handelsregistreringens parametre.

**Før du går i gang.** Handelsregistreringen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### *Sådan returnerer du handelsregistreringer*

- n Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret, sker følgende:

- n Registreringens afsendelsesstatus sættes til Ikke afsendt.
- n Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- n En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Ejeren af handelsregistreringen kan nu opdatere registreringen og afsende den igen. Se [Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse](#) (på side 350) for at få flere oplysninger om afsendelse af handelsregistreringer.



## Afvisning af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

**Før du går i gang.** Handelsregistreringen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### Sådan afviser du handelsregistreringer

- n** Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist, sker følgende:

- n** Registreringens afsendelsesstatus fortsætter med at være Afsendt.
- n** Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- n** En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
- n** En arbejdsgangregel opretter de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

## Genafsendelse af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelsesprocessen, kan godkenderen kræve yderligere oplysninger for at godkende eller afvise registreringen. I sådanne tilfælde kan godkenderen returnere rekvisitionen til ejeren og angive en årsag til returneringen. Alternativt kan ejeren af registreringen tilbagekalde registreringen for at angive yderligere oplysninger.

Når registreringen er returneret eller tilbagekaldt, kan ejeren opdatere den. Når ejeren har opdateret handelsregistreringen, sender ejeren den til godkendelse igen.

**Før du går i gang.** Handelsregistreringens afsendelsesstatus skal være Tilbagekaldt eller Ikke afsendt.

### Sådan genafsender du handelsregistreringer til godkendelse

- 1** Tilføj de yderligere oplysninger på siden Redigering af handelsregistrering.
- 2** Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistreringer.

Ændring af afsendelsesstatus til Afsendt starter godkendelsesprocessen. Enhver, der kan opdatere adgang til handelsregistreringen, kan starte godkendelsesprocessen. Klik dernæst på Gem.

Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, sker følgende:

- n** Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
- n** Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
- n** Ruten til registreringen begynder. En arbejdsgang sætter feltet Godkender i handelsregistreringen til den relevante bruger.
- n** Godkenderen føjes til handelsregistreringens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.

- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

## annullering af handelsregistreringer

Varemærkeejeren kan annullere handelsregistreringer, når feltet Godkendelsesstatus er sat til en af følgende:

- n Afventer godkendelse
- n Godkendt

Annullering af en handelsregistrering understøttes ikke, når godkendelsesstatus har en anden værdi.

### *Sådan annullerer du handelsregistreringer*

- n Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når en godkendt handelsregistrering annulleres, foretages følgende opdateringer af den tilknyttede salgsmulighed:

- n Afkrydsningsfeltet Registreret markeres ikke.
- n Feltet Udløbsdato for registrering ændres til en NULL-værdi.
- n Feltet Registreret partner ændres til en NULL-værdi.

## Afslutning af periode til handelsregistreringer

Du kan afslutte perioden til handelsregistreringer når som helst.

### *Sådan afslutter du perioden til handelsregistreringer*

- n Vælg Udløbet i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Udløbet, sker følgende:

- n Afkrydsningsfeltet Registreret i salgsmulighedshovedet markeres ikke.
- n Datoen i feltet Udløbsdato for registrering i salgsmulighedshoved sættes tilbage til en NULL-værdi.
- n Feltet Registreret partner i salgsmulighedshoved sættes tilbage til en NULL-værdi.

## Opdatering af handelsregistreringer

Du har ikke altid alle de oplysninger, der kræves, når du første gang opretter en handelsregistrering. Desuden kan du kun føje produktoplysninger til et produkt, efter handelsregistreringen er oprettet. Oracle CRM On Demand gør det således muligt for dig at se og ændre en handelsregistrering, som du kan se.

Når en handelsregistrering har status Ikke afsendt eller Tilbagekaldt, kan du redigere registreringen eller tilføje eller fjerne omsætningselementposter. Når en handelsregistrering har en anden status, kan du ikke foretage disse ændringer.

### *Sådan opdaterer du en handelsregistrering*

- 1 Klik på Rediger på siden Liste: Handelsregistrering.
- 2 Foretag de ønskede ændringer af handelsregistreringen på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

## Linkning af produkter til handelsregistreringer

Når du registrerer en ny salgsmulighed, har du en idé om typen og mængden af produkter, som den potentielle kunde er interesseret i. Det er vigtigt at gemme disse oplysninger om handelsregistreringen, da mange firmaer ser på produkterne, mens de overvejer godkendelse af registreringen. Da en handelsregistrering kan konverteres til en salgsmulighed før endelig godkendelse, er det vigtigt at gemme oplysningerne om produktlinje i handlen, så disse oplysninger kan kopieres til salgsmuligheden på tidspunktet for konvertering.

**Før du går i gang.** Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produktomsætninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Opret handelsregistreringen, og sæt status til Ikke godkendt eller Tilbagekaldt. Du kan føje produktlinjer til handelsregistreringen, når registreringen er oprettet, men før den afsendes til godkendelse.

### *Sådan linker du produkter til handelsregistreringer*

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Produktomsætning på siden Detalje: Handelsregistrering.
- 2 Indtast produktnavn, mængde og pris for det produkt, som du vil linke til handelsregistreringen, i felterne. Klik dernæst på Gem.

Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 62) for at få flere oplysninger om linkning af poster.

## Beregning af handelsstørrelse

En handelsregistrering kan have ingen, et eller flere produktlinjeelementer tilknyttet. Hvert produktlinjeelement kan have en omsætningsværdi tilknyttet. Du kan sætte handelsstørrelsen i handelsregistreringshovedet til at være totalen af alle omsætningslinjeelementer med den relevante valutakonvertering.

**Før du går i gang.** Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produktomsætninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### ***Sådan beregner du handelsstørrelsen***

- 1 Klik på Opdater handelsstørrelse i afsnittet Produktomsætning på siden Detaljer: Handelsregistrering.

Oracle CRM On Demand henter omsætningen fra hvert linjeelement og konverterer det til handelsvalutaen (angivet i registreringshovedet). Mens konverteringen udføres, tager Oracle CRM On Demand hensyn til vekseldatoen på linjeelementet. Hvis en vekseldato er angivet til linjeelementet, bruges vekselkursen på den dato, mens konverteringen udføres. Hvis ingen vekseldato er angivet, bruger Oracle CRM On Demand den aktuelle dato til beregninger af konvertering.

Den konverterede omsætning fra hvert linjeelement føjes til en løbende total, og den resulterende værdi udfyldes i feltet Størrelse på handel i registreringshovedet.

- 2 Klik på Gem.

## **Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder**

Oracle CRM On Demand gør det muligt at knytte eksisterende handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder og at ændre eksisterende tilknytninger mellem de to. En handelsregistrering kan også knyttes til en forkert salgsmulighed.

### ***Sådan knytter du en handelsregistrering til en salgsmulighed***

- 1 Klik på Rediger til den handelsregistrering, som du vil arbejde med, på siden Liste: Handelsregistreringer.
- 2 Søg efter og vælg den salgsmulighed, som du vil knytte til handelsregistreringen, i feltet Tilknyttet salgsmulighed på siden Redigering af handelsregistreringer. Klik dernæst på Gem.

## **Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder**

Hvis din brugerrolle har den relevante opsætning, kan du oprette konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter eller flette oplysninger om handelsregistrering med eksisterende poster ved at konvertere handelsregistreringsposten. Afhængigt af firmaets indstillinger kan den nye salgsmulighedspost indeholde oplysninger, der påvirker beregninger af omsætning.

**Før du går i gang.** Du skal udføre følgende opgaver:

- Opret handelsregistreringen. Se [Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 349) for at få flere oplysninger om oprettelse af handelsregistreringer.
- Konfigurer dine indstillinger for brugerrolle og adgangsprofil. Se [Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 357) for at få flere oplysninger om disse indstillinger.

### ***Sådan konverterer du en handelsregistrering til en konto, en kontakt eller en salgsmulighed***

- 1 Vælg den handelsregistrering, som du vil konvertere, i afsnittet Alle handelsregistreringer på hjemmesiden Handelsregistrering.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af handelsregistreringer.
- 2 Klik på knappen Konverter til salgsmulighed på siden Detalje: Handelsregistrering.
- 3 Gør et af følgende på siden Konverter handelsregistrering:
  - n Vælg indstillingerne AutoOpret ny konto og AutoOpret ny kontakt for at oprette nye konto- og kontaktposter til denne handelsregistrering.  
  
I feltet Tilknyttet firma til handelsregistrering i afsnittet Konto vises feltet Tilknyttet konto som standard. Fornavn og efternavn til handelsregistreringen vises som standard i afsnittet Kontakt.
  - n Vælg indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt for at oprette en ny salgsmulighed og linke salgsmuligheden til en eksisterende konto og kontakt.  
  
Hvis registreringsposten har en tilknyttet konto, vises denne konto i feltet Tilknyttet konto.  
Hvis registreringsposten har en tilknyttet kontakt, vises denne kontakt i feltet Tilknyttet kontakt.
  - n Klik på ikonet Opslag ved siden af felterne Tilknyttet konto eller Tilknyttet kontakt for at linke handelsregistreringen til en anden konto eller kontakt, og vælg en anden konto og kontakt. Sørg for, at de korrekte navne vises i felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt, og at indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt er valgt.
- 4 Vælg AutoOpret salgsmulighed, og udfyld felterne for at konvertere handelsregistreringen til en salgsmulighed.  
  
Navnet på handelsregistreringen vises i feltet Navn: Salgsmulighed som standard. Data i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse overføres også til salgsmulighedsposten. Du kan redigere disse data på siden Konverter handelsregistrering. Du kan også knytte handelsregistreringen til en eksisterende salgsmulighed. Gør følgende for at gøre dette:
  - a Vælg indstillingen Brug eksisterende salgsmulighed
  - b Vælg den relevante salgsmulighed vha. ikonet Opslag ved siden af feltet Tilknyttet salgsmulighed.
- 5 Klik på Gem for at konvertere handelsregistreringen.

## **Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer**

Du skal have de relevante indstillinger i dine adgangsprofiler og din brugerrolle for at kunne konvertere handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder. I dette emne beskrives de påkrævede indstillinger.

## Indstillinger af adgangprofil til konvertering af handelsregistreringer

De adgangsniveauer, der giver dig mulighed for at konvertere handelsregistreringer, er vist i følgende tabeller. Indstillingerne kræves på både standardadgangsprofilen og ejeradgangsprofilen.

I følgende tabel vises de adgangsniveauer til posttyper, der gør det muligt at konvertere handelsregistreringer.

Posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs og Rediger
Kontakt	Læs og Rediger
Handelsregistrering	Læs og Rediger
Salgsmulighed	Læs og Rediger

I følgende tabel vises de adgangsniveauer til relaterede oplysningsposttyper, der gør det muligt at konvertere handelsregistreringer.

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
Konto	Adresser	Læs, Opret og Rediger
Kontakt	Konti	Læs og Opret
	Adresser	Læs, Opret og Rediger
Salgsmulighed	Omsætning	Læs og Rediger
	Kontakt	Læs og Opret

## Indstillinger af brugerrolle til konvertering af handelsregistreringer

Følgende rolleindstillinger giver dig mulighed for at konvertere handelsregistreringer:

- n Rollen skal have privilegiet PRM Handelsregistreringer: Konverter handelsregistreringer.
- n Posttypeadgangen til rollen skal have følgende indstillinger:
  - n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal markeres til posttypen Handelsregistrering i alle tilfælde af konvertering af handelsregistrering.
  - n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Salgsmulighed for at konvertere (dvs. tilknytte eller linke) handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder.
  - n Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Salgsmulighed for at konvertere handelsregistreringer til nye salgsmuligheder.
  - n Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere handelsregistreringer til eksisterende konti.
  - n Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere handelsregistreringer til nye konti.

- Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere handelsregistreringer til eksisterende kontakter.
- Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere handelsregistreringer til nye kontakter.

## Felter til handelsregistrering

Brug siden Redigering af handelsregistrering til at tilføje en handelsregistrering eller opdatere detaljer til en eksisterende handelsregistrering. Denne side viser alle felterne til en handelsregistrering.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om handelsregistrering</b>	
Navn	Navnet på handelsregistreringen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletter.
Type	Handelsregistreringstypen. Indstillingerne omfatter: Standard og Ikke-standard.
Afsendelsesstatus	Afsendelsesstatus for handelsregistreringen. Indstillingerne omfatter: Ikke afsendt, Afsendt og Tilbagekaldt.
Udløbsdato	Dato, hvor handelsregistreringen vil udløbe.
Særlig pris anmodet	Angiver, om særlig prissætning kræves til handelsregistreringen.
Tilknyttet kundeemne	Entydig identifikator for det kundeemne, der resulterede i handelsregistreringen.
Id	Entydig identifikator (id) for handelsregistreringen.
Hovedpartner	Den partnerkonto, der fandt handelsregistreringen. Den partner, der fandt handelsregistreringen, ejer den muligvis ikke længere.
Lokation: Hovedpartner	Lokation for den oprindelige partnerkonto.
Partnerprogram	Partnerprogram, som handelsregistreringen er knyttet til.
Målsætning	Målsætning, der er knyttet til handelsregistreringen.
Support anmodet	Angiver, om support før salg kræves til handelsregistreringen.
<b>Oplysninger om salgsmulighed</b>	
Tilknyttet salgsmulighed	Navnet på den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Ny salgsmulighed	Angiver, om den salgsmulighed, der er knyttet til handelsregistreringen, er en ny salgsmulighed.
Valuta	Den valgte valuta til den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.
Størrelse på handel	Handlens størrelse i den valgte valutas enheder.
Lukkedato	Lukkedato for den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.
Produktinteresse	Produktområde, som den potentielle kunde er interesseret i.
Næste trin	Det næste logiske trin i salgsprocessen til den salgsmulighed, der er knyttet til handelsregistreringen.
<b>Kundeoplysninger</b>	
Tilknyttet kunde	Navnet på den kundeorganisation, der er knyttet til handelsregistreringen.
Ny kunde	Angiver, om handelsregistreringen er for en ny kundeorganisation.
Firmanavn	Navnet på kundeorganisationen.
Land	Det land, som kundeorganisationen ligger i.
Gade	Kundeorganisationens gadeadresse.
By	Byen i kundeorganisationens adresse.
Stat	Staten i kundeorganisationens adresse.
Postnr.	Postnummeret i kundeorganisationens adresse.
Tilknyttet kontakt	Navnet på en tilknyttet kontakt.
Ny kontakt	Angiver, om dette er en ny kontakt.
Hr./Fru	Angiver den relevante titulering.
Fornavn	Kundens fornavn.
Mellempnavn	Kundens mellemnavn.
Efternavn	Kundekontaktens efternavn.
Jobtitel	Kundekontaktens jobtitel.
E-mail	Kundekontaktens e-mail-adresse.
Telefonnr.	Kundekontaktens telefonnummer.



Felt	Beskrivelse
Mobilnr.	Kundekontaktens mobilnummer.
Fax	Kundekontaktens faxnummer.
<b>Godkendelsesoplysninger</b>	
Godkendelsesstatus	Aktuel status for godkendelse af handelsregistreringen.
Aktuel godkender	Navnet på den person, der dernæst skal godkende handelsregistreringen.
Endelig godkender	Navnet på den person, der tildelte handelsregistreringen endelig godkendelse.
Afsendelsesdato	Dato, hvor handelsregistreringen blev afsendt til godkendelse.
Godkendelsesdato	Dato, hvor handelsregistreringen blev endeligt godkendt.
Afvisningsårsag	Årsag til afvisning af godkendelse af handelsregistreringen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om handelsregistreringen. Feltet har en grænse på 250 tegn.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	Navnet på ejeren af handelsregistreringen. Ejeren kan opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan imidlertid justeres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Værdien påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.
Ejerpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der ejer handelsregistreringen.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der fandt handelsregistreringen. Den partner, der fandt handelsregistreringen, ejer den muligvis ikke længere.
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede handelsregistreringen.
Ændret	Navnet på den person, der sidst ændrede handelsregistreringen.
Beskrivelse	Indtast evt. yderligere oplysninger om handelsregistreringen.

## MDF-anmodninger

Markedsudviklingskapital (MDF) giver varemærkeejere mulighed for at stille marketingkapital til rådighed for en partner på en organiseret måde, således at en partner kan sælge varemærkeejers produkter i bestemte geografiske områder, eller således at en partner kan markedsføre sit varemærke. En *MDF-anmodning* er en anmodning om kapital, hvor en partner anmoder varemærkeejeren om kapital.

Partnere kan anmode om forudgodkendelser for at finansiere marketingaktiviteter. MDF-anmodningerne identificerer detaljerne om marketingaktiviteten og dens anslåede omkostninger. MDF-anmodningen dirigeres dernæst gennem godkendelsesprocessen. Varemærkeejeren forsyner den godkendte kapital til MDF-anmodningen og kan godkende, afvise eller returnere den.

Når marketingaktiviteterne er fuldført, kan partnere oprette krav for at få indfriet de penge, der er brugt, og som blev forudgodkendt af varemærkeejeren. Krav oprettes mod en bestemt MDF-anmodning eller kan være uafhængige. En MDF-anmodning kan kun have ét krav tilknyttet. Når kravet er godkendt, debiteres kapitalen med den tilknyttede MDF-anmodning.

## Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger

Hjemmesiden MDF-anmodning er udgangspunktet for håndtering af anmodninger om markedsudviklingskapital (MDF).

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden MDF-anmodning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en MDF-anmodning

Du kan oprette en MDF-anmodning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret MDF-anmodning. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og Felter til MDF for at få flere oplysninger.

### Arbejde med MDF-anmodningslister

Afsnittet Lister: MDF-anmodning viser antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister, som er baseret på forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til MDF-anmodninger.

MDF-anmodningsliste	Beskrivelse
Alle MDF-anmodninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke MDF-anmodninger.
Nyligt oprettede MDF-anmodninger	Filtrerer alle MDF-anmodninger sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede-MDF-anmodninger	Filtrerer alle MDF-anmodninger sorteret efter ændringsdato.
Mine MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer.
Mine nyligt oprettede MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede-MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

MDF-anmodningsliste	Beskrivelse
Alle ventende MDF-anmodninger	Alle MDF-anmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine-ventende MDF-anmodninger	MDF-anmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine-godkendte MDF-anmodninger	Alle godkendte MDF-anmodninger, som du ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede MDF-anmodninger










Dette afsnit viser de MDF-anmodninger, som du ejer, og som senest er ændret. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Visning af afsnittet Mine ventende MDF-anmodninger

Dette afsnit viser alle de MDF-anmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden MDF-anmodning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden MDF-anmodninger:

-  MDF-anmodningslister
-  Alle ventende MDF-anmodninger
-  Nyligt oprettede MDF-anmodninger
-  Nyligt ændrede MDF-anmodninger
-  Mine-ventende MDF-anmodninger
-  Mine-godkendte MDF-anmodninger
-  Mine nyligt oprettede MDF-anmodninger
-  Mine nyligt ændrede MDF-anmodninger
-  MFD-anmodninger, der afventer min godkendelse

### *Sådan følger du afsnit til hjemmesiden MDF-anmodninger*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden MDF-anmodninger.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout af hjemmesiden MDF-anmodninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af MDF-anmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere MDF-anmodninger:

- n [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 364)
- n [Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger](#) (på side 365)
- n [Returnering af MDF-anmodninger](#) (på side 366)
- n [Afvisning af MDF-anmodninger](#) (på side 366)
- n [Godkendelse af MDF-anmodninger](#) (på side 367)
- n [Annullering af MDF-anmodninger](#) (på side 368)
- n [Afsendelse af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 368)
- n [Afvisning af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 369)
- n [Godkendelse af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 369)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- n [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- n [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- n [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- n [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- n [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse

Partnere kan anmode om forudgodkendelse til finansiering af marketingaktiviteter ved at afsende en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF). MDF-anmodningen omfatter detaljer om aktiviteten og det beløb, som partneren anslår at ville bruge.

**Før du går i gang.** Opret MDF-anmodningen. Opret en arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af MDF-anmodninger. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

### *Sådan afsender du en MDF-anmodning til godkendelse*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afsende til godkendelse, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.  
Når værdien til feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
  - n Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
  - n Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
  - n Ruten til MDF-anmodningen begynder. En arbejdsgang sætter feltet Godkender i MDF-anmodningen til den relevante bruger.
  - n Godkenderen føjes til MDF-anmodningens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
  - n En arbejdsgangregel sender e-mail-underretninger.

MDF-anmodningen vises på listen over poster, der venter på godkenderens handling og bliver skrivebeskyttet for partneren (ejerer). Yderligere opdateringer af anmodningen (f.eks. opdatering af de anmodede beløb, ændring af tilknyttet kapital osv.) er ikke tilladt. Partneren kan kun foretage ændringer af en afsendt MDF-anmodning, efter den er tilbagekaldt.

## Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger

Når en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) er afsendt til godkendelse, og før den er godkendt, kan du tilbagekalde den. Når du har tilbagekaldt anmodningen, kan du fortsætte med at opdatere den og afsende den igen til godkendelse.

**Før du går i gang.** MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

### *Sådan tilbagekalder du en MDF-anmodning*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil tilbagekalde, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:

- n Godkendelsesstatus nulstilles til en NULL-værdi.
- n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen (hvis konfigureret).
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger (hvis konfigureret).

Du kan nu opdatere MDF-anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 364) for at få flere oplysninger om afsendelse af anmodninger.

## Returnering af MDF-anmodninger

Mens en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere den til ejeren for at foretage ændringer eller angive yderligere oplysninger.

**Før du går i gang.** MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### *Sådan returnerer du en MDF-anmodning*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil returnere, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret og klikker på Gem, sker følgende:

- n Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen sættes til Ikke afsendt.
- n Datoen fjernes fra feltet Forudgodkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- n En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Ejeren af MDF-anmodningen kan nu opdatere anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 364) for at få flere oplysninger om afsendelse af MDF-anmodninger.

## Afvisning af MDF-anmodninger

Mens en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise den, hvis det anmodede beløb til marketingaktiviteten ikke kan tildeles.

**Før du går i gang.** MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### Sådan afviser du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afvise, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:
  - n Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen fortsætter med at være Afsendt.
  - n Datoen fjernes fra feltet Forudgodkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
  - n En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
  - n En arbejdsangangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodningen er afvist, bliver den skrivebeskyttet for ejeren, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

## Godkendelse af MDF-anmodninger

En godkender kan forudgodkende en MDF-anmodning og allokere kapital til den anmodede marketingaktivitet. I øjeblikket er godkendelsesruten til MDF-anmodninger en manuel proces, og kun ét godkendelsesniveau understøttes.

**Bemærk:** Du kan opnå godkendelse på flere niveauer, når hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender til den næste godkender i kæden.

**Før du går i gang.** Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen skal sættes til Afsendt, før du kan godkende den.

### Sådan godkender du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil godkende, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Indtast et beløb i feltet Forudgodkendt beløb på siden Redigering af MDF-anmodning.
- 4 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:
  - n Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.

- n Oracle CRM On Demand validerer, at det forudgodkendte beløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for den aktuelle godkender, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
- n Feltet Sidst godkendt af ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- n Forudgodkendelsesdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- n En arbejdsgang opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen.
- n En arbejdsgang sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodning er godkendt, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt, undtagen når et relateret krav afsendes eller udløbsdatoen forlænges.

## Annulering af MDF-anmodninger

Varemærkeejeren kan annullere en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) når som helst, hvis MDF-anmodningen ikke længere er gyldig.

**Før du går i gang.** Godkendelsesstatus for MDF-anmodningen skal være sat til Afsendt.

### *Sådan annullerer du en MDF-anmodning*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil annullere, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer godkendelsesstatus til Annulleret, sker følgende:
  - n Oracle CRM On Demand validerer, at godkendelsesstatus er sat til Godkendt.
  - n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
  - n En arbejdsgang sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodningen er annulleret, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

## Afsendelse af krav til MDF-anmodninger

Partnere opretter krav for at indfri det forudgodkendte beløb, der blev brugt på marketingaktiviteter. Krav oprettes mod en bestemt anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) eller kan forekomme uafhængigt.



### *Sådan afsender du et krav til en MDF-anmodning*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afsende et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Indtast beløbet i feltet Samlet anmodet kravbeløb på siden Redigering af MDF-anmodning.
- 4 Vælg Krav afsendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.  
Når feltet Kravstatus er ændret til Krav afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
  - n Ruten til MDF-anmodningskravet begynder.
  - n En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i MDF-anmodningen til den relevante bruger.
  - n Godkenderen føjes til MDF-anmodningens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
  - n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

## Afvisning af krav til MDF-anmodninger

Mens et krav til markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

**Før du går i gang.** MDF-kravet skal have kravstatus Krav afsendt.

### *Sådan afviser du et krav til en MDF-anmodning*

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afvise et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Krav afvist i feltet Kravstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer kravstatus til Krav afvist og klikker på Gem, sker følgende: en arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

## Godkendelse af krav til MDF-anmodninger

En godkender kan godkende et krav til markedsudviklingskapital (MDF) og tilbyde partneren en kredit. Kun ét godkendelsesniveau understøttes i øjeblikket til MDF-krav.

**Før du går i gang.** Afsendelsesstatus for MDF-kravet skal sættes til Krav afsendt, før du kan godkende den.

### Sådan godkender du et krav til en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil godkende et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
  - 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
  - 3 Indtast beløbet i feltet Samlet godkendt-kravbeløb på siden Redigering af MDF-anmodning.
  - 4 Vælg Krav godkendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:
    - n Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede kravbeløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for godkenderen, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
    - n Kravbeslutningsdatoen sættes til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
    - n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.
- Når kravet er godkendt, debiterer det den kapital, der er knyttet til MDF-anmodningen.

## Felter til MDF-anmodninger

Brug siden Redigering af MDF-anmodning til at tilføje en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) eller opdatere detaljerne til en eksisterende MDF-anmodning. Denne side viser alle felterne til en MDF-anmodning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om MDF-anmodning</b>	
Id	Identifikator (id) for MDF-anmodningen.
Anmodningsnavn	Det entydige navn for MDF-anmodningen.
Hovedpartnerkonto	Det partnerfirma, som er lederen i afsendelse af MDF-anmodningen.
Kapital	Navnet på kapital, der er knyttet til MDF-anmodningen.
Afsendelsesstatus	Status for afsendelsen, så som Afsendt, Ikke afsendt eller Tilbagekaldt.

Felt	Beskrivelse
Forfaldsdato	Den dato, som MDF-anmodningen skal være godkendt inden. Som standard sættes den til dags dato plus 7 dage.
Udløbsdato	Den dato, hvor MDF-anmodningen ikke længere er gyldig.
Kampagne	Navnet på den kampagne, som MDF-anmodningen er knyttet til.
Marketingformål	Marketingårsagen til MDF-anmodningen.
Område	Det område, som MDF-anmodningen foretages til.
Kategori	Den kategori, som MDF-anmodningen tilhører.
Partnerprogram	Navnet på det partnerprogram, som MDF-anmodningen er knyttet til.
MDF-anmodningsvaluta	Den anmodede valuta til MDF-anmodningen.
<b>Detaljeoplysninger om MDF-anmodning</b>	
Startdato	Dato og klokkeslæt for start af marketingaktiviteten. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt for afslutning af marketingaktiviteten. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Anmodet beløb	Det samlede beløb, der er anmodet til marketingaktiviteten.
Forudgodkendt beløb	Varemærkeejeren indtaster det samlede forudgodkendte beløb til marketingaktiviteten.
Godkendelsesstatus	MDF-anmodningens aktuelle godkendelsesstatus.
Anmodningsdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev godkendt.
Afsendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev afsendt.
Forudgodkendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev forudgodkendt.
Godkender	Navnet på den aktuelle godkender.
Sidst godkendt af	Navnet på den tidligere godkender.
Årsagskode	Årsagen til, at marketingaktiviteten ikke blev godkendt. Standardværdierne er: Dublet, Forkerte oplysninger,

Felt	Beskrivelse
	Utilstrækkelige oplysninger og Andet.
<b>Kravoplysninger</b>	
Samlet anmodet kravbeløb	Det samlede kravbeløb, som partneren anmoder til marketingaktiviteten.
Samlet godkendt kravbeløb	Det samlede kravbeløb, der er godkendt af varemærkeejeren til marketingaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuelle status.
Beslutningsdato for krav	Dato, hvor en beslutning blev taget om kravet.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Du kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p>
Ændret	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for oprettelse eller opdatering af posten. Oracle CRM On Demand genererer denne værdi.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om MDF-anmodningen. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Ejerpartnerkonto	Partnerkonto, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partner, der startede MDF-anmodningen.

## Særlige prissætningsanmodninger

*Særlige prissætningsanmodninger* omfatter en række forretningsprocesser, hvor en partner anmoder mærkevareejeren om en rabat på et produkt. En særlig prissætningsanmodning kan f.eks. være et svar på en konkurrencehandel eller en nedadgående tendens i priser. Mærkevareejeren yder lavere priser og giver

kreditter til partneren efter salget. Den særligt autoriserede pris er typisk gyldig til autoriseret produkt, mængde, varighed og partneren eller slutkunden eller begge.

Særlige prissætningsanmodninger omfatter følgende to faser:

**Styring af særlig prissætningsanmodning.** Partneren eller mærkevareejeren opretter på vegne af en partner en særlig prissætningsanmodning til et produkt og angiver detaljer, så som årsagen til den lavere pris. Partneren afsender anmodningen til varemærkeejeren til godkendelse og sælger lagerbeholdningen til en ny lavere pris til kunden, når anmodningen er godkendt. Efter salget kan partneren bruge det særlige prissætningskrav til at kræve forskellen mellem den oprindelige indkøbsomkostning og den nye autoriserede omkostning.

**Styring af særligt prissætningskrav.** Partneren opretter et særligt prissætningskrav på godkendte og åbne særlige prissætningsanmodninger for at modtage kredit for et tab. Typisk afsendes salgsstedrapporter efter salget med særlige prissætningskrav. Når anmodningen er godkendt, tilbyder mærkevareejeren partneren en kredit på forskellen mellem den oprindelige omkostning og den nye autoriserede omkostning.

Særlige prissætningsanmodninger er en fordel for mærkevareejere og partnere på følgende måder:

- Mærkevareejere får mulighed for at støtte deres partnere i konkurrencemæssige situationer
- Partnere opfordres til at købe og oplagre produkter fra mærkevareejere, selv om priserne sandsynligvis vil falde i fremtiden

## Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning

Hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning er udgangspunktet for håndtering af særlige prissætningsanmodninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af særlig prissætningsanmodning

Du kan oprette en særlig prissætningsanmodning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret særlig prissætningsanmodning. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til særlig prissætningsanmodning](#) (på side 387) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over særlige prissætningsanmodninger

Afsnittet Lister: Særlig prissætningsanmodning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til særlige prissætningsanmodninger.

Særlig prissætningsanmodningsliste	Beskrivelse
------------------------------------	-------------

Særlig prissætningsanmodningsliste	Beskrivelse
Alle særlige prissætningsanmodninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke særlige prissætningsanmodninger.
Nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger sorteret efter ændringsdato.
Mine særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer.
Mine nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Alle ventende særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine ventende særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine godkendte særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle godkendte særlige prissætningsanmodninger, som du ejer.
Særlige prissætningsanmodninger, der afventer min godkendelse	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt, og hvor du er den næste godkender.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger

Dette afsnit viser de særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som blev ændret for nyligt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Visning af afsnittet Mine ventende særlige prissætningsanmodninger

Dette afsnit viser alle de særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Særlig prissætningsanmodning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger:








-  Særlige prissætningsanmodningslister
-  Alle ventende særlige prissætningsanmodninger
-  Nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger
-  Nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger
-  Mine ventende særlige prissætningsanmodninger
-  Mine godkendte særlige prissætningsanmodninger
-  Mine nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger
-  Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger
-  Særlige prissætningsanmodninger, der afventer min godkendelse
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit, så som rapporten Analyse af særlig prissætningsanmodning, tilgængelige på din Særlige prissætningsanmodninger-hjemmeside).

## Sådan føjer du afsnit til din Særlige prissætningsanmodninger-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af særlige prissætningsanmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere særlige prissætningsanmodninger:

-  [Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 376)
-  [Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 377)
-  [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 377)
-  [Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 378)
-  [Returnering af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 379)
-  [Afvisning af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 380)
-  [Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 380)

- [n Annullering af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 381)
- [n Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 382)
- [n Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 382)
- [n Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 383)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger

Du kan linke produkter til særlige prissætningsanmodninger for at gøre følgende:

- [n](#) Spore de produkter, der hører til den særlige prissætningsanmodning
- [n](#) Beregne de samlede anmodede og forudgodkendte (autoriserede) beløb

**BEMÆRK:** Du klikker på knappen [Opdater anmodningstotaler](#) for at beregne de samlede anmodede og forudgodkendte beløb.

**Før du går i gang.** Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produkter med særlig prissætning tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket [Rediger layout](#), hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan linker du et produkt til en særlig prissætningsanmodning*

- 1** Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet [Alle særlige prissætningsanmodninger](#) på hjemmesiden [Særlig prissætningsanmodning](#)), som du vil linke et produkt til.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2** Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden [Detalje: Særlig prissætningsanmodning](#), og klik på [Tilføj](#).
- 3** Vælg det produkt, som du vil føje til den særlige prissætningsanmodning, i feltet [Produkt](#).



- 4 Opdater de påkrævede felter på siden Detalje: Produkt med særlig prissætningsanmodning.  
Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 385) for at få oplysninger om felterne.
- 5 Gem posten.

#### ***Sådan beregner du de samlede anmodede og forudgodkendte beløb***

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil beregne samlede anmodede og forudgodkendte beløb for.  
  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Klik på Opdater anmodningstotaler i afsnittet Produkter med særlig prissætning.  
  
De samlede anmodede og forudgodkendte beløb beregnes, og felterne Samlet anmodningsbeløb og Samlet autoriseret beløb opdateres i den særlige prissætningsanmodning.

## **Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger**

Du kan knytte en særlig prissætningsanmodning til et bestemt partnerprogram, som du deltager i.

#### ***Sådan linker du programmer til særlige prissætningsanmodninger***

- 1 Naviger til siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 2 Vælg det partnerprogram, som du vil føje til den særlige prissætningsanmodning, i listen Partnerprogram. Klik dernæst på Gem.

## **Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse**

Partneren eller mærkevareejereren opretter på vegne af partneren en særlig prissætningsanmodning om en prisjustering på et produkt og angiver detaljer, så som årsagen til den lavere pris. Partneren afsender den særlige prissætningsanmodning til varemærkeejeren til godkendelse. Anmodningen kan efterkommes af varemærkeejeren eller ej. De fleste firmaer har veldefinerede processer til håndtering af sådanne anmodninger om godkendelse fra partnere. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren den særlige prissætningsanmodning ud fra en række kriterier og beslutter til sidst, om anmodningen skal godkendes.

**Før du går i gang.** Den særlige prissætningsanmodning skal først oprettes. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) for at få flere oplysninger om oprettelse af poster. En arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af særlige prissætningsanmodninger, skal oprettes. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

### *Sådan afsender du særlige prissætningsanmodninger til godkendelse*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil afsende til godkendelse.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:

- n Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
- n Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
- n Ruten for den særlige prissætningsanmodning begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i den særlige prissætningsanmodning til den relevante bruger.
- n Godkenderen (hvis der ikke allerede findes en) føjes til teamet for den særlige prissætningsanmodning.
- n En arbejdsgangregel sender de påkrævede e-mail-underretninger.

Den særlige prissætningsanmodning vises på listen over poster, der venter på godkenderens handling og bliver skrivebeskyttet for partneren (ejereren). Yderligere opdateringer af den særlige prissætningsanmodning (f.eks. tilføjelse eller fjernelse af produkter, opdatering af anmodede priser osv.) er ikke tilladt. Partneren kan kun foretage ændringer af en afsendt prissætningsanmodning, efter den er tilbagekaldt.

## **Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger**

Når en særlig prissætningsanmodning er afsendt til godkendelse, og før den er godkendt, kan du tilbagekalde anmodningen. Når du har tilbagekaldt anmodningen, kan du fortsætte med at opdatere den og afsende den igen til godkendelse.

**Før du går i gang.** Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

### *Sådan tilbagekalder du særlige prissætningsanmodninger*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil tilbagekalde.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.

**4** Klik på Gem.

Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:

- n Godkendelsesstatus nulstilles som tom.
- n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Du kan nu opdatere den særlige prissætningsanmodning og afsende den igen. Se [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 377) for at få flere oplysninger om afsendelse af særlige prissætningsanmodninger.

## Returnering af særlige prissætningsanmodninger

Mens en særlig prissætningsanmodning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere den til ejeren for at foretage ændringer. Godkenderen kan angive kommentarer og anmode om yderligere oplysninger fra ejeren.

**Før du går i gang.** Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### *Sådan returnerer du særlige prissætningsanmodninger*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil returnere, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning. Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret og klikker på Gem, sker følgende:

- n Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning sættes til Ikke afsendt.
- n Datoen fjernes fra feltet Autorisationsdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- n En arbejdsgangregel opretter en opgavepost for at spore godkenderens returhandling.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Ejeren af den særlige prissætningsanmodning kan nu opdatere anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 377) for at få flere oplysninger om afsendelse af særlige prissætningsanmodninger.

## Afvisning af særlige prissætningsanmodninger

Mens en særlig prissætningsanmodning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise anmodningen, hvis de anmodede rabatter ikke kan tildeles.

**Før du går i gang.** Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt.

### *Sådan afviser du særlige prissætningsanmodninger*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afvise, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:

- n Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning fortsætter med at være Afsendt.
- n Datoen fjernes fra feltet Autorisationsdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- n En arbejdsgangregel opretter en opgavepost for at spore godkenderens returhandling.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er afvist, bliver den skrivebeskyttet for ejeren, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

## Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger

Afhængig af forretningsprocesserne for dit firma kan det være påkrævet, at mere end en person i firmaet godkender en særlig prissætningsanmodning. Godkendelsesruten er i øjeblikket en manuel proces og kun ét godkendelsesniveau understøttes. Det aktuelle godkenderfelt skal ændres manuelt for at flytte anmodningen videre i godkendelseskæden.

**Bemærk:** Hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender, så godkendelse på flere niveauer kan finde sted.

**Før du går i gang.** Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning skal sættes til Afsendt, før du kan godkende den.

### *Sådan godkender du særlige prissætningsanmodninger*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil godkende, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:

- n Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er sat til Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- n Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede autoriserede beløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for den aktuelle godkender, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
- n Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede autoriserede beløb er lig med summen af autoriserede beløb for alle produkter med særlig prissætning. Hvis det ikke er tilfældet, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- n Feltet Sidst godkendt af ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- n Autorisationsdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er godkendt, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt, undtagen når et relateret krav afsendes eller udløbsdatoen forlænges.

## annullering af særlige prissætningsanmodninger

Varemærkeejeren kan annullere en særlige prissætningsanmodning når som helst, hvis anmodningen ikke længere er gyldig.

**Før du går i gang.** Den særlige prissætningsanmodning skal have godkendelsesstatus Godkendt.

### *Sådan annullerer du en særlig prissætningsanmodning*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil annullere, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.  
  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning. Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Annulleret, sker følgende:

- n Oracle CRM On Demand validerer, at værdien af godkendelsesstatus er Godkendt.
- n En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er annulleret, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

## Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger

Partnere brugere det særlige prissætningskrav til at kræve forskellen mellem den oprindelige indkøbsomkostning og den nye godkendte omkostning, der er autoriseret i den særlige prissætningsanmodning. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren kravet ud fra en række kriterier og beslutter, om kravet skal godkendes.

### *Sådan afsender du krav til særlige prissætningsanmodninger*

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afsende et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Indtast et beløb i feltet Samlet kravbeløb krævet på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Vælg Krav afsendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.

Når feltet Kravstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:

- n Ruten for det kravet begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i den særlige prissætningsanmodning til den relevante bruger.
- n Godkenderen føjes til teamet for den særlige prissætningsanmodning, hvis der ikke allerede findes en godkender.
- n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

## Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger

Mens et særligt prissætningskrav går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

**Før du går i gang.** Kravet til den særlige prissætningsanmodning skal have kravstatus Afsendt.

***Sådan afviser du et krav til en særlig prissætningsanmodning***

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afvise et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Krav afvist i feltet Kravstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.  
Når du ændrer kravstatus til Krav afvist og klikker på Gem, sker følgende: en arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

**Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger**

En godkender kan godkende en særlig prissætningsanmodning og tilbyde partneren en kredit. Kun ét godkendelsesniveau understøttes i øjeblikket til særlige prissætningskrav.

**Før du går i gang.** Kravstatus for det særlige prissætningskrav skal sættes til Krav afsendt, før du kan godkende det.

***Sådan godkender du krav til særlige prissætningsanmodninger***

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil godkende et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Indtast et beløb i feltet Samlet godkendt kravbeløb på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Vælg Krav godkendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.  
Når du ændrer kravstatus til Krav godkendt, sker følgende:
  - n Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede kravbeløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for godkenderen, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
  - n Kravbeslutningsdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
  - n En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

## Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer

Udfør følgende opgaver for at håndtere produkter med særlig prissætning som relaterede varer:

- [Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer](#) (på side 384)
- [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 385)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer

Du kan oprette et produkt med særlig prissætning som en relateret vare til en særlig prissætningsanmodning for at angive den anmodede omkostning (eller andre oplysninger) til et bestemt produkt. Fra Oracle CRM On Demand kan du oprette et produkt med særlig prissætning som en relateret vare ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra siden med detaljer om den særlige prissætningsanmodning.

**BEMÆRK:** Før du kan oprette produkter med særlig prissætning, skal området Produkter med særlig prissætning føjes til siden med detaljer om særlig prissætningsanmodning som en relateret vare. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få oplysninger om tilføjelse af relaterede varer/elementer.

### *Sådan opretter du produkter med særlig prissætning som relaterede varer*

- 1 Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning, og klik på Tilføj.
- 2 Vælg et produkt i feltet Produktnavn.
- 3 Opdater resten af felterne på siden Redigering af produkt med særlig prissætningsanmodning efter behov. Klik dernæst på Gem.

Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 385) for at få oplysninger om hvert felt.



## Felter til produkt med særlig prissætning

Brug siden Redigering af produkt med særlig prissætning til at oprette et produkt med særlig prissætning. Denne side viser alle felterne til et produkt med særlig prissætning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra oplysningerne i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om felterne på siderne til redigering af produkt med særlig prissætning.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om produkt</b>	
Produkt	Navnet på produktet til den særlige prissætningsanmodning. Hvis anmodningen er relateret til en salgsmulighed, kan du kun vælge de produkter, der findes til den salgsmulighed. Hvis det ikke er tilfældet, vises alle produkter.
Produkt: Produktkategori	Produktets kategori, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Mængde	Den forventede mængde af produkter, der vil blive solgt under denne særlige prissætningsanmodning.
Valuta	Valutaen til produktet med særlig prissætning.
Produkt: Partnr.	Partnummer, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Type	Produkttype, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Status	Status, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Producers vejrl. salgspris	<p>Producentens vejledende salgspris (MSRP) i den valuta, der bruges. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.</p> <p>Hvis en slutkunde er defineret til den særlige prissætningsanmodning og en prisliste er knyttet til den slutkunde, udfylder Oracle CRM On Demand feltet Producents vejrl. salgspris på basis af denne prisliste, når posten Produkt med særlig prissætning gemmes. Følgende betingelser skal også være opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Den prisliste, der er knyttet til slutkunden, er af typen 'Producents vejrl. salgspris' (MSRP)</li> <li> Prislistens status er Publiceret</li> <li> Produktet findes i prislisten</li> <li> Startdatoen for den særlige prissætningsanmodning</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	<p>ligger mellem de gældende fra/til-datoer til prislisen (og linjeelementet i prislisen)</p> <p>Hvis en prisliste ikke er blevet knyttet til slutkunden, forbliver prislisen i hovedet Særlig prissætningsanmodning tom.</p>
<b>Detaljeoplysninger om særlig prissætningsanmodning</b>	
Købsomkostning	<p>Den pris, som partneren oprindeligt betalte for produktet. Oracle CRM On Demand udfylder feltet ud fra den prissliste, der er knyttet til ejerpartnerkontoen, når posten Produkt med særlig prissætning gemmes. Følgende betingelser skal også være opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Den prisliste, der er knyttet til slutkunden, er af typen 'DIST COST'</li> <li>Prislistens status er Publiceret</li> <li>Produktet findes i prislisen</li> <li>Startdatoen for den særlige prissætningsanmodning ligger mellem de gældende fra/til-datoer til prislisen (og linjeelementet i prislisen)</li> </ul> <p>Du kan redigere feltet Købsomkostning og ændre standardværdien.</p>
Anmodet omkostning	Den reducerede pris, som partneren anmodede om til den særlige prissætningsanmodning.
Anmodet videresalgspris	Videresalgspris, som partneren vil sælge produktet til.
Autoriseret omkostning	Partnerens pris, som blev forhandlet til den særlige prissætningsanmodning. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Foreslået videresalgspris	Videresalgspris, der foreslås af varemærkeejeren. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Anmodet beløb	Beregner den anmodede rabat. Oracle CRM On Demand beregner beløbet.
Anmodet rabatprocent	Beregner den anmodede rabatprocent. Oracle CRM On Demand beregner rabatprocenten.
Autoriseret beløb	Beregner den autoriserede rabat. Oracle CRM On Demand beregner den autoriserede rabat.
Autoriseret rabatprocent	Beregner den autoriserede rabatprocent. Oracle CRM On Demand beregner den autoriserede rabatprocent.
<b>Begrundelse for særlig prissætning</b>	

Felt	Beskrivelse
Konkurrentnavn	Navnet på konkurrenten til den særlige prissætningsanmodning.
Konkurrentprodukt	Navn på konkurrentens produkt.
Konkurrentproduktpris	Pris på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Navn på konkurrerende partner.
Andre konkurrenceoplysninger	Evt. andre oplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, begrundelse for særlig pris osv.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der opretter listeelementet. Oracle CRM On Demand genererer værdien.
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for oprettelse eller opdatering af posten. Oracle CRM On Demand genererer denne værdi.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om listeelementet. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

## Felter til særlig prissætningsanmodning

Brug siden Redigering af særlig prissætningsanmodning til at tilføje en særlig prissætningsanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende særlig prissætningsanmodning. Denne side viser alle felterne til en særlig prissætningsanmodning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om særlig prissætningsanmodning</b>	
Id	Identifikator (id) for særlig prissætningsanmodning.
Anmodningsnavn	Det entydige navn for den særlige prissætningsanmodning.
Hovedpartnerkonto	Det partnerfirma, der leder indsatsen på den særlige prissætningsanmodning.
Afsendelsesstatus	Status for afsendelsen, så som Ikke afsendt, Afsendt, Tilbagekaldt.

Felt	Beskrivelse
Forfaldsdato	Dato, inden hvilken den særlige prissætningsanmodning skal være godkendt. Feltet viser som standard datoen som én uge fra den aktuelle dag.
Kapital	Navn på kapital, der er knyttet til den særlige prissætningsanmodning.
Salgsmulighed	Salgsmulighed, som den særlige prissætningsanmodning er relateret til.
Slutkunde	Slutkunden til den særlige prissætningsanmodning. Hvis anmodningen er knyttet til en salgsmulighed, kan du kun vælge Salgsmulighedskonto.
Oprindelig partnerkonto	Partner, som den særlige prissætningsanmodning stammer fra.
Handelsregistrering	Handelsregistrering, som anmodningen er relateret til.
Partnerprogram	Partnerprogram, som den særlige prissætningsanmodning er knyttet til.
Valuta	Valuta, som prisen er konverteret til. Du kan vælge en anden valuta for at konvertere prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer denne funktion.
<b>Detaljeoplysninger om særlig prissætningsanmodning</b>	
Startdato	Dato og klokkeslæt, hvor særlig prissætning starter. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt, hvor særlig prissætning ikke længere er gældende. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Samlet anmodet beløb	Oracle CRM On Demand genererer totalen for det anmodede beløb af hvert produkt med særlig prissætning.
Samlet autoriseret beløb	Oracle CRM On Demand genererer totalen for det autoriserede beløb af hvert produkt med særlig prissætning.
Anmodningsdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev oprettet.
Afsendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev afsendt.
Autorisationsdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev godkendt.

Felt	Beskrivelse
Godkender	Navnet på den aktuelle godkender.
Godkendelsesstatus	Den aktuelle godkendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning, så som Afventer godkendelse, Godkendt, Returneret, Afvist, Udløbet eller Annulleret.
Sidst godkendt af	Navnet på den person, der senest godkendte den særlige prissætningsanmodning.
Årsagskode	Angiver årsagen til, at en særlig prissætningsanmodning blev returneret eller afvist.
<b>Kravoplysninger</b>	
Samlet kravbeløb krævet	Det samlede kravbeløb, der anmodes om af partneren.
Samlet godkendt kravbeløb	Det samlede kravbeløb, der godkendes af varemærkeejeren.
Kravstatus	Den aktuelle status for kravet, så som Igangværende, Krav afsendt, Krav afvist og Krav godkendt.
Beslutningsdato for krav	Dato, hvor en beslutning blev taget til kravet.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p>
Ændret	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for oprettelse eller opdatering af posten. Oracle CRM On Demand genererer denne værdi.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om den særlige prissætningsanmodning. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Ejerpartnerkonto	Partnerkonto, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til

Felt	Beskrivelse
	partneren.

n

## Kapital

Brug kapitalsiderne til at oprette, opdatere og spore kapital.

En *kapital* er typisk en sum penge eller en gruppe andre ressourcer, der er lagt til side til et bestemt formål. Kapital kan være midler til markedsudvikling, kooperative midler, midler til handelslancering osv. Fra kapitalsiderne kan du håndtere en række aktiviteter, der kræver forudgodkendelse, og behandle krav om marketingmidler. Som investeringschef kan du oprette en kapitalpost.

Når du opretter en kapitalpost, bliver du ejer af kapitalen eller investeringschef. Kapitalejere kan opdatere eller slette kapitalposter, tilføje andre brugere som kapitaldeltagere, oprette kredit- og debetindtastninger samt vedhæfte filer og noter til kapitalen.

Kapitaldeltagere kan se kapitalposten, men de kan ikke redigere den. De kan også afsende anmodninger om forudgodkendelse og kravanmodninger mod kapital, hvor de er anført som deltagere. Investeringschefer kan se og redigere alle kapitalanmodninger mod kapital, som de ejer, og kan godkende eller afvise disse kapitalanmodninger.

**BEMÆRK:** Du kan ikke redigere kapitalanmodninger, hvor feltet Status er sat til Krav godkendt.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter arbejde med kapital, kan fanen Kapital være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Kapital

Hjemmesiden Kapital er udgangspunktet for håndtering af kapital og kapitalanmodninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kapital-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en kapital eller en kapitalanmodning

Du kan oprette en kapital eller en kapitalanmodning ved at klikke på Kapital eller Kapitalanmodning i afsnittet Opret til venstre på hjemmesiden Kapital. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kapital](#) (på side 400) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med kapitallister eller kapitalanmodningslister

Afsnittene Kapitallister og Kapitalanmodningsliste viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives de standardkapitallister, der er tilgængelige som standard.

**390** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

Kapitalliste	Filtre
Al kapital	Al kapital, som du og dine underordnede ejer
Al aktiv kapital	Al kapital med status Aktiv, som du og dine underordnede ejer
Min kapital	Kapital med dit navn i feltet Ejer
Min aktiv kapital	Kapital med dit navn i feltet Ejer og med status Aktiv

I følgende tabel beskrives de standard kapitalanmodningslister, der er tilgængelige som standard.

Kapitalanmodningsliste	Filtre
Alle kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger, som du og dine underordnede ejer
Mine kapitalanmodninger	Kapitalanmodninger med dit navn i feltet Ejer
Mine ventende kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendelse afsendt, som du ejer.
Ventende kapitalanmodning	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendelse afsendt.
Mine godkendte kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendt, som du ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af dine ventende kapitalanmodninger

Hvis du vil se dine ventende kapitalanmodninger, kan du se i afsnittet Mine ventende kapitalanmodninger, som viser følgende oplysninger: Navn på kapitalanmodning, Kapital, Forudgodkendt anmodn., Tildelt, Godkendt, Anmodningsdato, Forfaldsdato og Status.

Dine ventende kapitalanmodninger er anmodningerne med status Forudgodkendelse afsendt.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt ændret kapital.

## Visning af åbne aktiviteter til kapitalanmodninger

Hvis du vil se de åbne aktiviteter til kapitalanmodninger, kan du se i afsnittet Kapitalanmodning - Åbne aktiviteter, der viser følgende oplysninger: Forfaldsdato, Prioritet, Aktivitet, Emne og Kapitalanmodning.



Disse oplysninger indeholder listen over åbne aktiviteter, der er linket til dine kapitalanmodninger. Feltet Prioritet viser opgaveprioritet, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.

**BEMÆRK:**Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt ændrede kapitalanmodninger.

### Tilføjelse af afsnit til din Kapital-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Kapital-hjemmesiden:




-  Ventende kapitalanmodninger
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Kapital-hjemmeside)

#### *Sådan føjer du afsnit til din Kapital-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Kapital-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Kapital for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.





### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om kapital:

-  [Kapital](#) (på side 390)
-  [Håndtering af kapital](#) (på side 392)
-  [Felter til kapital](#) (på side 400)

## Håndtering af kapital

Udfør følgende opgaver for at håndtere kapital:

-  [Tilføjelse af kapitaldeltagere](#) (på side 394)
-  [Tilføjelse af krediteringer til kapital](#) (på side 394)
-  [Behandling af anmodninger om kapital](#) (på side 395)
-  [Behandling af krav](#) (på side 398)



[n Fordeling af debiteringer på kapital](#) (på side 399)

[n Gennemgang af kapitalaktivitet](#) (på side 399)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

**BEMÆRK:** Du kan opdatere en kapitalpost, hvis du er ejeren. Hvis du er en kapitaldeltager, kan du oprette og opdatere kapitalanmodninger.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

[n Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)

[n Tilføjelse af noter](#) (på side 89)

[n Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)

[n Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)

[n Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 107)

[n Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede kapitaloplysninger samt emner af interesse:

[n Arbejde med hjemmesiden Kapital](#) (på side 390)

[n Felter til kapital](#) (på side 400)

[n Rapporter](#) (på side 697)

[n Sporing af aktiver](#) (på side 192)

## Tilføjelse af kapitaldeltagere

Når du opretter en kapitalpost, bliver du som standard ejeren. Det næste, som du skal gøre, er at tilføje kapitaldeltagere. Tilføjelse af en person som en kapitaldeltager giver en person mulighed for at se kapitalposten og afsende kapitalanmodninger til kapitalen.

**Før du går i gang.** Brugere skal først være konfigureret som aktive brugere i Oracle CRM On Demand High Tech Edition for, at de vises på listen over berettigede kapitaldeltagere:

### Sådan tilføjer du en kapitaldeltager

- 1 Vælg kapitalen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapital.
- 2 Rul ned til afsnittet Kapitaldeltagere på siden Kapitaldetalje, og klik på Tilføj deltager.  
**BEMÆRK:** Du skal muligvis føje afsnittet Kapitaldeltagere til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Klik på ikonet Opslag på siden Tilføj kapitaldeltager, og vælg brugeren.  
Brugerlisten består af alle personer, der benytter Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Gem posten.

## Tilføjelse af krediteringer til kapital

Tilføj kreditering til kapitalen for at gøre kapital tilgængelig.

### Sådan tilføjer du kreditering til en kapital

- 1 Vælg kapitalen.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapital.
- 2 Rul ned til afsnittet Kapitalkrediteringer på siden Kapital, og klik på Ny i titellinjen.  
**BEMÆRK:** Du skal muligvis føje afsnittet Kapitalkrediteringer til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Indtast oplysningerne, som beskrevet i følgende tabel, og gem dernæst posten.

Felt	Beskrivelse
Kapital	Navnet på kapitalen, som er sat til den aktuelle kapital som standard. (Skrivebeskyttet).
Kreditnavn	Navnet på denne kreditpost. Feltet har en grænse på 30 tegn. (Påkrævet felt).

Felt	Beskrivelse
Beløb	Det krediteringsbeløb, som du anvender på kapitalen, f.eks. \$500.
Beskrivelse	Beskrivelsen af kapitalkrediteringen.
Udløbsdato	Dato, hvor krediteringen ikke længere vil være gyldig (MM/DD/ÅÅÅÅ). Datoen angives til oplysning. Brug kalenderikonet til at vælge datoen.

## Behandling af anmodninger om kapital

Når du vil begynde at bruge noget af kapitalen, skal du oprette en kapitalanmodning og afsende den til investeringschefen til godkendelse. Du og din investeringschef opdaterer feltet Status for at spore kapitalanmodningens stadie.

### Sådan afsender du en anmodning til forudgodkendelse

**1** Vælg kapitalen.


Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapital.

**2** Rul ned til afsnittet Kapitalanmodninger på siden Kapitaldetalje, og klik på Ny.

**BEMÆRK:** Du skal muligvis føje afsnittet Kapitalanmodninger til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få flere oplysninger.

**3** Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kapitalanmodning.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til kapitalanmodninger. Administratoren kan tilføje, omdøbe eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kapitalanmodning</b>	
Anmodnings-id*	Identikator for kapitalanmodningen. Oracle CRM On Demand genererer anmodnings-id'en. (Påkrævet felt).
Navn på kapitalanmodning	Navnet på kapitalanmodningen. Feltet har en grænse på 50 tegn. (Påkrævet felt).
Type	Angiver kapitaltypen. Firmaadministratoren kan tilpasse feltet. (Påkrævet felt).  To kapitaltyper findes:   <b>MDF'er (markedsudviklingskapital).</b> Denne kapital ydes af firmaets salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner, forhandler eller distributør med at sælge og markedsføre dine

Felt	Beskrivelse
	produkter. <b>SPF'er (særlig prissætningsautorisation)</b> . Denner kapital bruges af et firma til at understøtte særlige prissætningsanmodninger. Disse anmodninger er kapitalanmodninger, som en partner afsender for at indhente en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter. Denne pris anmodes normalt, så partneren kan forblive konkurrencedygtig eller få en vis avance.
Kapital	Navnet på den linkede kapital. (Påkrævet felt).
Status	Den aktuelle status for kapitalanmodningen. (Påkrævet felt). Standardindstillingerne er følgende: Krav godkendt, Krav afvist, Krav afsendt, Igangværende, Forudgodkendelse afvist, Forudgodkendelse afsendt eller Forudgodkendt. Kapitaldeltagere kan ændre status til: Igangværende, Forudgodkendelse afsendt eller Krav afsendt.
Forfaldsdato	Den dato, hvor kapitalanmodningen skal være godkendt. (Påkrævet felt).
Salgsmulighed	Den salgsmulighed, som kapitalen er relateret til.
Salgsmulighedskonto	Den konto, som den relaterede salgsmulighed tilhører.
Kampagne	Bruges til at linke en kampagne til en kapital.
Marketingformål	Standardindstillingerne er Partnerincitament, Fælles marketing, Konkurrentpositionering, Ny produktlancering eller Kundefastholdelse.
Område	Standardindstillingerne er Afrika, Asien/Stillehavsområdet, Europa, Latinamerika, Mellemøsten, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Andet, Sydamerika, Sydeuropa eller Verdensomspændende.
Kategori	Standardindstillingerne er Reklame, Branding, Kundefastholdelse, Direct mailing, Udstillinger, Ledelsesbegivenhed, Fælles annoncering, Andet, Lancering, Prøver, Seminar, Bonus, Messe eller Uddannelse.
Partnerprogram	Det partnerprogram, som kapitalanmodningen foretages til.
<b>Detaljeoplysninger om kapitalanmodning</b>	
Anmodning om forudgodkendelse	Det kapitalbeløb, som du har brug for, for at udføre dine opgaver.
Tildelt	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder det beløb, der er tildelt til deltageren på basis af det anmodede beløb i feltet Anmodning om forudgodkendelse.
Kravanmodning	Når opgaven er fuldført, kræver deltageren det beløb, der er brugt på at fuldføre opgaven, vha. dette felt.
Godkendt	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder det beløb, der er

Felt	Beskrivelse
	godkendt på basis af det krævede beløb.
Anmodningsdato	Standardangives til dags dato.
Forudgodkendelsesdato	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder den dato, hvor investeringschefen godkendte det anmodede kapitalbeløb.
Beslutningsdato for krav	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder den dato, hvor investeringschefen godkendte det anmodede kravbeløb.
Startdato	Begyndelsen af den periode, som brandejereren har godkendt kapitalanmodningen til.
Slutdato	Slutningen af den periode, som brandejereren har godkendt kapitalanmodningen til. Efter denne dato er kapitalanmodningen ikke længere gyldig.
Valuta til kapitalanmodning	Den valuta, som kapitalen blev anmodet i.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p>
Ændret	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor posten blev oprettet eller opdateret. Systemgenereret.
Ejerkonto	Dette er partnerkontoen, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Beskrivelse	Feltet har en grænse på 250 tegn.

**1** Vælg Forudgodkendelse afsendt til Status.

**2** Gem posten.

Kapitalanmodningsposten vises i afsnittet Vendende kapitalanmodninger på investeringschefens Kapital-hjemmeside.

### **Sådan forudgodkender du en kapitalanmodning**

**1** Vælg kapitalanmodningen i afsnittet Ventende kapitalanmodninger på Kapital-hjemmesiden.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje om kapitalanmodning.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:
  - a Indtast den relevante dato i feltet Forudgodkendelsesdato.
  - b Indtast det beløb, som du godkender i feltet Tildelt.
  - c Opdater feltet Status til Forudgodkendt.
- 4 Gem posten.

## Behandling af krav

Når investeringschefen har godkendt kapitalanmodningen, og du fuldfører den opgave, som du anmodede om kapitalen til, er du klar til at afsende et krav. Når du har afsendt kravet, kan investeringschefen gennemgå og godkende det.

### *Sådan afsender du et krav*

- 1 Vælg en kapitalanmodning fra en kapitalanmodningsliste, som du vil afsende et krav til, eller vælg en forudgodkendt kapitalanmodning (anført i afsnittet Ventende kapitalanmodning på hjemmesiden Kapital).  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapitalanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje om kapitalanmodning.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:
  - a Indtast det beløb, som du kræver, i feltet Kravanmodning.
  - b Vælg Krav afsendt i feltet Status.
  - c Indtast en relevant dato i feltet Forfaldsdato.
- 4 Gem posten.

### *Sådan godkender du et krav*

- 1 Vælg den kapitalanmodning (anført i afsnittet Ventende kapitalanmodning på Kapital-hjemmesiden), som du vil godkende et krav til.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapitalanmodninger.

2 Gennemgå det beløb, der kræves i feltet Kravanmodning, på siden Detalje om kapitalanmodning, og klik dernæst på knappen Rediger.

3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:

a Indtast det beløb, som du godkender, i feltet Godkendt.

b Indtast datoen i feltet Beslutningsdato for krav.

c Vælg Krav godkendt i feltet Status.

**BEMÆRK:** Kapitalgodkendelsesgrænse skal være sat til en tilstrækkelig værdi i din brugerpost, for at du kan godkende kapital. Kontakt firmaadministratoren, hvis godkendelsesgrænsen ikke er tilstrækkelig. Desuden tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du godkender en kapitalanmodning, der resulterer i en negativ kapitalsaldo, medmindre afkrydsningsfeltet Tillad negativ saldo er markeret på siden Kapitaldetalje.

4 Gem posten.

Når kravet er godkendt, vises det i afsnittet Kapitaldebiteringer til kapitalanmodningen.

**BEMÆRK:** Du kan ikke længere redigere kapitalanmodningen, når et krav er godkendt.

## Fordeling af debiteringer på kapital

Opret en debetpost for at trække et beløb fra kapitalen.

### *Sådan fordeler du en debitering på en kapital*

1 Vælg kapitalen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapital.

2 Rul ned til afsnittet Kapitaldebiteringer på siden Kapital, og klik på Ny i titellinjen for at oprette en debetangivelse.

3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kapitaldebitering.

Navnet på kapitalanmodningen har en grænse på 50 tegn.

## Gennemgang af kapitalaktivitet

Du kan gennemgå kapitalaktiviteten for poster, som du håndterer, eller for al firmaets kapital og kapitalanmodninger, hvis du er firmaets kapitaladministrator. Derved kan du overvåge og spore kapitalaktivitet.

### *Sådan gennemgår du en kapitalaktivitet*

1 Vælg kapitalen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af kapital.

## 2 Rul ned til afsnittet Revisionsspor på siden Kapitaldetalje.

Listen sporer hver aktivitet vedrørende kapital, heriblandt transaktioner, datoer og involverede personer.

**BEMÆRK:** Du vil muligvis føje afsnittet Revisionsspor til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få flere oplysninger.

## Felter til kapital

Brug siden Redigering af kapital til at tilføje en kapital eller opdatere detaljer til en eksisterende kapital. Denne side viser alle felterne til en kapitalpost.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.


Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kapital</b>	
Kapital-id	Kapitalidentifikatoren. Systemgenereret. (Påkrævet felt).
Kapitalnavn	Navnet på kapitalen. Feltet har en grænse på 50 tegn. (Påkrævet felt).
Startdato Slutdato	Tidsperiode, hvor kapitalen er gyldig.
Status	Standardindstillingerne er Aktiv, Lukket, Igangværende eller Ophævet.
Type	Angiver kapitaltypen. Indstillingerne til kapitaltype er: <div> <div></div> <b>MDF (markedsudviklingskapital)</b>. Markedsudviklingskapital er kapital, der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner, forhandler eller distributør med at sælge dens produkter eller markedsføre producentens mærke. </div> <div> <div></div> <b>SPA (særlig prissætningsautorisation)</b>. Særlig prissætningsautorisation tillader, at partnere anmoder om en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter, der sælges. </div>
Partner	Konti skal have feltet Partner markeret for, at de vises i denne udvælgelsesliste.
Tillad negativ saldo	Markering af dette afkrydsningsfelt gør det muligt, at kapitalen har en negativ saldo. Hvis f.eks. kapitalens saldo er \$500, kan en kapitalanmodning på \$600 godkendes. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, viser Oracle CRM On Demand en meddelelse, der angiver, at negative saldi ikke er tilladt, hvis den kapitalgodkendende person forsøger



Felt	Beskrivelse
	at godkende den samme kapitalanmodning på \$600. (Påkrævet felt). Som standard er afkrydsningsfeltet er markeret.
Målbeløb	Det samlede pengebeløb, der er målrettet til kapitalen. (Påkrævet felt).
Samlede krediteringer	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitalkrediteringer, der er oprettet i afsnittet Kapitalkrediteringer.
Samlede debiteringer	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitaldebiteringer, der er oprettet i afsnittet Kapitaldebiteringer. Når et kapitalkrav er godkendt, oprettes en debetpost automatisk i afsnittet Kapitaldebitering.
Saldo	Skrivebeskyttet felt. Værdi er: (Samlede krediteringer - Samlede debiteringer).
I alt forudgodkendt	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitalanmodninger, der er godkendt til en given kapital. Når investeringschefen har godkendt en kapitalanmodning, afspejles værdien i dette felt.
Saldo efter forudgodkendelser	Skrivebeskyttet felt. Værdi er: (Samlede krediteringer - I alt forudgodkendt).
Kapitalvaluta	Kapitalvalutaen, f.eks. dollar eller euro. Brug ikonet for valutavælger til at vælge kapitalens valuta.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).
Ændret	Navn på den person, der sidst opdaterede posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om kapital:

 [Kapital](#) (på side 390)

 [Arbejde med hjemmesiden Kapital](#) (på side 390)

 [Håndtering af kapital](#) (på side 392)

## Kurser

Et *kursus* er et struktureret uddannelsesprogram, der tilbydes med det primære mål at tilvejebringe en person en række færdigheder. Mange firmaer, især dem, der handler med komplekse produkter eller services, kræver, at deres partnere og forhandlere er tilstrækkeligt uddannet i og bekendte med det, som de sælger. Kurser bliver således en mekanisme til udbredelse af viden og oplysninger om et firmaets produkter og services. Typisk fokuserer kurser på et bestemt produkt eller en produktfamilie. Nogle gange omhandler de imidlertid også generiske begreber eller principper. Kurser kan være teoretiske eller praktiske (f.eks. praktisk træning, laboratoriebaseret osv.) eller en blanding af begge.

I Oracle CRM On Demand kan et kursus knyttes til et bestemt produkt eller et sæt produkter. Ligeledes kan et kursus også knyttes til en enkelt produktkategori, adskillige produktkategorier eller ingen overhovedet. Med standardkonfigurationen af Oracle CRM On Demand kan du også samle adskillige grundlæggende attributter for et kursus, så som varighed, gebyr, start- og slutdatoer, afhængighed af andre kurser osv.

Kurser kan tilbydes af firmaet selv, udliciteres til udnævnte uddannelsesudbydere eller begge. Med Oracle CRM On Demand kan du definere listen over tredjepartleverandører, der udbyder kurset, og publicere listen til partnere. Når et kursus er publiceret, kan partnermedarbejdere tilmelde kontakter til kurset.

## Arbejde med hjemmesiden Kursus

Hjemmesiden Kursus er udgangspunktet for håndtering af kurser.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kursus-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af et kursus

Du kan oprette et kursus ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Kurser. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kursus](#) (på side 408) for at få flere oplysninger om oprettelse af kurser.

### Arbejde med kursuslister

Afsnittet Lister: Kursus viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kurser.

Kursusliste	Beskrivelse
Alle kurser	Viser alle kurser, som du kan se, uanset hvem der ejer posten.
Nyligt oprettede: Kurser	Alle kurser, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst oprettede kurser vises først i listen.

Kursusliste	Beskrivelse
Nyligt ændrede: Kurser	Alle kurser, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst ændrede kurser vises først i listen.
Nyligt introducerede: Kurser	Alle kurser, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst introducerede kurser vises først i listen.
Udgående kurser	Alle kurser, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så det kursus, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Kurser	Alle kurser, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Kurser	Alle kurser, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Kurser	Alle kurser, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.




## Visning af nyligt ændrede kurser

Afsnittet Nyligt ændrede: Kurser viser de kurser, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Kursus-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Kursus-hjemmesiden:

-  Alle kurser
-  Nyligt oprettede: Kurser
-  Nyligt ændrede: Kurser

- [n](#) Nyligt introducerede: Kurser
- [n](#) Udgående kurser
- [n](#) Mine: Kurser
- [n](#) Mine nyligt oprettede: Kurser
- [n](#) Mine nyligt ændrede: Kurser

### *Sådan følger du afsnit til din Kursus-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Kursus-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Kursus-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af kurser

Udfør følgende opgaver for at håndtere kurser:

- [n](#) [Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 424)
- [n](#) [Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer](#) (på side 405)
- [n](#) [Relatering af kurser til andre kurser](#) (på side 406)
- [n](#) [Synliggørelse af kurser for partnere](#) (på side 406)
- [n](#) [Tilmelding til kurser](#) (på side 407)
- [n](#) [Opdatering af kursustilmeldingspost](#) (på side 407)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n](#) [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n](#) [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n](#) [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n](#) [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n](#) [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [n](#) [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Tilknytning af kurser til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte kurser til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis kurset kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis kurset gælder for en løsning, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Produkter, Kursus: Produkt - Kategorier eller Kursus: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan knytter du kurser til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Produkter, Kursus: Produkt - Kategorier eller Kursus: Løsninger på siden Detalje: Kursus.
- 2 Angiv produktet (eller produktkategorien) på redigeringsiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

**BEMÆRK:** Følg trinnene ovenfor for at relatere et kursus til løsninger uanset, om kurset er relateret til én løsning eller mange løsninger.

## Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer

Et kursus afsluttes normalt med en eller flere eksamener. Hvis du består dem, modtager du et certifikat. Du kan knytte et kursus til eksamener, certificeringer eller begge.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Eksamener eller Certificering: Kurser tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan knytter du kurser til eksamener og certificeringer*

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Eksamener eller Certificering: Kurser på siden Detalje: Kursus.
- 2 Angiv eksamen eller certificering som relevant på redigeringsiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere eksamens- eller certifikatrelationer.

## Relatering af kurser til andre kurser

I Oracle CRM On Demand kan du relatere et kursus til andre kurser. Et kursus kan være en forudsætning for et kursus, en opfølgning til et andet kursus eller en erstatning for et andet muligvis udgået kursus.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et helhedsbillede af de tilgængelige kurser og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en kontakt tilmelder sig et kursus. F.eks. kan en fuldført tilmelding til kursus A således være defineret som en forudsætning for tilmelding til kursus B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt for kontakten at tilmelde sig kursus B, selv om vedkommende ikke har været tilmeldt kursus A.

**BEMÆRK:** For at sikre, at et kursus ikke kan relateres til sig selv, kan feltet Relateret: Kursus ikke være det samme som kurset på den overordnede side.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Relaterede: Kurser tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### Sådan relaterer du et kursus til et andet kursus

- 1 Klik på navnet på det kursus, som du vil relatere til et andet kursus, på siden Kursusliste.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Relaterede: Kurser på siden Detalje: Kursus.
- 3 Vælg det relaterede kursus og relationstypen på siden Redigering af relaterede kurser. Klik dernæst på Gem.

## Synliggørelse af kurser for partnere

Kurser er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre kurset synligt ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til kursusposten.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Kursus tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### Sådan gør du kurser synlige for partnere

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Kursus på siden Detaljer: Kursus.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som kurset skal være synligt for, på siden Redigering af kursusteam.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på Gem.

## Tilmelding til kurser

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at tilmelde dig et kursus og forbedre dine færdigheder inden for et bestemt produkt eller en gruppe produkter.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Tilmeldinger: Kursus tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan foretager du tilmelding til et kursus*

- 1 Klik på navnet på det kursus, som du vil tilmelde dig, på siden Kursusliste.
- 2 Klik på Tilmeld-i afsnittet Tilmeldinger: Kurser på siden Detalje: Kursus.
- 3 Vælg det kursus og den kandidat, som du vil tilmelde, på siden Redigering af kursustilmelding. Klik dernæst på Gem.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand understøtter, at samme kontakt foretager flere tilmeldinger til samme kursus, dog med visse begrænsninger. Det kan være, at en kontakt vil tilmeldes samme kursus mere end én gang af forskellige årsager, f.eks. for at fuldføre en ufuldstændig tilmelding, som opfriskning osv. Oracle CRM On Demand tillader, at en kontakt tilmeldes samme kursus gentagne gange, så længe tilmeldingsdatoerne eller ejeren af posten er forskellige.

## Opdatering af kursustilmeldingspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere kursustilmeldingsposten. Som standard kan kun varemærkeejerroller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på tilmeldingsposten. Varemærkeejerroller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Tilmeldinger: Kursus tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan opdaterer du en kursustilmeldingspost:*

- 1 Klik på linket Rediger til den tilmeldingspost, som du vil ændre, i afsnittet Tilmeldinger: Kursus på siden Detaljer: Kursus.
- 2 Ret felterne efter behov.

### 3 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Standard tilladte værdier til feltet Tilmeldingsstatus er Tilmeldt, Fuldført og Ufuldstændig. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og du kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

## Felter til kursus

Brug siden Redigering af kursus-til at tilføje et kursus eller opdatere detaljer til et eksisterende kursus. Denne side viser alle felterne til et kursus.

**TIP:** Du kan også redigere kurser på siden Kursusliste og siden Detalje: Kursus. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Afsnittet Nøgleoplysninger</b>	
Navn	Navnet på kurset. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletkurser. Feltet er påkrævet.
Type	Den kursustype, som du vil bruge til dette kursus.
Status	Kursets status, så som Planlagt eller Tilgængeligt. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvor kurset introduceres. Feltet er nyttigt, hvis du planlægger at introducere et kursus i løbet af de næste par måneder, men vil udbrede kendskab til det til partnerne før introduktionen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om kurset vises på listen Nyligt introducerede: Kurser på Kursus-hjemmesiden.
Id: Kursus	Intern identifikator for kurset. Inden for et firma er denne identifikator typisk entydig. Oracle CRM On Demand fastholder imidlertid ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som kurset fokuserer på. Brug kun dette felt, hvis kursus fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis kurset er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Kursus: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Det hovedprodukt, som kurset fokuserer på. Hvis kurset omhandler mere end ét produkt, skal du bruge det relaterede element Produkt til at indsamle listen over produkter. Brug kun dette felt, hvis kursus fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis kurset er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Kursus: Produkter i stedet.



Felt	Beskrivelse
Tilgængelig til	Den dato, hvor kurset ikke længere tilbydes. Brug dette felt til at udbrede kendskab blandt partnere til, at kurset snart ophører. Hvis angivet, fastlægger dette felt, om kurset vises på listen Udløbende: Kurser på Kursus-hjemmesiden.
<b>Afsnittet Kursusdetaljer</b>	
Varighed (timer)	Kursets varighed.
Længde (dage): Kursus	Kursets kalenderlængde. Kurser af længere varighed (typisk mere end 8 timer) tilbydes normalt over flere dage.
Format	Angiver kursets leveringsformat.
Medie	Angiver kursets leveringsmedie.
Ekstern entydig id	Den entydige identifikator for kurset i et eksternt system. Denne id er påkrævet, når du importerer data fra et eksternt system og skal vide, om et indgående kursus er importeret tidligere.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om kurset. Feltet Website er nyttigt, hvis kursusoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Kursus	Det gebyr, der opkræves for kurset.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale kurset med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Hvis flere betalingsindstillinger er tilladt, skal du derfor definere dem som en værdi i rullelisten, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
<b>Afsnittet Kontaktoplysninger</b>	
Kontakt	Hovedkontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Firma	Firmaet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der oprettede kurset.
Oprettet: Dato	Dato, hvor kurset blev oprettet.
Ejer	Den aktuelle ejer af kurset.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kurset. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kurset. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor kurset sidst blev opdateret.

## Felter til Kursustilmelding

Brug siden Tilmelding: Kursus til at foretage tilmelding til et kursus. Siden viser alle felterne til en kursustilmelding.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om tilmelding</b>	
Kursus	Navnet på kurset. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for tilmelding til kurset.

Felt	Beskrivelse
Tilmeldingsdato	Standardangives til aktuel systemdato ved oprettelse. Kan ændres under og efter oprettelse.
Tilmeldingsstatus	Den aktuelle status for kursustilmeldingen. Som prækonfigureret standardangives værdien til Tilmeldt ved oprettelse.
Kandidat	Navnet på den kandidat, som vil deltage i kurset. Det skal være en kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Tilmeldingsnr.	Tilmeldingsnumre er normalt entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Fuldførelsesdato	Den dato, hvor kurset blev fuldført af kandidaten.
Kursus: Partner	Det partnerfirma, som kandidaten tilmelder sig hos til det specifikke kursus.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der tilmeldte sig kurset.
Oprettet: Dato	Den dato, hvor personen tilmeldte sig kurset.
Ejer	Den aktuelle ejer af kursustilmeldingen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kursustilmeldingen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede kursustilmeldingen. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor kursustilmeldingen sidst blev opdateret.

## Eksamener

En *eksamen* er et middel til måling af en persons kompetence i en færdighed eller en gruppe færdigheder. Eksamener er normalt det næste logiske trin efter fuldførelse af et kursus. Typisk kulminerer et kursus med en eller flere eksamener. En person forventes at registrere sig og møde frem til eksamener ved fuldførelse af kurset. Mange firmaer anser først et kursus for korrekt fuldført, hvis alle afsluttende eksamener er bestået med en mindstekarakter.

I lighed med et kursus kan en eksamen også knyttes til et produkt eller produktgrupper samt en produktkategori eller adskillige produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definere en eksamen som gældende for et specifikt produkt eller en gruppe produkter eller produktkategorier. Du kan også knytte en eksamen til et eller flere kurser, så den logiske fremrykning fra kursus til eksamen kan indsamles nøjagtigt.

Da eksamener normalt administreres og håndteres af autoriserede testserviceudbydere fremfor selve firmaet, giver Oracle CRM On Demand dig mulighed for at definere listen over sådanne tredjepartleverandører til en

bestemt eksamen. Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at registrere enhver kontakt, som du har adgang til, til en eksamen.

## Arbejde med hjemmesiden Eksamen

Hjemmesiden Eksamen er udgangspunktet for håndtering af eksamener.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Eksamen-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en eksamen

Du kan oprette en eksamen ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Eksamener. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til eksamen](#) (på side 418) for at få flere oplysninger om oprettelse af eksamener.

### Arbejde med eksamenslister

Afsnittet Lister: Eksamen viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til eksamener.

Eksamensliste	Beskrivelse
Alle: Eksamener	Viser alle eksamener, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Eksamener	Alle eksamener, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede eksamen vises først i listen.
Nyligt ændrede: Eksamener	Alle eksamener, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede eksamen vises først i listen.
Nyligt introducerede: Eksamener	Alle eksamener, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede eksamen vises først i listen.
Udløbende: Eksamener	Alle eksamener, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den eksamen, der udløber først, vises først i listen.

Eksamensliste	Beskrivelse
Mine: Eksamener	Alle eksamener, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Eksamener	Alle eksamener, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Eksamener	Alle eksamener, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.









## Visning af nyligt ændrede eksamener

Afsnittet Nyligt ændrede: Eksamener viser de eksamener, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Eksamen-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Eksamen-hjemmesiden:

-  Alle: Eksamener
-  Nyligt oprettede: Eksamener
-  Nyligt ændrede: Eksamener
-  Nyligt introducerede: Eksamener
-  Udløbende: Eksamener
-  Mine: Eksamener
-  Mine nyligt oprettede: Eksamener
-  Mine nyligt ændrede: Eksamener

### Sådan føjer du afsnit til din Eksamen-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Eksamen-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Eksamen for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.

**3** Klik på Gem.

## Håndtering af eksamener

Udfør følgende opgaver for at håndtere eksamener:

- [Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 414)
- [Tilknytning af eksamener til kurser og certificeringer](#) (på side 415)
- [Relatering af eksamener til andre eksamener](#) (på side 415)
- [Synliggørelse af eksamener for partnere](#) (på side 416)
- [Registrering til eksamener](#) (på side 416)
- [Opdatering af eksamensregistreringspost](#) (på side 417)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte eksamener til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis eksamenen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis eksamenen gælder for en løsning, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Eksamen: Produkter, Eksamen: Produkt - Kategorier eller Eksamen: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan knytter du eksamener til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Eksamen: Produkter, Eksamen: Produkt - Kategorier eller Eksamen: Løsninger på siden Detalje: Eksamen.
- 2 Angiv produktet eller produktkategorien på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

**BEMÆRK:** Følg trinnene ovenfor for at relatere en eksamen til løsninger uanset, om eksamenen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

## Tilknytning af eksamener til kurser og certificeringer

En eksamen eller række eksamener angiver normalt korrekt fuldførelse af et certificeringskursus. Hvis du består en eller flere eksamener, består du kurset og tildes et certifikat. Du kan knytte en eksamen til kurser, certificeringer eller begge.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Eksamener eller Certificering: Eksamener tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan knytter du eksamener til kurser og certificeringer*

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Eksamener eller Certificering: Eksamener på siden Detalje: Eksamen.
- 2 Angiv kursus- eller certificering som relevant på redigeringssiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere kursus- eller certifikatrelationer.

## Relatering af eksamener til andre eksamener

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en eksamen til andre eksamener. En eksamen kan være en forudsætning for en eksamen, en opfølgning til en anden eksamen eller en erstatning for en anden muligvis udgået eksamen.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et helhedsbillede af de tilgængelige eksamener og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en kontakt registrerer sig til en eksamen. F.eks. kan korrekt fuldførelse eller beståelse af eksamen A således være defineret som en forudsætning for registrering til eksamen B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt for kontakten at registrere sig til eksamen B, selv om vedkommende ikke har bestået eksamen A eller slet ikke har registreret sig til den eksamen.

**BEMÆRK:** For at sikre, at en eksamen ikke kan relateres til sig selv, kan feltet Relateret: Eksamen ikke være det samme som eksamenen på den overordnede side.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Relaterede: Eksamener tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan relaterer du en eksamen til en anden eksamen*

- 1 Klik på navnet på den eksamen, som du vil relatere til en anden eksamen, på siden Liste: Eksamen.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Relaterede: Eksamener på siden Detalje: Eksamen.
- 3 Vælg den relaterede eksamen og relationstypen på siden Redigering af relaterede eksamener.
- 4 Klik på Gem.

## Synliggørelse af eksamener for partnere

Eksamener er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre eksamenen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til eksamensposten.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan gør du eksamener synlige for partnere*

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Eksamen på siden Detaljer: Eksamen.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som eksamenen skal være synlig for, på siden Redigering af eksamens-team.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på Gem.

## Registrering til eksamener

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at registrere dig til en eksamen og forbedre din kompetence inden for et bestemt produkt eller en gruppe produkter.



**Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Registreringer: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

***Sådan foretager du registrering til en eksamen***

- 1 Klik på navnet på den eksamen, som du vil registrere dig til, på siden Liste: Eksamen.
- 2 Klik på Registrer i afsnittet Registreringer: Eksamen på siden Detalje: Eksamen.
- 3 Vælg den eksamen og den kandidat, som du vil registrere, på siden Redigering af eksamensregistrering.
- 4 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand understøtter, at samme kontakt foretager flere registreringer til samme eksamen, dog med visse begrænsninger. Det kan være, at en kontakt vil registrere sig til samme eksamen mere end én gang af forskellige årsager, f.eks. for at forbedre et tidligere resultat eller for at bestå en ikke-bestået eksamen eller endog for at forny et udløbet resultat. Oracle CRM On Demand tillader, at en kontakt registrerer sig til samme eksamen gentagne gange, så længe eksamensdatoerne eller ejeren af posten er forskellige.

## Opdatering af eksamensregistreringspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere eksamensregistreringsposten. Som standard kan kun varemærkeejerroller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på registreringsposten. Varemærkeejerroller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

**Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Registreringer: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

***Sådan opdaterer du eksamensregistreringsposten:***

- 1 Klik på linket Rediger til den registreringspost, som du vil ændre, i afsnittet Registreringer: Eksamen på siden Detaljer: Eksamen.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Standard tilladte værdier til feltet Registreringsstatus er Registreret, Bestået og Fejlet. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og du kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

## Felter til eksamen

Brug siden Redigering af eksamen til at tilføje en eksamen eller opdatere detaljer til en eksisterende eksamen. Denne side viser alle felterne til en eksamen.

**TIP:** Du kan også redigere eksamener på siden Liste: Eksamen og siden Detalje: Eksamen. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Afsnittet Nøgleoplysninger</b>	
Navn	Navnet på eksamenen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubleteksamener. Feltet er påkrævet.
Type	Den eksamenstype, som du vil bruge til denne eksamen.
Status	Eksamensens status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvor eksamenen introduceres. Feltet er nyttigt, hvis du planlægger at introducere en eksamen i løbet af de næste par måneder, men vil udbrede kendskab til den til partnerne før introduktionen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om eksamenen vises på listen Nyligt introducerede: Eksamener på Eksamen-hjemmesiden.
Id: Eksamen	Intern identifikator for eksamenen. Inden for et firma er denne identifikator typisk entydig. Oracle CRM On Demand fastholder imidlertid ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som eksamenen fokuserer på. Brug kun dette felt, hvis eksamenen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis eksamenen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Eksamen: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Det hovedprodukt, som eksamenen fokuserer på. Hvis eksamenen omhandler mere end ét produkt, skal du bruge det relaterede element Produkt til at indsamle listen over produkter. Brug kun dette felt, hvis eksamenen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis eksamenen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Eksamen: Produkter i stedet.
Tilgængelig til	Den dato, hvor eksamenen ikke længere tilbydes. Brug dette felt til at udbrede kendskab blandt partnere til, at eksamenen snart ophører. Hvis angivet, fastlægger dette felt, om eksamenen vises på listen Udløbende: Eksamener på Eksamen-hjemmesiden.
<b>Afsnittet Detaljer: Eksamen</b>	

Felt	Beskrivelse
Antal spørgsmål	Det samlede antal spørgsmål i eksamenen.
Tilladt tid (minutter)	Den samlede tid (i minutter), som tillades til tage eksamenen.
Maks. score	Den højest mulige score, som du kan opnå i eksamenen.
Bestået score	Den mindste score, som du skal opnå, for at bestå eksamenen.
Gyldighed (måneder)	Længden af tid, i måneder, som eksamensscoren er gyldig.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om eksamenen. Feltet Website er nyttigt, hvis eksamensoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Format	Angiver eksamenens leveringsformat.
Medie	Angiver eksamenens leveringsmedie.
Karaktergivning smetode	Den metode, hvormed eksamenen bedømmes.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Eksamen	Det gebyr, der opkræves for at tage eksamenen.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale eksamenen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Hvis flere betalingsindstillinger er tilladt, skal du derfor definere dem som en værdi i rullelisten, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
<b>Afsnittet Kontaktoplysninger</b>	
Kontakt	Vælg hovedkontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Firma	Firmaet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der oprettede eksamenen.
Oprettet: Dato	Dato, hvor eksamenen blev oprettet.
Ejer	Den aktuelle ejer af eksamenen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om eksamenen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede eksamenen. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor eksamenen sidst blev opdateret.

## Felter til eksamensregistrering

Brug siden Registrering: Eksamen til at foretage registrering til en eksamen. Denne side viser alle felterne til en eksamensregistrering.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om registrering</b>	
Eksamen	Navnet på eksamenen. Feltet er obligatorisk.
Målsætning	Evt. målsætning for registrering til eksamenen.

Felt	Beskrivelse
Registreringsdato	Standardangives til aktuel systemdato ved oprettelse. Kan ændres under og efter oprettelse.
Registreringsstatus	Den aktuelle status for eksamensregistreringen.
Eksamen: Partner	Det partnerfirma, der administrerer den specifikke eksamen, som kandidaten registrerer sig til.
Score udløber den	Den dato, hvor scoren eller karakteren udløber.
Kandidat	Navnet på den kandidat, som tager eksamenen. Det skal være en kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Registreringsnr.	Registreringsnumre er normalt entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Fuldførelsesdato	Den dato, hvor eksamenen blev fuldført af kandidaten.
Opnået score	Den numeriske score (i givet fald), der blev opnået ved eksamen.
Opnået karakter	Bogstavskarakter (i givet fald), der blev opnået ved eksamen.
Dato: Eksamen	Den dato, hvor eksamenen blev taget.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der registrerede sig til eksamenen.
Oprettet: Dato	Den dato, hvor personen registrerede sig til eksamen.
Ejer	Den aktuelle ejer af eksamensregistreringen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om eksamensregistreringen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede eksamensregistreringen. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor eksamensregistreringen sidst blev opdateret.

## Certificering

En *certificering* er bevis for en persons kompetence inden for en række færdigheder. Hvor en eksamen måler en persons kompetence, bekræfter en certificering, at personen er kompetent. Certificeringer tildeles typisk, efter en person har bestået en eller flere eksamener. Certificeringer kan derfor anses for at være en logisk følge af kurser og eksamener.

Certificeringer har normalt en tilknyttet udløbsdato, selv om det ikke er obligatorisk. Dvs. at en person med et certifikat kun kan kræve at være certificeret i en defineret periode, hvorefter vedkommende skal ansøge om certificering igen. Når en certificering har en udløbsdato, skyldes det normalt, at det tildelende firma forventer, at færdigheden eller teknologien (som certifikat blev tildelt for) udvikler sig og bliver forældet.

I modsætning til kurser og eksamener, som kan være knyttet til produkter, tildeles en certificering næsten altid for et bestemt produkt eller en bestemt gruppe produkter. Oracle CRM On Demand understøtter tilknytningen af et certifikat til kurser, eksamener, produkter, produktkategorier og løsninger. Ingen af disse tilknytninger er obligatoriske. Dvs. at du kan tilknytte lige så mange eller få af disse til en certificering efter behov. I nogle tilfælde kan du endog definere en certificering, der ikke er knyttet til kursus, eksamen, produkt, produktkategori eller løsning.

## Arbejde med hjemmesiden Certificering

Hjemmesiden Certificering er udgangspunktet for håndtering af certificeringer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Certificering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en certificering

Du kan oprette en certificering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Certificeringer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til certificering](#) (på side 428) for at få flere oplysninger om oprettelse af certificeringer.

### Arbejde med certificeringslister

Afsnittet Lister: Certificering viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til certificeringer.

Certificeringsliste	Beskrivelse
Alle certificeringer	Viser alle certificeringer, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Certificeringer	Alle certificeringer, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede certificering vises først i listen.
Nyligt ændrede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede certificering vises først i listen.
Nyligt introducerede: Certificeringer	Alle certificeringer, der blev tilgængelige inden for de

Certificeringsliste	Beskrivelse
	sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede certificering vises først i listen.
Udløbende: Certificeringer	Alle certificeringer, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den certificering, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Certificeringer	Alle certificeringer, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede certificeringer

Afsnittet Nyligt ændrede: Certificeringer viser de certificeringer, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Certificering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Certificering-hjemmesiden:

-  Alle certificeringer
-  Nyligt oprettede: Certificeringer
-  Nyligt ændrede: Certificeringer
-  Nyligt introducerede: Certificeringer
-  Udløbende: Certificeringer
-  Mine: Certificeringer
-  Mine nyligt oprettede: Certificeringer
-  Mine nyligt ændrede: Certificeringer

### *Sådan føjer du afsnit til din Certificering-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Certificering-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Certificering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af certificeringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere certificeringer:

- [Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 424)
- [Tilknytning af certificeringer til eksamener og kurser](#) (på side 425)
- [Relatering af certificeringer til andre certificeringer](#) (på side 425)
- [Synliggørelse af certificeringer for partnere](#) (på side 426)
- [Anmodning om certificering](#) (på side 427)
- [Opdatering af certificeringsanmodningspost](#) (på side 427)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte certificeringer til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis certificeringen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis certificeringen gælder for en løsning eller flere løsninger, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Certificering: Produkter, Certificering: Produkt - Kategorier eller Certificering: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout,

**424** [Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19](#)



hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### ***Sådan knytter du certificeringer til produkter, produktkategorier eller løsninger***

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Certificering: Produkter, Certificering: Produkt - Kategorier eller Certificering: Løsninger på siden Detalje: Certificering.
- 2 Angiv produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

**BEMÆRK:** Følg trinnene ovenfor for at relatere en certificering til løsninger uanset, om certificeringen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

## **Tilknytning af certificeringer til eksamener og kurser**

En certificering kræver normalt, at man har gennemført et eller flere kurser. Kurserne afsluttes med en eller flere eksamener. Hvis du består dem, modtager du et certifikat. Du kan knytte en certificering til eksamener, kurser eller begge.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Certificering: Eksamener eller Certificering: Kurser tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### ***Sådan knytter du certificeringer til eksamener og kurser***

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Certificering: Eksamener eller Certificering: Kurser på siden Detalje: Certificering.
- 2 Angiv eksamen eller kursus som relevant på redigeringssiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere eksamens- eller kursusrelationer.

## **Relatering af certificeringer til andre certificeringer**

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en certificering til andre certificeringer. En certificering kan være en forudsætning for en certificering, en opfølgning til en anden certificering eller en erstatning for en anden muligvis udgået certificering.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et komplet billede af de tilgængelige certificeringer og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en certificering tildeles. F.eks. kan det at have certificering A være defineret som en forudsætning for at blive

tildelt certificering B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt, at certificering B tildeles til en kontakt, selv om vedkommende ikke har certificering A.

**BEMÆRK:** For at sikre, at en certificering ikke kan relateres til sig selv, kan feltet **Relateret: Certificering** ikke være det samme som certificeringen på den overordnede post.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Relaterede: Certificeringer** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### ***Sådan relaterer du en certificering til en anden certificering***

- 1 Klik på navnet på den certificering, som du vil relatere til en anden certificering, på siden **Liste: Certificering**.
- 2 Klik på **Tilføj** i afsnittet **Relaterede: Certificeringer** på siden **Detalje: Certificering**.
- 3 Vælg den relaterede certificering og relationstypen på siden **Redigering af relateret certificering**. Klik dernæst på **Gem**.

## **Synliggørelse af certificeringer for partnere**

Certificeringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre certificeringen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til certificeringsposten.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Team: Certificering** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### ***Sådan gør du certificeringer synlige for partnere***

- 1 Klik på **Tilføj brugere** i afsnittet **Team: Certificering** på siden **Detalje: Certificering**.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som certificeringen skal være synlig for, på siden **Redigering af certificeringsteam**.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på **Gem**.

## Anmodning om certificering

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at anmode om certificering til et bestemt produkt eller en gruppe produkter.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### Sådan anmoder du om certificering

- 1 Klik på navnet på den certificering, som du vil anmode om, på siden Liste: Certificering.
- 2 Klik på Anmodning: Certificering i afsnittet Anmodninger: Certificering på siden Detalje: Certificering.
- 3 Vælg certificeringen og kandidaten til certificeringen på siden Redigering af certificeringsanmodning. Klik dernæst på Gem.

**BEMÆRK:** Flere certificeringsanmodninger til den samme kontakt understøttes. Det skyldes, at kontakter kan have behov for at anmode om samme certificering mere end én gang, f.eks. hvis den eksisterende certificering er udløbet eller en tidligere anmodning blev afvist. Oracle CRM On Demand gør det derfor muligt at komme med flere anmodninger til samme certificering til samme kontakt, så længe anmodningsdatoerne er forskellige.

## Opdatering af certificeringsanmodningspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere certificeringsanmodningsposten. Som standard kan kun varemærkeejerrøller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på anmodningsposten. Varemærkeejerrøller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### Sådan opdaterer du en certificeringsanmodningspost

- 1 Klik på linket Rediger til den anmodningspost, som du vil ændre, i afsnittet Anmodninger: Certificering på siden Detalje: Certificering.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Standard tilladte værdier til feltet Status: Certificering er Anmodet, Tildelt og Afvist. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og firmaadministratoren kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

## Felter til certificering

Brug siden Redigering af certificering til at tilføje en certificering eller opdatere detaljerne til en eksisterende certificering. Denne side viser alle felterne til en certificering.

**TIP:** Du kan også redigere certificeringer på siden Liste: Certificering og siden Detalje: Certificering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Afsnittet Nøgleoplysninger</b>	
Navn	Navnet på certificeringen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletcertificeringer. Feltet er påkrævet.
Type	Den certificeringstype, som du vil bruge til denne certificering.
Status	Certificeringens status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvorefter der kan anmodes om certificeringen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om certificeringen vises på listen Nyligt introducerede: Certificeringer på Certificering-hjemmesiden.
Id: Certificering	En intern identifikator for certificeringen. Den er typisk entydig, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som kontakten certificeres til ved opnåelse af certificeringen. Brug kun dette felt, hvis certificeringen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis certificeringen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Certificering: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produkt, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af certificeringen. Brug kun dette felt, hvis certificeringen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis certificeringen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Certificering: Produkter i stedet.

Felt	Beskrivelse
Tilgængelig til	Den dato, hvorefter certificeringen ikke længere tilbydes. Hvis angivet, fastlægger feltet, om certificeringen vises på listen Udløbende: Certificeringer på Certificering-hjemmesiden.
<b>Afsnittet Detaljer: Certificering</b>	
Gyldighed (måneder)	Længden af tid i måneder, som certificeringen er gyldig, efter den er tildelt til en kontakt. Feltet er kun til oplysningsformål. Oracle CRM On Demand sætter ikke automatisk gyldighedsperioden for en tildelt certificering.
Kan forny	Angiver, om du kan forny den certificering, som en kontakt er tildelt.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om certificeringen. Feltet Website er nyttigt, hvis certificeringsoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Certificering	Det gebyr, der opkræves for tildeling af certificeringen.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale certificeringen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi, men flere betalingsindstillinger kan være tilladt, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
<b>Afsnittet Kontaktoplysninger</b>	
Kontakt	Kontakten til certificeringen.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonavnet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der oprettede certificeringsposten.
Oprettet: Dato	Dato, hvor certificeringsposten blev oprettet.
Ejer	Den aktuelle ejer af certificeringsposten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om certificeringsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede certificeringsposten. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor certificeringsposten sidst blev opdateret.

## Felter til certificeringsanmodning

Brug siden Anmodning: Certificering til at anmode om en certificering. Siden viser alle felterne til en certificeringsanmodning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om anmodning</b>	
Certificering	Navnet på den certificering, der anmodes om. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for anmodning om certificeringen.
Anmodningsdato	Datoen for den anmodede certificering. Standardangives til den aktuelle systemdato ved oprettelse, men kan ændres under og efter oprettelse.
Nr.: Certificering	Certificeringsnumre, som normalt er entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Kan fornys	Angiver, om den tildelte certificering kan fornys.
Kandidat	Navnet på den kandidat, som anmoder om certificering. Det skal være en

Felt	Beskrivelse
	kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Dato: Certificering	Den dato, hvor kandidaten blev tildelt certificeringen.
Status: Certificering	Den aktuelle status for certificeringsanmodningen.
Udløbsdato	Den dato, hvor den tildelte certificering udløber.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der anmodede om certificeringen.
Oprettet: Dato	Den dato, hvor certificeringen blev anmodet om.
Ejer	Den aktuelle ejer af certificeringsanmodningsposten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om certificeringsanmodningsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede certificeringsanmodningsposten. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor certificeringsanmodningsposten sidst blev opdateret.

## Akkreditering

En *akkreditering* er et partnerfirmas bevis for deres evne eller kompetence inden for salg af en vare eller levering af service af en acceptabel standard. Mens certificeringer tildeles til enkeltpersoner, tildeles akkrediteringer til et partnerfirma. Et partnerfirma tildeles en akkreditering, når flere krav er opfyldt: normalt er et af kravene, at firmaet har et foruddefineret mindste antal lønnede medarbejdere med bestemte certificeringer. På nogle måder er en akkreditering en samling certificeringer og er det næste trin i den logiske følge fra kurser til eksamener til certificeringer.

Akkrediteringer kan knyttes til produkter, produktkategorier og løsninger. De kan også relateres til andre akkrediteringer.

## Arbejde med hjemmesiden Akkreditering

Hjemmesiden Akkreditering er udgangspunktet for håndtering af akkrediteringer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Akkreditering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en akkreditering

Du kan anmode om en akkreditering ved at klikke på knappen **Ny** i afsnittet **Nyligt ændrede: Akkrediteringer**. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til akkreditering](#) (på side 438) for at få flere oplysninger om oprettelse af akkrediteringer.

## Arbejde med akkrediteringslister

Afsnittet **Lister: Akkreditering** viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til akkrediteringer.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Alle akkrediteringer	Viser alle akkrediteringer, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede akkreditering vises først i listen.
Nyligt ændrede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede akkreditering vises først i listen.
Nyligt introducerede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede akkreditering vises først i listen.
Udløbende: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den akkreditering, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på **Ny** for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.



Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.









## Visning af nyligt ændrede akkrediteringer

Afsnittet Nyligt ændrede: Akkrediteringer viser de akkrediteringer, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Akkreditering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Akkreditering-hjemmesiden:





-  Alle akkrediteringer
-  Nyligt oprettede: Akkrediteringer
-  Nyligt ændrede: Akkrediteringer
-  Nyligt introducerede: Akkrediteringer
-  Udløbende: Akkrediteringer
-  Mine: Akkrediteringer
-  Mine nyligt oprettede: Akkrediteringer
-  Mine nyligt ændrede: Akkrediteringer

### Sådan føjer du afsnit til din Akkreditering-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på Akkreditering-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Akkreditering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Håndtering af akkrediteringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere akkrediteringer:

-  [Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 434)
-  [Relatering af akkrediteringer til andre akkrediteringer](#) (på side 435)
-  [Registrering af certificeringskrav til en akkreditering](#) (på side 435)
-  [Synliggørelse af akkrediteringer for partnere](#) (på side 436)

- [n Anmodning om akkreditering](#) (på side 436)
- [n Opdatering af akkrediteringsanmodningspost](#) (på side 437)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [n Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte akkrediteringer til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis akkrediteringen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis akkrediteringen gælder for en løsning eller flere løsninger, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Akkreditering: Produkter, Akkreditering: Produkt - Kategorier eller Akkreditering: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan knytter du akkrediteringer til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1** Klik på Tilføj i afsnittet Akkreditering: Produkter, Akkreditering: Produkt - Kategorier eller Akkreditering: Løsninger på siden Detalje: Akkreditering.
- 2** Angiv produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3** Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

**BEMÆRK:** Følg trinnene ovenfor for at relatere en akkreditering til løsninger uanset, om akkrediteringen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

## Relatering af akkrediteringer til andre akkrediteringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en akkreditering til andre akkrediteringer. En akkreditering kan være en forudsætning for en akkreditering, en opfølgning til en anden akkreditering eller en erstatning for en anden muligvis udgået akkreditering.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et komplet billede af alle akkrediteringerne og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en certificering tildeles. F.eks. kan det at have akkreditering A være defineret som en forudsætning for at blive tildelt akkreditering B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt, at akkreditering B tildeles til et partnerfirma, selv om firmaet ikke har akkreditering A.

**BEMÆRK:** For at sikre, at en akkreditering ikke kan relateres til sig selv, kan feltet **Relateret: Akkreditering** ikke være det samme som akkrediteringen på den overordnede post.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Relaterede: Akkrediteringer** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan relaterer du en akkreditering til en anden akkreditering*

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil relatere til en anden akkreditering, på siden **Liste: Akkreditering**.
- 2 Klik på **Tilføj** i afsnittet **Relaterede: Akkrediteringer** på siden **Detalje: Akkreditering**.
- 3 Vælg den relaterede akkreditering og relationstypen på siden **Redigering af relateret akkreditering**. Klik dernæst på **Gem**.

## Registrering af certificeringskrav til en akkreditering

En *akkreditering* er et partnerfirmas bevis for dets evne eller kompetence til at levere et produkt eller en service. Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at sætte certificeringskrav til en akkreditering. Det kan f.eks. være, at du forlanger, at mindst 10 % af medarbejderne i partnerfirmaet skal have den relevante certificering, og at mindst to medarbejdere skal være certificeret, for at firmaet kan tildeles denne akkreditering. Med andre ord skal firmaet have mindst fire medarbejdere med den relevante certificering, hvis firmaet har 40 tekniske medarbejdere på lønningslisten. Hvis der kun er 15 medarbejdere på lønningslisten, skal firmaet stadig have mindst to medarbejdere med den relevante certificering.

Oracle CRM On Demand fastholder ikke de certificeringskrav, der er nævnt i dette afsnit, når en akkreditering tildeles. Oplysningerne her er kun indsamlet til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som information til partnere om akkrediteringskravene.

### Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Akkreditering: Certificering** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan registrerer du certificeringskrav til en akkreditering*

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil registrere certificeringskrav til, på siden Liste: Akkreditering.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Akkreditering: Certificeringer på siden Detalje: Akkreditering.
- 3 Vælg den relevante certificering i valglisten Certificering.
- 4 Indtast et tal i feltet Antal certificeringer, hvis du vil definere et mindste antal medarbejdere, som skal besidde denne certificering.
- 5 Indtast en procent i feltet % medarbejdere certificeret, hvis du vil definere en mindste procentdel af medarbejdere, som skal besidde denne certificering. Klik dernæst på Gem.

## Synliggørelse af akkrediteringer for partnere

Akkrediteringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre akkrediteringen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til akkrediteringsposten.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan gør du akkrediteringer synlige for partnere*

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som akkrediteringen skal være synlig for, på siden Redigering af akkrediteringsteam.  
  
**BEMÆRK:** Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.
- 3 Klik på Gem.

## Anmodning om akkreditering

Hvis du mener, at dit firma opfylder kravene til akkreditering, kan du anmode om akkreditering fra partnerfirmaet.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan anmoder du om akkreditering*

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil anmode om, på siden Liste: Akkreditering.
- 2 Klik på Anmodning: Akkreditering i afsnittet Anmodning: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 3 Vælg akkrediteringen og partneren på siden Redigering af akkrediteringsanmodning, og klik dernæst på Gem.

**BEMÆRK:** Partnerfirmaer kan have behov for at anmode om samme akkreditering mere end én gang, f.eks. hvis den eksisterende akkreditering er udløbet eller en tidligere anmodning blev afvist. Oracle CRM On Demand gør det derfor muligt at komme med flere anmodninger til samme akkreditering til samme partnerfirma, så længe anmodningsdatoerne er forskellige.

## Opdatering af akkrediteringsanmodningspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere akkrediteringsanmodningsposten. Som standard kan kun varemærkeejerroller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på anmodningsposten. Varemærkeejerroller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

### **Før du går i gang.**

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

### *Sådan opdaterer du en akkrediteringsanmodningspost:*

- 1 Klik på linket Rediger til den anmodningspost, som du vil ændre, i afsnittet Anmodninger: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Standard tilladte værdier til feltet Status: Akkreditering er Anmodet, Tildelt og Afvist. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og firmaadministratoren kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

## Felter til akkreditering

Brug siden Redigering af akkreditering til at tilføje en akkreditering eller opdatere detaljer til en eksisterende akkreditering. Denne side viser alle felterne til en akkreditering.

**TIP:** Du kan også redigere akkrediteringer på siden Liste: Akkrediteringer og siden Detalje: Akkreditering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen. Administratorer kan tilføje yderligere felter, der skal være en del af en akkreditering.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Afsnittet Nøgleoplysninger</b>	
Navn	Navnet på akkrediteringen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletakkrediteringer. Feltet er påkrævet.
Type	Den akkrediteringstype, som du vil bruge til denne akkreditering.
Status	Akkrediteringens status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til feltet Status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er obligatorisk.
Tilgængelig fra	Den dato, hvorfra akkrediteringen er tilgængelig. Hvis angivet, fastlægger feltet, om akkrediteringen vises på listen Nyligt introducerede: Akkrediteringer på Akkreditering-hjemmesiden.
Id: Akkreditering	En intern identifikator for akkrediteringen. Den er typisk entydig, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis akkrediteringen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis akkrediteringen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Akkreditering: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produkt, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis akkrediteringen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis akkrediteringen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Akkreditering: Produkter i stedet.
Tilgængelig til	Den dato, hvorefter akkrediteringen ikke længere vil være tilgængelig. Hvis angivet, fastlægger feltet, om akkrediteringen vises på listen Udløbende: Akkrediteringer på Akkreditering-hjemmesiden.
<b>Afsnittet Detaljer: Akkreditering</b>	

Felt	Beskrivelse
Gyldighed (måneder)	Længden af tid i måneder, som akkrediteringen er gyldig, efter den er tildelt til et partnerfirma.
Kan fornyes	Angiver, om du kan forny den akkreditering, som et partnerfirma er tildelt.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om akkrediteringen. Feltet Website er nyttigt, hvis akkrediteringsoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Akkreditering	Det gebyr, der opkræves for tildeling af akkrediteringen.
Betalingsindstilling er	Den metode, som du kan betale akkrediteringen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Flere betalingsindstillinger kan være tilladt, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
<b>Afsnittet Kontaktoplysninger</b>	
Kontakt	Vælg hovedkontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonavnet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmanavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der oprettede akkrediteringsposten.

Felt	Beskrivelse
Oprettet: Dato	Dato, hvor akkrediteringsposten blev oprettet.
Ejer	Den aktuelle ejer af akkrediteringsposten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om akkrediteringsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede akkrediteringsposten. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor akkrediteringsposten sidst blev opdateret.

## Felter til akkrediteringsanmodning

Brug siden Anmodning: Akkreditering til at anmode om en akkreditering. Siden viser alle felterne til en akkrediteringsanmodning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om anmodning</b>	
Akkreditering	Navnet på den akkreditering, der anmodes om. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for anmodning om akkrediteringen.
Anmodningsdato	Datoen for den anmodede akkreditering. Standardangives til den aktuelle systemdato ved oprettelse, men kan ændres under og efter oprettelse.
Nr.: Akkreditering	Akkrediteringsnummeret, som normalt er entydigt, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Kan fornys	Angiver, om den tildelte akkreditering kan fornys.
Partner	Navnet på det partnerfirma, der anmoder om akkreditering. Feltet er påkrævet.
Dato: Akkreditering	Den dato, hvor partnerfirmaet blev tildelt akkrediteringen.
Status: Akkreditering	Den aktuelle status for akkrediteringsanmodningen.
Udløbsdato	Den dato, hvor den tildelte akkreditering udløber.



Felt	Beskrivelse
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet af	Navnet på den person, der anmodede om akkrediteringen.
Oprettet: Dato	Den dato, hvor akkrediteringen blev anmodet om.
Ejer	Den aktuelle ejer af akkrediteringsanmodningsposten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om akkrediteringsanmodningen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Ændret af	Navnet på den person, der oprettede eller sidst opdaterede akkrediteringsanmodningsposten. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret: Dato	Dato og tidspunkt, hvor akkrediteringsanmodningsposten sidst blev opdateret.



# 8 Life Sciences

---

Oracle CRM On Demand indeholder forskellige posttyper til naturvidenskabelige oplysninger og til håndtering af medicinsalgprocessen.

Følgende faner er tilgængelige i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**MedEd.** Brug disse sider til at håndtere medicinske uddannelsesbegivenheder og personer, der inviteres til de begivenheder.

**Kontakts stat - Licens.** Brug disse sider til at registrere detaljer om statslicensen (eller anden jurisdiktion) til at udøve lægegerning og validere signaturer til prøver, der udleveres af en salgsrepræsentant.

**Lagerperiode.** Brug disse sider til at organisere salgsstyrken med henblik på planlægning og evaluering af metrikker (f.eks. for at udføre foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger og afstemninger).

**Prøvetransaktion.** Brug disse sider til at oprette, opdatere og spore forskellige typer prøvetransaktioner (overførsler, anerkendelser, justeringer og udleveringer af prøvetransaktioner) og tilknyttede transaktionselementer.

**Allokering.** Brug disse sider til at allokere prøver til slutbrugere og til at spore mængden af prøveprodukter samt den periode, som prøveprodukter kan distribueres i.

**Prøveparti.** Brug disse sider til at spore partinumre til prøveprodukter.

**Ansvarsfraskrivelse til prøve.** Brug disse sider til at oprette, opdatere og spore ansvarsfraskrivelser til prøveprodukter.

**Meddelelsesplan.** Brug disse sider til at håndtere meddelelsesplaner (præsentationer, der leveres via en pc eller tablet-pc til salgsbrugere).

**Element i meddelelsesplan.** Brug disse sider til at angive de elementer, der udgør en meddelelsesplan.

**Relation for element i meddelelsesplan.** Brug disse sider til at angive et præsentationselement og levere valgfrie oplysninger, der understøtter det primære element i meddelelsesplan.

## Processer i Life Sciences

Du kan udføre følgende opgaver vha. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### Sporing af medicinske begivenheder

Du kan planlægge og spore medicinske uddannelsesbegivenheder vha. MedEd-siderne. En sådan begivenhed kan være en kort session på en læges kontor eller en kompleks række seminarer eller nationale salgsmøder. Se [MEEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 446) for at få flere oplysninger om planlægning og sporing af medicinske uddannelsesbegivenheder.

## Forretningsplanlægning




Sider til forretningsplanlægning giver et grundlag for forretningsplanlægningsaktiviteter inden for medicinalindustrien. Du kan sætte mål og målsætninger til konti, kontakter og produkter. Du kan linke disse mål og målsætninger til langsigtede strategiske planer, kortsigtede målsætninger, hierarkiske kontoplaner, planer for nøgleopinionsledere eller varemærkeplaner. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 249) for at få flere oplysninger om håndtering af forretningsplaner.

## Indsamling af kontakt- og kontodetaljer og planlægning af salgsbesøg

Du kan indsamle og lagre detaljerede oplysninger om salgsbesøg vha. besøgsaktivitetsdelen på siderne Detalje: Kontakt og Detalje: Konto. Disse sider indeholder en liste over besøgsaktiviteter og viser besøghistorikken til en kontakt eller konto. Se [Kontakter](#) (på side 199) for at få flere oplysninger om brug af kontaktsiderne. Se [Konti](#) (på side 181) og [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 123) for at få flere oplysninger om brug af kontosiderne.

## Planlægning af salgsbesøg







Salgsrepræsentanter kan udføre planlægningsopgaver før besøg hos en konto ved at gennemgå de tilknyttede kontakt- og kontorelationer. De kan også gennemgå de bedste kontakttidspunkter til kontakter og kontaktens gyldige medicinske licens. Denne planlægning giver en salgsrepræsentant mulighed for at fastlægge følgende:

-  Hvilke produkter, der skal forklares
-  Hvor mange prøver eller lanceringsvarer, der skal udleveres
-  Hvilken underskrift, der skal indsamles for at fuldføre salgsbesøget

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128), [Sporing af bedste kontakttidspunkter](#) (på side 210) og [Licenser for kontakts stat](#) (på side 452) og [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 136) for at få flere oplysninger om disse opgaver.

## Indsamling af kundeoplysninger for at imødekomme lovgivningsmæssige retningslinjer

Du kan indsamle følgende oplysninger om kundebesøg:

-  Produkter detaljeret
-  Prøver udleveret til kunder
-  Lanceringsvarer eller uddannelsesmateriale udleveret til kunder
-  Diskuteret meddelelsesplaner
-  Meddelelsesrespons
-  Indsamlede kundeunderskrifter

Disse oplysninger kræves typisk for at opfylde kravene hos den amerikanske Food and Drug Administration (FDA) og lignende kontorer i andre lande. Du kan lagre disse oplysninger på siden Liste: Besøgsaktivitet til en kontaktdetaljepost. Se følgende for at få flere oplysninger om aktivitetssiderne:

-  [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119)

- [n Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 123)
- [n Spring af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

## Håndtering af prøver

Administratører af prøver kan udføre forretningsprocesser, så som oprettelse af lagerperioder, allokeringposter og prøvelagerposter til salgsrepræsentanter. Salgsrepræsentanter kan oprette lagerrevisionsrapporter, som anmodet af prøveadministratørerne, og kan lukke eller afstemme lagerperioder. Desuden kan salgsrepræsentanter justere lagerbeholdninger, overføre prøver ind og ud samt udlevere prøver, der kræver udleveringstransaktioner. Se [Håndtering af prøver](#) (på side 455) for at få flere oplysninger om disse opgaver.

## Håndtering af kundepræsentationer

Salgs- og marketingorganisationer kan håndtere deres multimedie- eller grafikfilindhold, oprette meddelelsesplaner og distribuere disse meddelelsesplaner til salgsstyrken i marken. Salgsorganisationer kan dernæst levere skræddersyede præsentationer til kunder, som automatisk indsamler metrikker vedrørende kundersvar. Disse metrikker overføres til marketingorganisationen til analyse. Brug Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med en offline-klientapplikation. Klienten kræves for at foretage præsentationer til kunder og indsamle metrikker over kundersvar. Brug personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)), en type salgspresentationssoftware, for at håndtere presentationsindholdet og meddelelsesplanerne. Se [Personaliseret indholdslevering](#) (på side 511) for at få flere oplysninger om PCD.

## Håndtering af analyser

En salgsrepræsentant, en marketingorganisation, et ledelsesteam eller et administrativt team i et medicinalfirma kan oprette detaljerede analytiske rapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Besøgshistorik, MedEd-begivenheder og PCD indeholder analysekomponenter, der gør det muligt at håndtere analyser i disse områder af Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se [Instrumentbrætter](#) (på side 991) og [Rapporter](#) (på side 697) for at få flere oplysninger om brug af Oracle CRM On Demand Answers.

## Oprettelse af integrationsbegivenheder og arbejdsgangregler

Integrationsbegivenheder understøttes til følgende biovidenskabsposttyper og biovidenskabsrelaterede posttyper:

- [n Forretningsplan](#)
- [n Kontakts stat - Licens](#)
- [n Lagerperiode](#)
- [n Prøvelager](#)
- [n Prøveparti](#)
- [n Prøvetransaktion](#)
- [n Transaktionselement](#)

Se [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505) og [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om integrationsbegivenheder og arbejdsgangregler.

## Udførelse af aktivitetsvurderinger

Hvis firmaadministratoren har konfigureret scripts til aktivitetsvurdering, vil du kunne udføre vurderinger på opgaver, aftaler, opkald eller planlagte besøg til en konto eller kontakt. Se [Opsætning af vurderingsscripts](#) (på side 1517) og [Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#) (se "[Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#)" på side 146) for at få flere oplysninger om vurderinger.

## Tilføjelse af bøger til Life Sciences-posttyper

Bøger understøttes til følgende biovidenskabsposttyper og biovidenskabsrelaterede posttyper:

-  Allokering
-  Forretningsplan
-  Rapporten Lagerrevision
-  Lagerperiode
-  MedEd-begivenhed
-  Målsætninger
-  Prøveparti
-  Prøvetransaktion

Du kan fastlægge den bog, som en bruger ser som standard i Bog-vælgeren til hver posttype. Se [Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger](#) (på side 1155) for at få flere oplysninger. Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om bøger generelt.

## MedEd

Brug MedEd-begivenhedssiderne til at planlægge og spore medicinske uddannelsesbegivenheder.

En MedEd-begivenhed kan være en kort session på en læges kontor eller en kompleks række seminarer eller nationale salgsmøder.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af MedEd-begivenheder, kan fanen MedEd-begivenhed være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed

Hjemmesiden MedEd-begivenhed er udgangspunktet for håndtering af MedEd-begivenheder.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden MedEd-begivenhed. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.



## Oprettelse af en MedEd-begivenhed

Du kan oprette en MedEd-begivenhed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste MedEd-begivenheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til MedEd-begivenheder](#) (se "[Felter til MedEd-begivenhed](#)" på side 450) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med MedEd-begivenhedslistes

Afsnittet Lister: MedEd-begivenhed viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til MedEd-begivenheder.

MedEd-begivenhedsliste	Filtre
Alle MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret alfabetisk efter begivenhedsnavn
Alle MedEd-begivenheder denne måned	Begivenheder med status Aktiv, Igangværende eller Planlagt og med startdato, der ligger i den aktuelle måned.
Alle aktuelle MedEd-begivenheder	Begivenheder, der opfylder begge disse betingelser:  Status = Aktiv, Igangværende eller Planlagt  Startdato ligger i intervallet 30 dage før dags dato til 60 dage efter dags dato.
Nyligt oprettede MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret efter ændringsdato
Mine MedEd-begivenheder	MedEd-begivenheder med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede MedEd-begivenheder

Afsnittet Mine nyligt ændrede MedEd-begivenheder viser de MedEd-begivenheder, som du senest har ændret.

## Visning af MedEd-begivenhedsrelaterede opgaver

Afsnittet MedEd-begivenhedsrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst prioritet. Følgende oplysninger vises også:

- n Forfaldsdato.** Dato, hvor opgave skal være afsluttet, som angivet af dig eller din manager.
- n Pil.** Prioriteten til opgaver, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.  
**BEMÆRK:**Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.
- n Emne.** Opgavens titel. Klik på linket for at gennemgå opgaven.
- n MedEd-begivenhed.** MedEd-begivenhed, der er knyttet til opgaven.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din MedEd-begivenhed-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden MedEd-begivenhed:

- n** MedEd-relaterede opgaver
- n** Nyligt oprettede MedEd-begivenheder
- n** Nyligt ændrede MedEd-begivenheder
- n** Mine nyligt oprettede MedEd-begivenheder
- n** Mine nyligt ændrede MedEd-begivenheder
- n** Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din MedEd-begivenhed-hjemmeside).

### Sådan føjer du afsnit til din MedEd-begivenhed-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden MedEd-begivenhed.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden MedEd-begivenhed for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

- n** [MedEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 446)
- n** [Håndtering af MedEd-begivenheder](#) (på side 449)
- n** [Felter til MedEd](#) (se "[Felter til MedEd-begivenhed](#)" på side 450)



## Håndtering af MedEd-begivenheder

Se følgende for at få oplysninger om håndtering af MedEd-begivenheder:

[n Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder](#) (på side 449)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

[n Arbejde med poster](#) (på side 38)

[n Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)

[n Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)

**BEMÆRK:** Du kan ikke redigere eller slette MedEd-begivenheder med status Fuldført.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

[n MedEd-begivenheder](#) (se "MedEd" på side 446)

[n Felter til MedEd-begivenhed](#) (på side 450)

[n Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed](#) (på side 446)

## Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder

Du kan spore inviterede til den medicinske uddannelsesbegivenhed og lagre feedback om invitationen til begivenheden.

### Sådan sporer du inviterede til en medicinsk uddannelsesbegivenhed

- 1 Vælg MedEd-begivenheden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af MedEd-begivenheder.
- 2 På siden Detaljer: MedEd-begivenhed:
  - n Klik på Tilføj i titellinjen Inviterede for at føje inviterede til begivenheden.  
**BEMÆRK:** Du vil muligvis føje afsnittet Inviterede til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
  - n Klik på Rediger i titellinjen Inviterede for at opdatere status, sessionsdetaljer og kommentarer til en eksisterende inviteret.
- 3 Opdater oplysningerne på siden Inviterede:
  - a Klik på ikonet Opslag i kolonnen Ny kontakt.
  - b Brug opslagsvinduet til at oprette en ny kontakt, eller vælg en eksisterende kontakt, der skal tilføjes som inviteret.
  - c Vælg status på siden Inviterede.  
Type og ÅTD salg overføres fra kontaktposten.
- 4 Gem posten.

## Felter til MedEd-begivenhed

Brug siden Redigering af MedEd-begivenhed til at tilføje en medicinsk begivenhed eller opdatere detaljer til en eksisterende begivenhed. Denne side viser alle felterne til en begivenhed.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Detaljeoplysninger om MedEd-begivenhed</b>	
Navn	Navn på begivenheden på op til 50 tegn. Påkrævet felt som standard.
Lokation	Grænsen er på 100 tegn.
Startdato	Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Påkrævet felt som standard.
Slutdato	Standardangives til én time efter aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Påkrævet felt som standard.
Bekræftelsesdat	Måldato for udsendelse af bekræftelse om begivenheden til inviterede.

Felt	Beskrivelse
o	
Status	Begivenhedens status. Standardværdier er Aktiv, Annulleret, Fuldført, Igangværende, Inaktiv og Planlagt.  <b>BEMÆRK:</b> En MedEd-begivenhed med status Fuldført bliver skrivebeskyttet.
Type	Typen af medicinsk begivenhed. Grænsen er på 30 tegn. Standardværdier er Cd-rom præsentation, Konference, Hospital - Udstilling, Tidsskriftsklub, Frokost og undervisning, Møde, Stuegang, Seminar, Symposium, Messe og Handel.
Budget	Budgetbeløb i den valuta, som du angiver. Standarden er sat til systemvalutaen. Administratoren sætter valutaen vha. feltet Aktivitetsvaluta. Dette felt eksponeres ikke i standard sidelayoutet, men administratoren kan eksponere det i det tilpassede layout.
Maks. deltagere	Maks. antal inviterede, der kan deltage i denne begivenhed.
Produkt	Produkt, som du vil fremhæve under begivenheden. Du kan vælge produktet eller produktkategorien, men ikke begge.  Firmaadministratoren navigerer til Admin. og klikker på Indholdsstyring for at tilføje produkter.
Produktkategori	Produktkategori, som du vil fremhæve under begivenheden. Du kan vælge produktet eller produktkategorien, men ikke begge.  Firmaadministratoren navigerer til Admin. og klikker på Indholdsstyring for at tilføje produktkategorier.
CME - Kredit	Antal CME-point (Continuing Medical Education) til denne begivenhed.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Ejer	Person, der er tildelt til denne post. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).
Målsætning	Grænsen er på 500 tegn. Påkrævet felt som standard.
Sessionsdetaljer	Detaljer vedrørende session. Grænsen er på 500 tegn.
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor posten blev oprettet eller opdateret. Systemgenereret.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

- [n MedEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 446)
- [n Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed](#) (på side 446)
- [n Håndtering af MedEd-begivenheder](#) (på side 449)

## Licenser for kontakts stat

Brug siderne for licens for kontakts stat til at oprette, opdatere og spore licenser for en kontakt.

En *licens for kontakts stat* registrerer detaljer om statslicensen (eller en anden jurisdiktion) til at praktisere lægevirksomhed. Den bruges til at validere underskrifterne til prøver, som en salgsrepræsentant udleverer (f.eks. en salgsrepræsentant fra et medicinalfirma) til en kontakt (f.eks. en læge). En læge har kun én gyldig, aktiv licens til hver stat på et givet tidspunkt. Licenser til at praktisere inden for en bestemt jurisdiktion kan fornys. Hvis implementeringen ligger uden for USA, er feltet Stat ikke påkrævet.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om licens for kontakts stat, kan fanen Kontakts stat - Licens være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens

Hjemmesiden Kontakts stat - Licens er udgangspunktet for håndtering af licensposter for kontakts stat.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Kontakts stat - Licens. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en licens for kontakts stat

Du kan oprette en ny licens for kontakts stat ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede licenser for kontakts stat. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til licens for kontakts stat](#) (på side 454) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med licenslister for kontakts stat

Afsnittet Lister: Licens for kontakts stat viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til licenser for kontakts stat.

Licensliste for kontakts stat	Filtre
Alle licenser for kontakts stat	Alle licenser for kontakts stat, som du kan se, uanset hvem der ejer licensen.

Licensliste for kontakts stat	Filtre
Nyligt ændrede licenser for kontakts stat	Alle licenser for kontakts stat med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






## Visning af nylige licenser for kontakts stat

Afsnittet Nyligt ændrede licenser for kontakts stat viser de licenser, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens:

-  Nyligt oprettede licenser for kontakts stat
-  Nyligt ændrede licenser for kontakts stat
-  Mine nyligt oprettede licenser for kontakts stat
-  Mine nyligt ændrede licenser for kontakts stat
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Kontakts stat - Licens).

### Sådan tilføjer du afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Kontakts stat - Licens.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Kontakts stat - Licens for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af licenser for kontakts stat

Udfør følgende opgaver for at håndtere licenser for kontakts stat, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om licens for kontakts stat:

[n Licenser for kontakts stat](#) (på side 452)

[n Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens](#) (på side 452)

[n Felter til licens for kontakts stat](#) (på side 454)

## Felter til licens for kontakts stat

Brug siden Redigering af licens for kontakts stat til at tilføje en licens for kontakts stat eller opdatere detaljer til en eksisterende licens. Denne side viser alle felterne til en licens for en kontakts stat.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om licenser for kontakts stat på siden Liste: Licens for kontakts stat og siden Detalje: Licens for kontakts stat. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.




Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til licens for kontakts stat.

Felt	Beskrivelse
Kontakt	Kontakten til denne statslicenspost, typisk en læge eller repræsentant fra et medicinalfirma. Klik på ikonet Opslag for at vælge en kontakt. (Påkrævet).
Licensnr.	Kontaktens licensnummer, f.eks. PS4231732. (Påkrævet)
Stat	Den amerikanske stat eller jurisdiktion, der er knyttet til licensnummeret. Brug valglisten til at vælge staten, f.eks. <i>NJ</i> for New Jersey.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis din jurisdiktion er uden for USA, er feltet Stat ikke påkrævet.
Udløbsdato	Den dato, hvor licensen udløber (MM/DD/ÅÅÅÅ), f.eks. 10/31/2009. Brug kalenderikonet til at vælge udløbsdatoen.

Felt	Beskrivelse
Status	Status for licensen, som kan være Aktiv eller Inaktiv. Vælg status vha. valglisten.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om licenser for kontakts stat:

-  [Licenser for kontakts stat](#) (på side 452)
-  [Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens](#) (på side 452)
-  [Håndtering af licenser for kontakts stat](#) (på side 453)

## Håndtering af prøver

De fleste større lægemiddelproducenter leverer gratis prøver til sundhedsprofessionelle som en del af deres normale salgsaktiviteter. I USA reguleres distributionen af prøver af den amerikanske Food and Drug Administration (FDA) og skal afstemmes mindst én gang årligt. I dette emne beskrives, hvordan du håndterer og vedligeholder et elektronisk lager over prøver og lanceringsvarer vha. styring af prøver i Oracle CRM On Demand. Administratorer kan konfigurere og vedligeholde et prøvelager og overvåge levering af prøver, overførsler, modtagelser, afvigelser, justeringer og lageroptællinger. Slutbrugere benytter styring af prøver i Oracle CRM On Demand til at spore et elektronisk lager over prøvebeholdninger, oprette prøveoverførsler, anerkende modtagelse af prøveoverførsler og justere lagerbeholdninger til afstemningsformål.

Styring af prøver i Oracle CRM On Demand giver prøveadministratorer og salgsrepræsentanter mulighed for at måle og overvåge udleveringer af prøver på hvert niveau i organisationen. Se følgende emner for at få flere oplysninger om forskellene mellem prøveadministratorers og slutbrugeres opgaver.

## Scenarie for håndtering af prøver

I dette emne gives et eksempel på den proces, der udføres af en prøveadministrator og salgsrepræsentanter (slutbrugere), som distribuerer prøver til sundhedsprofessionelle. Dit firma følger muligvis en anden proces alt efter firmaets behov.

Et medicinalfirma har nye produkter, der skal markedsføres. Prøveadministratoren føjer produkterne til databasen, tilknytter evt. partinumre, allokere prøver til salgsrepræsentanterne og overfører prøver til managere og salgsrepræsentanter i marken for at konfigurere et prøvelager. Salgsrepræsentanterne besøger dernæst lægerne i deres salgsområder og udleverer de nye prøver. Efter en måned kræver hovedkontoret, at hver salgsrepræsentant afstemmer sit lager. Salgsrepræsentanten angiver først en endelig optælling af hver lagerpost, og en ny lagerperiode begynder. Salgsrepræsentanten opdager, at der er afvigelser i lageret, når afstemningen køres. Når de nødvendige justeringer er foretaget, udfører salgsrepræsentanten en afstemning, der er korrekt, og markerer lageret som Fuldført og Afstemt.

I dette scenarie er prøveadministratorer ansvarlige for deres firmas prøvelager og for at sikre, at lovgivningsmæssige regler og bestemmelser overholdes. I denne rolle er de ansvarlige for etablering af et masterprøvelager og dernæst for overførsel af prøver til hver slutbruger. Når slutbrugere modtager en

forsendelse, afsender de en kvittering eller bekræftelse. Oracle CRM On Demand angiver automatisk de modtagne prøver i deres lageroptællinger.

I dette scenarie kan salgsrepræsentanten, salgsrepræsentantens manager og prøveadministratoren overvåge afvigelser mellem afsendte mængder og modtagne mængder.

#### Administratorprocedurer

Prøveadministratorer kræver administrative ansvarsområder i styring af prøver i Oracle CRM On Demand for at kunne udføre følgende opgaver:

- Definere prøver som produkter og føje dem til databasen i Oracle CRM On Demand. Se [Indholdsstyring](#) (på side 1509) for at få flere oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.
- Definere partinumre og knytte partinumre til prøveprodukter, hvis din organisation bruger partinumre til at spore prøver. Se [Prøvepartier](#) (på side 502) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere et lager af prøver. Hver post i prøvelageret indeholder oplysninger til salgsrepræsentanten om det produkt, der er blevet kategoriseret som kvalificeret til udlevering af prøve. Se [Prøvelager](#) (på side 467) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere allokeringer og allokere prøver til salgsrepræsentanter. Allokeringsposten fastlægger den tidsperiode, hvor prøveprodukter leveres til salgsrepræsentanten til distribution til klinikker, hospitaler eller lægekontakter, når et besøg med udlevering af prøve udføres. Allokeringsposten definerer også de begrænsninger, der er knyttet til prøven (f.eks. maks. mængde, der kan udleveres ved et besøg). Se [Allokeringer](#) (på side 498) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere en lagerperiode, som er den definerede periode, inden for hvilken flytning af prøver eller lanceringsvarer kan spores. Administratorer og salgsrepræsentanter udfører alle første optællinger, foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger, rapportering og afstemninger inden for lagerperioden. Se [Lagerperiode](#) (på side 457) for at få flere oplysninger.
- Overføre prøver til slutbrugere i marken. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479) for at få flere oplysninger.
- Overvåge prøveaktiviteter. Aktiviteter til overvågning omfatter udleveringer af prøver, overførsler af prøver mellem medarbejdere og hovedkontoret, brugerlageroptællinger og lagerjusteringer. Se [Overvågning af prøveaktiviteter](#) (på side 489) for at få flere oplysninger.
- Lagre elektroniske signaturer. Elektroniske signaturer opsamles i Oracle CRM On Demand og lagres i databasen i Oracle CRM On Demand. Se [Kontrol af elektroniske signaturer](#) (på side 488) for at få flere oplysninger om signaturer.

#### Slutbrugerprocedurer

Slutbrugerne er de salgsrepræsentanter, der distribuerer prøver til sundhedsprofessionelle, og de udfører følgende opgaver:

- Anerkender modtagelse af prøvelager (dvs. prøveoverførsler). Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 469) for at få flere oplysninger.
- Overfører prøver til andre slutbrugere eller tilbage til hovedkontoret. Salgsrepræsentanter kan udveksle prøver mellem hinanden og returnere prøver (f.eks. prøver, der er udløbet) til hovedkontoret. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479) for at få flere oplysninger.



- n Udleverer prøver under salgsbesøg til kunder. Se [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485) for at få flere oplysninger.
- n Udfører foreløbige lageroptællinger efter behov. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 463) for at få flere oplysninger.
- n Lukker lagerperioder efter behov. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464) for at få flere oplysninger.
- n Redegør for evt. afvigelser i lagerposter ved at udføre lagerjusteringer og afsende andre transaktioner. Se [Justeringer af prøvetransaktioner](#) (se "[Justering af prøvetransaktioner](#)" på side 482), [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 483) og [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 484) for at få flere oplysninger.
- n Afstemmer lageret efter behov. Se [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469) for at få flere oplysninger.

## Krav til håndtering af prøver

Følgende krav gælder for administratorer og slutbrugere:

- n **Administratorer.** Før du kan håndtere prøver i Oracle CRM On Demand, skal administratorer først definere produkterne. Se [Indholdsstyring](#) (på side 1509) for at få flere oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.
- n **Slutbrugere.** Før slutbrugere kan udlevere prøver, skal de have en tilknyttet allokeringsspost til prøverne, og de skal anerkende modtagelse af prøverne. Se [Allokeringer](#) (på side 498) og [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 469) for at få flere oplysninger om allokeringer og anerkendelser.

**Før du går i gang.** Gennemgå dine brugerroller:

- n Din brugerrolle skal være tildelt administrative ansvarsområder, skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, privilegiet Aktiver justering af prøver og (hvis påkrævet) privilegiet Signatur, for at du kan udføre alle administratorprocedurer.
- n Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan udføre alle slutbrugerprocedurer.

## Lagerperiode

Brug lagerperiodesiderne til at oprette, opdatere og spore lagerperioder. En *lagerperiode* er en defineret periode, hvor al flytning af prøver eller lanceringsvarer (udleveringer af prøver, modtagelser, overførsler og lagerjusteringer) kan spores. Lagerperioden defineres af prøveadministratoren for kundefirmaet. Den bruges til at organisere salgsstyrken med henblik på planlægning og evaluering af metrikker.

Prøveadministratorer og salgsrepræsentanter udfører alle første optællinger, foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger og afstemninger inden for lagerperioden:

- n **Startoptælling.** Startoptællingen udføres af salgsrepræsentanten ved modtagelse af et ny lager. Salgsrepræsentanter skal fysisk optælle alle prøver, som de modtager, og bekræfte, at varerne er i deres besiddelse. Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 469) for at få flere oplysninger.
- n **Foreløbig lageroptælling.** Prøveadministratoren kan anmode om en foreløbig revisionsoptælling når som helst. Det er en anmodning om at optælle lageret og rapportere på det. En foreløbig revisionsoptælling udføres ofte som en revision i særlige tilfælde, hvor f.eks. potentielt bedrageri er forekommet, eller der forekommer at være et procesproblem med sporing af lageret. Optællingen fungerer som et kontrolpunkt

for prøveadministratoren. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 463) for at få flere oplysninger.

- n Endelig revisionsoptælling.** Prøveadministratoren anmoder om den endelige revisionsoptælling. I dette tilfælde nærmer lagerperioden sig sin slutning, og der skal redegøres for alle prøver. Salgsrepræsentanten skal tælle og logge det endelige fysiske antal til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Salgsrepræsentanten kan gå til hjemmesiden Lagerrevision (rapport) og oprette en ny lagerrevisionsrapport for at oprette en revisionsrapport. Salgsrepræsentanten kan også udløse automatisk oprettelse af den endelige revisionsrapport. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464) for at få flere oplysninger.
- n Afstemning.** Når den endelige revisionsoptælling er fuldført, skal salgsrepræsentanten afstemme lageret. Til denne afstemning sammenlignes sporingen af interne prøvetransaktioner med den endelige fysiske optælling. Alle afvigelser logges. Hvis ingen afvigelser findes, er afstemningen korrekt, og lagerperioden markeres som afstemt. Se [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 485) og [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 465) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om lagerperiode, kan fanen Lagerperiode være udeladt i din opsætning.

## Typer lagerperioder

Da afstemning af prøvelager kan se så ofte som en gang om måneden, gør styring af prøver i Oracle CRM On Demand det muligt at afstemme så ofte, som prøveadministratoren anmoder om det. Af hensyn til maksimal fleksibilitet findes tre typer lagerperioder.

I følgende tabel beskrives de forskellige typer lagerperioder.

Lagerperiode	Beskrivelse
Aktiv	Den indeværende periode. Den viser ingen slutdato, og den er ikke afstemt. Du kan indtaste en hvilken som helst type prøvetransaktion, heriblandt tilføjelse af nye produkter. Lageroptællinger justeres som relevant.
Inaktiv	En tidligere, uafstemt periode. Den viser en slutdato, men den er ikke afstemt endnu. Du kan indtaste en hvilken som helst type prøvetransaktion, undtagen nye produkter til lageret. Lageroptællingerne påvirkes som relevant. Standardkonfigurationen til Oracle CRM On Demand leverer én inaktiv periode.
Afstemt	En tidligere, inaktiv periode. Den viser en slutdato og er afstemt korrekt. Du kan ikke udføre transaktioner på denne låste og lukkede lagerperiode.

Standardkonfigurationen til styring af prøver i Oracle CRM On Demand indeholder tre uafstemte perioder: en aktiv periode og to inaktive perioder. Du kan have flere afstemte lagerperioder, men kun én aktiv lagerperiode kan være åben på et hvilket som helst tidspunkt.

## Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode

Hjemmesiden Lagerperiode er udgangspunktet for håndtering af lagerperioder. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Lagerperiode-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med lagerperioder.

## Oprettelse af en lagerperiode

Kun firmaets prøveadministrator kan oprette en lagerperiode. Salgsrepræsentanter kan ikke oprette lagerperioder. Prøveadministratoren opretter den første lagerperiode til hver salgsrepræsentant, som bruger Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se [Oprettelse af lagerperioder til brugere](#) (på side 1160) og [Oprettelse af poster](#) (på side 39) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med lagerperiodelister

Afsnittet Liste: Lagerperiode-viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til lagerperioder.

Lagerperiodeliste	Filtre
Alle lagerperioder	Alle lagerperioder, som du kan se, uanset hvem der ejer lagerperioden.
Nyligt ændrede lagerperioder	Alle lagerperioder med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nylige lagerperioder


Afsnittet Nyligt ændrede lagerperioder-viser de lagerperioder, der senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Lagerperiode-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Lagerperiode:

 Nyligt oprettede lagerperioder




-  [Nyligt ændrede lagerperioder](#)
-  [Mine nyligt oprettede lagerperioder](#)
-  [Mine nyligt ændrede lagerperioder](#)
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Lagerperiode-hjemmeside).

### ***Sådan føjer du afsnit til din Lagerperiode-hjemmeside***

- 1** Klik på Rediger layout på Lagerperiode-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Lagerperiode-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.








## **Relaterede oplysninger**

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:





-  [Lagerperiode](#) (på side 457)
-  [Felter til lagerperiode](#) (på side 466)
-  [Håndtering af lagerperioder](#) (på side 460)

## **Håndtering af lagerperioder**

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af lagerperioder:

-  [Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 461)
-  [Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode](#) (på side 462)
-  [Tilføjelse af bøger til en lagerperiode](#) (på side 462)
-  [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 463)
-  [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 463)
-  [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464)
-  [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 465)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:




-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:

-  [Lagerperiode](#) (på side 457)
-  [Felter til lagerperiode](#) (på side 466)
-  [Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode](#) (på side 458)

## Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode

Prøveadministratorer bruger siden Redigering af prøvelager til at tilføje et linjeelement for prøvelager til en lagerperiode for en salgsrepræsentant eller opdatere detaljer til et eksisterende linjeelement. Denne side viser alle felterne til et prøvelager.

Salgsrepræsentanter kan ikke tilføje eller slette linjeelementer for prøvelager i en lagerperiode. Salgsrepræsentanter skal imidlertid redigere feltet Fysisk optælling i linjeelementet i en lagerperiode, når foreløbige og endelige revisionsoptællinger udføres. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 463) og [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464) for at få flere oplysninger om revisionsoptællinger.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje linjeelementer for prøvelager til en lagerperiode.

### *Sådan føjer du et linjeelement for prøvelager til en lagerperiode*



- 1** Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2** Klik på Ny i afsnittet Prøvelager på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3** Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af prøvelager. Klik dernæst på Gem.

Se [Felter til prøvelager](#) (på side 470) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

**BEMÆRK:** Denne procedure er egnet, hvis du tilføjer et mindre antal produkter. Det anbefales, at du opretter en importfil (bestående af de relevante lagerposter), hvis du skal tilføje flere lagerposter, og anmoder firmaadministratoren om at indlæse dataene i lagerperioden.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvelager:

-  [Prøvelager](#) (på side 467)
-  [Håndtering af prøvelager](#) (på side 468)

 [Felter til prøvelager](#) (på side 470)

## Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode

Brug siden Redigering af prøvetransaktion til at tilføje et linjeelement for prøvetransaktion til en lagerperiode eller opdatere detaljer til et eksisterende linjeelement. Denne side viser alle felterne til en prøvetransaktion.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje prøvetransaktioner til en lagerperiode.





### *Sådan føjer du en prøvetransaktion til en lagerperiode*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Prøvetransaktioner på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af prøvetransaktion. Klik på Gem.

Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvetransaktion:

-  [Prøvetransaktioner](#) (på side 475)
-  [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 476)
-  [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 478)
-  [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490)

## Tilføjelse af bøger til en lagerperiode

Brug følgende procedure for at føje bøger til den aktive lagerperiode. Når du føjer en bog til den aktive lagerperiode, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at bogen vises som et relateret element på siden Detalje: Lagerperiode. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få flere oplysninger om visning af relaterede elementer.

### *Sådan føjer du en bog til en lagerperiode*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bog på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til lagerperioden, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.

Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om bøger.

- 4 Luk lagerperioden efter behov ved at klikke på knappen Luk.

Når en lagerperiode lukkes, genereres en lagerrevisionsrapport, og en ny lagerperiode oprettes. Alle oplysninger om prøvelager og bog, der er knyttet til den lukkede lagerperiode, kopieres til den nye lagerperiode og lagerrevisionsrapport. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464) for at få flere oplysninger.

## Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode

Brug siden Redigering af lagerrevisionsrapport til at oprette en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode eller opdatere detaljer til en eksisterende rapport. Denne side viser alle felterne til en lagerrevisionsrapport.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan oprette en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode.

### *Sådan opretter du en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Lagerrevisionsrapporter på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af lagerrevisionsrapport, og klik på Gem.

Se [Felter til lagerrevisionsrapport](#) (se "[Felter til rapporten Lagerrevision](#)" på side 473) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Du kan ikke ændre en lagerrevisionsrapport, efter du har oprettet den. Hvis der noteres en fejl i en genereret lagerrevisionsrapport, skal du lave en lagerjustering for at rette fejlen først og dernæst generere en ny lagerrevisionsrapport, når lagerjusteringen er behandlet.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

- [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 472)
- [Håndtering af lagerrevisionsrapporter](#) (på side 472)
- [Felter til rapporten Lagerrevision](#) (på side 473)

## Anmodning om en foreløbig lageroptælling

Når salgsrepræsentanter vender tilbage til deres kontor, skal de generelt udføre en fysisk lageroptælling. De anmoder om en foreløbig lageroptælling, som giver dem mulighed for at revidere deres lager af prøver og afsende oplysningerne til prøveadministratoren. Prøveadministratoren udsteder et behov for en fysisk revision af lageret. Den foreløbige revisionsoptælling udføres ofte som en særrevision, når der er forekommet et

potentielt bedrageri, eller der forekommer at være et procesproblem med sporing af lageret. Den fungerer som et kontrolpunkt for prøveadministratoren.

Du kan optælle det fysiske lager når som helt under den aktive, uafstemte lagerperiode. Kun aktive lagerperioder tages i betragtning, når du anmoder om en foreløbig lageroptælling.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anmode om en foreløbig lageroptælling.

### *Sådan anmoder du om en foreløbig lageroptælling*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, hvor du vil udføre en revision.
- 2 Indtast en værdi i feltet Fysisk optælling til hvert linjeelement for prøvelager.  
Den værdi, som du indtaster i feltet Fysisk optælling, skal svare til de fysiske mængder, der er disponible til hvert produkt.
- 3 Klik på Foreløbig optælling.  
Dernæst sker følgende:
  - n Værdien i feltet Sidste fysiske optælling ændres for at afspejle værdien af den fysiske mængde før værdien af den aktuelle fysiske mængde. Dernæst kan du validere og sammenligne den gamle fysiske optælling med den nye fysiske optælling.
  - n En ny lagerrevisionsrapport oprettes, hvor alle linjeelementer er kopieret fra det aktuelle lager.
  - n Den aktuelle lagerperiode forbliver åben.

**BEMÆRK:** Knappen Foreløbig optælling er kun aktiveret til lagerperioder, der er aktive.

## Lukning af en lagerperiode

Når en lagerperiode lukker, skal salgsrepræsentanten tælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Salgsrepræsentanten afsender den endelige revisionsoptælling (efter produkt eller partinummer) ved at lukke lagerperioden. Når du lukker en lagerperiode, lukker du den og udløser oprettelse af en lagerrevisionsrapport. Du kan kun lukke aktive lagerperioder.

Lukning af en lagerperiode er også et vigtigt trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469).

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan lukke en lagerperiode.

### *Sådan lukker du en lagerperiode*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, som du vil lukke.
- 2 Indtast en værdi i feltet Fysisk optælling til hvert linjeelement for prøvelager.



Den værdi, som du indtaster i feltet Fysisk optælling, skal svare til den fysiske mængde, der er disponibel til hvert produkt.

### 3 Klik på Luk.

Følgende sker, når du klikker på Luk:

- n Den lagerperiode, som du åbnede i trin 1, lukkes ved at tildele en slutdato for lagerperiode, og en ny lagerperiode oprettes med alle de poster, der fandtes i den gamle lagerperiode.
- n Værdierne fra feltet Fysisk optælling (i prøvelagerposterne) i den gamle lagerperiode kopieres til feltet Primobeholdning (i de tilsvarende prøvelagerposter) i den nye lagerperiode.
- n Alle prøver, der ikke er udløbet, kopieres fra den gamle lagerperiode til den nye lagerperiode.
- n Evt. udløbne prøver med en mængde, der er større end nul, kopieres fra den gamle lagerperiode til den nye lagerperiode.
- n Alle bogoplysninger, der er knyttet til den gamle lagerperiode, kopieres til den nye lagerperiode.
- n En lagerrevisionsrapport oprettes. Alle oplysninger om prøvelager og bog, der er knyttet til den gamle lagerperiode, kopieres til den nye lagerrevisionsrapport.

**BEMÆRK:** Når du klikker på knappen Luk, vises en fejlmeddelelse, hvis lagerperiodens status ikke er Aktiv, eller hvis feltet Fysisk optælling er tomt i en af prøvelagerposterne.

### 4 Gå tilbage til siden Liste: Lagerperiode, og åbn den samme lagerperiodepost, som du åbnede i trin 1.

Bemærk, at en lagerrevisionsrapport er oprettet som en underordnet til den lukkede lagerperiode. Lagerrevisionsrapporten indeholder et snapshot af lagerperioderne og den endelige fysiske optælling, når lagerperioden lukker. Lagerrevisionsrapporten og dens tilknyttede poster låses, kan ikke ændres og forbliver som et historisk revisionsspor til prøveadministratoren.

## Afstemning af en lagerperiode

Salgsrepræsentanter skal afstemme deres prøver mindst én gang om året. Du kan starte afstemninger på forskellige tidspunkter i løbet af året, men kun i lagerperioder, der er lukket. Alle transaktioner, der er knyttet til en lagerperiode, skal fuldføres, før lagerperioden kan afstemmes fuldt ud.

Afstemning af en lagerperiode er det sidste trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469).

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan afstemme en lagerperiode.

### Sådan afstemmer du en lagerperiode

#### 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, som du vil afstemme.

Den lagerperiode, som du åbner, skal være lukket. Du kan kun afstemme en periode, hvis der ikke er nogen forskel mellem den fysiske optælling og den mængde, som Oracle CRM On Demand beregner, og hvis der ikke er nogen ventende transaktioner i lagerperioden.

#### 2 Klik på Afstem.

En fejlmeddelelse vises, hvis en af følgende betingelser er sand:

- n Transaktioner med status Igangværende er knyttet til lagerperioden.
- n Der er tidligere lagerperioder, som stadig er åbne.
- n Variansen er ikke inden for en acceptabel grænse. I øjeblikket er variansen sat til nul.

- 3 Gå tilbage til siden Liste: Lagerperiode, og åbn den samme lagerperiodepost, som du åbnede i trin 1. Hvis afstemningen er gennemført, er flaget Afstemt markeret.

**BEMÆRK:** Slutbrugere skal oprette overførselstransaktioner for prøver, der er overført til en anden repræsentant eller returneret til hovedkontoret for perioden før afstemningen. Mobilbrugere skal også synkronisere deres lokale database med serverdatabasen, før en lageroptælling afsendes. Denne synkronisering er vigtig, hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en tidligere periode, eller hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en periode, der endnu ikke er aktiv.

## Felter til lagerperiode



Brug siden Redigering af lagerperiode til at tilføje en lagerperiode eller opdatere detaljer til en eksisterende lagerperiode. Denne side viser alle felterne til en lagerperiode.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om lagerperioder på siden Liste: Lagerperiode og siden Detalje: Lagerperiode. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.




Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til lagerperiode. De fleste af felterne er skrivebeskyttet for salgsrepræsentanter, men kan redigeres af prøveadministratorer. Feltet Aktiv og feltet Afstemt sættes automatisk af Oracle CRM On Demand i henhold til, om en lagerperiode er fuldført eller er afstemt.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for denne lagerperiode.
Slutdato	Den dato, hvor denne lagerperiode udløber.
Aktiv	<p>Dette afkrydsningsfelt sættes automatisk af Oracle CRM On Demand og angiver, om lagerperioden er aktiv eller lukket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Hvis markeret, er denne lagerperiode i øjeblikket aktiv. Alle aktuelle, udleverede prøver og lanceringsvarer bruger denne aktive lagerperiode til behandling.</li> <li>n Hvis ikke markeret, er denne lagerperiode fuldført eller er lukket og er inaktiv.</li> </ul> <p>Se <a href="#">Lukning af en lagerperiode</a> (på side 464) for at få flere oplysninger.</p>
Ejer	Ejeren af denne lagerperiode.
Oprettet	Dato og bruger, der oprettede lagerperioden.

Felt	Beskrivelse
Ændret	Dato og bruger, der sidst ændrede lagerperioden.
Afstemt	<p>Oracle CRM On Demand markerer automatisk dette afkrydsningsfelt. Det angiver, om afstemningsprocessen er kørt korrekt for denne lagerperiode:</p> <p> Hvis markeret, er lagerperioden fuldt afstemt uden afvigelser, er inaktiv og låst.</p> <p> Hvis ikke markeret, er lagerperioden ikke afstemt korrekt.</p> <p>Se <a href="#">Afstemning af en lagerperiode</a> (på side 465) for at få flere oplysninger.</p>

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:

-  [Lagerperiode](#) (på side 457)
-  [Håndtering af lagerperioder](#) (på side 460)
-  [Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode](#) (på side 458)

## Prøvelager

Brug prøvelagersiderne til at oprette, opdatere og spore prøvelagerposter.

En *prøvelager*post fortæller salgsrepræsentanten om produktet, der er kategoriseret som kvalificeret til udlevering af en prøve. Prøveadministratoren godkender produktet og tildeler en mængde til salgsrepræsentanten. Salgsrepræsentanten kan beholde prøven, indtil den kan distribueres til en valideret læge, klinik eller hospitalsfacilitet. En prøvelagerpost kan defineres på produktniveau eller på prøvepartiniveau. Regler om den mængde, der kan distribueres til en given kontakt, bevares i allokeringsposten til produktprøven. Allokeringsposten og prøvelagerposten sporer salgsbesøgets fremskridt og udleveringen af en prøve eller lanceringsvare.

## Om sporingsprocessen til prøvelagerposter

Når prøveadministratoren sender prøveforsendelser til slutbrugere i marken, skal salgsrepræsentanten anerkende modtagelse af prøvelageret. Salgsrepræsentanten skal fysisk modtage prøvelageret, tælle det og bekræfte mængden. Denne proces udgør udgangspunktet for processen til sporing af prøvelager og resulterer ultimativt i afstemning af lageret i slutningen af lagerperioden.

I løbet af lagerperioden kan salgsrepræsentanten have anmodninger fra prøveadministrationsmanageren om at udføre revisioner på et lager. Salgsrepræsentanten bruger dernæst prøvelagerposterne til at generere en lagerrevisionsrapport. Når en lagerperiode slutter, tælles lageret og vedligeholdes i prøvelagerposten, og restlageret kopieres til den nye lagerperiode. Afstemning af lagerperioden bekræfter, at lageret matcher de beregninger, der er opnået ved behandling af transaktionsposterne til produkterne. Alle poster skal matche, før lagerperioden anses for at være *afstemt*.

## Håndtering af prøvelager

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af prøvelager:

- [Beregning af løbende total til prøvelager](#) (på side 468)
- [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 469)
- [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469)
- [Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 461)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 467)
- [Felter til prøvelager](#) (på side 470)

## Beregning af løbende total til prøvelager

I begyndelsen af en lagerperiode kan en salgsrepræsentant have *mængden  $n$  af produktet  $x$* . I løbet af lagerperioden udfører salgsrepræsentanten forskellige transaktionsopgaver (f.eks. overførsler ind, overførsler ud, prøveudleveringer, justeringer og anerkendelser). I takt med at hver transaktionsopgave startes og fuldføres, opdaterer Oracle CRM On Demand det løbende antal til produkt  $x$ .

På basis af prøvetransaktionsaktiviteten bevarer Oracle CRM On Demand en post over den aktuelle optælling til alle produkter ved at beregne den *repræsentative lagerbeholdning*. For at beregne den repræsentative lagerbeholdning tager Oracle CRM On Demand mængden af produkt  $x$  i begyndelsen af hver lagerperiode og gør følgende:

- Tilføjer anerkendelse af forsendelse
- Tilføjer prøvetransaktioner af typen Overførsel ind
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Overførsel ud
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Udlevering (en udleveret prøvetransaktion)
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Returnering

- Tilføjer eller fratrækker prøvetransaktioner afhængig af lagerjusteringstypen og værdien i feltet Mængde. Et negativt tal kan accepteres for at angive tab, tyveri eller menneskelig fejl.

**Før du går i gang.** Feltet Systemantal skal være vist på siden Detalje: Prøvelager og Redigering af prøvelager, for at du kan se det løbende antal til prøvelageret. Som standard vises feltet Systemantal ikke, så du skal kontakte prøveadministratoren for at få konfigureret feltopsætningen til prøvelagersider. Se [Siden Tilpasning af posttypeapplikation](#) (se "[Siden Applikationstilpasning: Posttype](#)" på side 1063) for at få flere oplysninger om feltstyring.

### *Sådan ser du mængden ved sidste fysiske optælling*

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Gå til afsnittet Prøvelager på siden Detalje: Lagerperiode.

Til hvert linjeelement i prøvelager viser feltet Sidste fysiske optælling mængden af lageret på det tidspunkt, hvor den sidste lagerrevisionsrapport blev kørt. Feltet Systemantal viser den første prøvemængde, der blev overført af hovedkontoret til salgsrepræsentanten. Se [Felter til prøvelager](#) (på side 470) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

## Anerkendelse af modtagelse af prøvelager

Når prøveadministratoren sender prøver til slutbrugere i marken, når slutbrugere udveksler prøver, eller når slutbrugere returnerer prøver til hovedkontoret, skal modtageren af transaktionen anerkende modtagelse af prøvelageret. Modtageren skal fysisk modtage prøvelageret, tælle det og bekræfte mængden. Dette trin udgør udgangspunktet for sporing af prøvelager og resulterer ultimativt i afstemning af prøverlager i slutningen af perioden.

Prøvestyring i Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager gennem processen [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479). Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld eller delvis modtagelse af en prøveoverførsel. Se følgende for at få flere oplysninger:

- [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 480)
- [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 481)

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af prøvelageret.

**BEMÆRK:** Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster.

## Proces til afstemning af lager

I dette emne beskrives, hvordan du afstemmer lageret.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver.

n Du skal opfylde følgende krav:

- n **Verificer, at tidligere lagerperioder er afstemt.** Brugere skal afstemme tidligere lagerperioder i kronologisk rækkefølge. Dette krav er kun et problem, hvis et firma konfiguration tillader mere end én inaktiv, uafstemt periode.
- n **Anerkend modtagelse af lageroverførsler.** Brugere skal sende anerkendelser til alle modtagede forsendelser af prøvelager.
- n **Opret overførselstransaktioner til overførte prøver.** Brugere skal oprette overførselstransaktioner til prøver, der er overført til en anden repræsentant eller returneret til hovedkontoret.
- n **Mobilbrugere skal foretage synkronisering med serverdatabasen.** Mobilbrugere skal synkronisere deres lokale database med serverdatabasen, før en lageroptælling afsendes. Dette krav er vigtigt, hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en tidligere periode.

## Begrænsninger, der gælder ved afstemning af lager

Bemærk følgende begrænsninger:

- n Optællingerne for overførte og modtagede prøver afspejles ikke i lageroptællingen, før deres poster er afsendt.
- n En lagerperiode kan ikke afstemmes, hvis der er afvigelser mellem fysiske lageroptællinger og elektroniske lageroptællinger. Hvis der findes en afvigelse, skal den rettes, før en bruger kan afstemme perioden.

Udfør følgende opgaver for at afstemme lageret:

- 1 [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464)
- 2 [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 485)
- 3 [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 465)

## Felter til prøvelager

Brug siden Redigering af prøvelager-til at tilføje en ny prøvelagerpost til en lagerperiode eller opdatere detaljer om en eksisterende prøvelagerpost. Siden viser alle felterne til et prøvelager.

**TIP:** Du kan også redigere et prøvelager på siden Liste: Prøvelager og siden Detalje: Prøvelager. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til prøvelager.

Felt	Beskrivelse
Prøve	Produkt, der er knyttet til denne prøvelagerpost. <b>BEMÆRK:</b> Når en ny prøvelagerpost oprettes, kan kun produkter, der

Felt	Beskrivelse
	kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret), indtastes i dette felt.
Partinr.	<p>Partinummer, der er knyttet til det valgte prøveprodukt. Feltet er valgfrit.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Klik på ikonet Opslag for at vælge et prøveparti, når en prøvelagerpost tilføjes eller opdateres. Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges. Se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 502) og <a href="#">Felter til prøveparti</a> (på side 505) for at få flere oplysninger om prøvepartier.</p>
Primobeholdning	Den første mængde, der modtages fra hovedkontoret, i begyndelsen af lagerperioden.
Sidste fysiske optælling	Mængden af lager, da den seneste lagerrevisionsrapport blev kørt.
Fysisk optælling	<p>En fysisk optælling af den fysiske beholdning. Salgsrepræsentanten indtaster denne værdi.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette er det eneste felt, som salgsrepræsentanten kan ændre.</p>
Systemantal	<p>Den første mængde, der overføres fra hovedkontoret til salgsrepræsentanten. Se <a href="#">Beregning af løbende total til prøvelager</a> (på side 468) for at få flere oplysninger om visning af løbende antal til prøvelageret.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Som standard vises feltet Systemantal ikke på siden Detalje: Prøvelager og siden Redigering af prøvelager, så du skal kontakte prøveadministratoren for at få konfigureret feltopsætningen til prøvelagersider.</p>
Difference	<p>Differencen mellem værdien i feltet Fysisk optælling og værdien i feltet Sidste fysiske optælling.</p> <p>Oracle CRM On Demand udfylder automatisk dette felt, hver gang en lagerperiode lukkes. Se <a href="#">Lukning af en lagerperiode</a> (på side 464) for at få flere oplysninger.</p>
Partinr.: Udløbsdato	Dato, hvor prøven er sat til at udløbe. Denne dato er relevant, hvis et prøveparti bruges til at spore prøvelagerposter.
Partinr.: Skæringsdato	En beregnet dato, hvor prøven vil udløbe. Formlen til beregning af partinummerets skæringsdato er følgende: udløbsdato minus antal korte dage er lig med skæringsdato.
Oprettet	Dato, tidsstempel og bruger, der oprettede denne prøvelagerpost.
Ændret	Dato, tidsstempel og bruger, der sidst ændrede denne prøvelagerpost.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvelagre:

 [Prøvelager](#) (på side 467)

[n Håndtering af prøvelager](#) (på side 468)

[n Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 461)

## Rapporten Lagerrevision

Brug siderne til lagerrevisionsrapport til at oprette og spore lagerrevisionsrapporter.

En *lagerrevisionsrapport* genereres af Oracle CRM On Demand, når en salgsrepræsentant opretter en foreløbig- eller endelig revisionsoptælling til lagerperioden. Administratorer og salgsrepræsentanter kan se tidligere afsendte lageroptællinger (foreløbigt- og endeligt lukkede perioder) på siden Lagerrevisionsrapportliste.

Lagerrevisionsrapporten er et nyttigt værktøj til administratorer, der er ansvarlige for overholdelse af prøver, så de kan kontrollere, at prøverne distribueres som relevant af de enkelte salgsrepræsentanter. Lagerrevisionsrapporter giver disse administratorer mulighed for at opfylde bestemte lovgivningsmæssige krav i løbet af året. Når rapporten er oprettet, kan du ikke ændre den.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om lagerrevisionsrapport, kan fanen Lagerrevisionsrapport være udeladt i din opsætning.

## Håndtering af lagerrevisionsrapporter

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af lagerrevisionsrapporter:

[n Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 463). En foreløbig-revisionsoptælling er en anmodning om optælling af lageret og generering af en lagerrevisionsrapport.

[n Lukning af en lagerperiode](#) (på side 464). Slutbrugere skal optælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Lukning af en lagerperiode udløser automatisk oprettelse af den endelige lagerrevisionsrapport.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

[n Oprettelse af poster](#) (på side 39)

[n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

[n Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 99)




**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.



## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

-  [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 472)
-  [Felter til rapporten Lagerrevision](#) (på side 473)
-  [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 463)

## Felter til rapporten Lagerrevision

Brug siden Liste: Lagerrevisionsrapport til at se poster i lagerrevisionsrapport. Når en lagerrevisionsrapport er oprettet eller genereret, kan du ikke revidere eller ændre den.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til lagerrevisionsrapport.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om lagerrevisionsrapport</b>	
Type	<p>Typen af lagerrevisionsrapport, som kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Luk lageroptælling.</b> Denne type lagerrevisionsrapport lukker en lagerperiode ved at optælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve. Du kan kun lukke aktive lagerperioder. (Se <a href="#">Lukning af en lagerperiode</a> (på side 464) for at få flere oplysninger).</li> <li> <b>Foreløbig lageroptælling.</b> Denne type lagerrevisionsrapport tæller dit fysiske lager når som helst i løbet af den aktive, ikke-afstemte lagerperiode. Kun aktive lagerperioder tages i betragtning, når du anmoder om en foreløbig lageroptælling. (Se <a href="#">Anmodning om en foreløbig lageroptælling</a> (på side 463) for at få flere oplysninger).</li> </ul>
Status	<p>Lagerrevisionsrapportens status beskriver postens tilstand og kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Igangværende.</b> En lagerrevisionsrapports første tilstand.</li> <li> <b>Afsendt.</b> Lagerrevisionsrapporten er gennemgået af salgsrepræsentanten og afsendt til vedkommendes manager til godkendelse.</li> <li> <b>Afvist.</b> Lagerrevisionsrapporten blev gennemgået af salgsrepræsentantens manager og er afvist som værende ufuldstændig eller unøjagtig.</li> <li> <b>Godkendt.</b> Lagerrevisionsrapporten blev gennemgået af salgsrepræsentantens manager og blev accepteret som en gyldig bogføring af lager.</li> <li> <b>Annuleret.</b> Lagerrevisionsrapporten fulgte ikke godkendelsesprocessen og blev annulleret.</li> </ul>
Årsag	Årsagen til, at lagerrevisionsrapporten er påkrævet, og som kan være en af

Felt	Beskrivelse
	<p>følgende.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Årlig.</b> Vælg denne indstilling, hvis du genererer en standard foreløbig lageroptælling for sidste år.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Årlig - Lukning.</b> Vælg denne indstilling, hvis du genererer standardlukning for lageroptælling til året.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Af årsag.</b> Vælg denne indstilling, hvis du genererer en ad hoc foreløbig lageroptælling, som anmodet af prøveadministratoren.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Af årsag - Lukning.</b> Vælg denne indstilling, hvis prøveadministratoren anmoder dig om at generere lukning af lageroptælling uden for den forventede lagerperiode.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Særlig - Foreløbig.</b> Vælg denne indstilling, hvis prøveadministratoren anmoder dig om at generere en ad hoc-lagerrevisionsrapport.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Ugentlig - Foreløbig.</b> Vælg denne indstilling, hvis du genererer en foreløbig lageroptælling for sidste uge.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Månedlig - Foreløbig.</b> Vælg denne indstilling, hvis du genererer en foreløbig lageroptælling for sidste måned.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> <b>Ophør - Lukning.</b> Vælg denne indstilling, hvis salgsrepræsentanten er ophørt og en separat part optæller restlageret.</li> </ul>
Kommentarer	Yderligere kommentarer, der er indtastet om lagerrevisionsrapporten.
Rapporteringsdato	Dato, hvor rapporten blev genereret.
Fuldførelsesdato	Dato, hvor rapporten blev endeligt godkendt.
Vedhæftning	<p>Hvis dette felt er synligt på siden, kan du vedhæfte en fil til lagerrevisionsrapporten. Feltet viser et papirclipsikon på postens redigeringsside:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Du kan vedhæfte en fil til lagerrevisionsrapporten ved at klikke på papirclipsikonet på postens redigeringsside og dernæst vælge den fil, som du vil uploade.</p> <p>Når filen er uploadet og posten er gemt, viser feltet Vedhæftning på postens detaljeside vedhæftningsfilens navn og størrelse. På postens redigeringsside viser feltet også papirclipsikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen.</p> <p>Du kan kun vedhæfte én fil til hver lagerrevisionsrapport.</p> <p>Se <a href="#">Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter</a> (på side 99) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster via feltet Vedhæftning og oplysninger om begrænsninger på filstørrelser og filtyper.</p>
<b>Nøgleoplysninger om lagerperiode</b>	

Felt	Beskrivelse
Lagerperiode	Lagerperiode, som revisionsrapporten er knyttet til.
Ejer	Den salgsrepræsentant, som kører lagerrevisionsrapporten, og som ejer lagerposterne.
Oprettet	Bruger, dato og tidsstempel for generering af rapporten.
Ændret	Bruger, dato og tidsstempel for godkendelse eller afvisning af rapporten.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

- [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 472)
- [Håndtering af lagerrevisionsrapporter](#) (på side 472)
- [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 463)

## Prøvetransaktioner

Brug prøvetransaktionssiderne til at oprette, opdatere og spore prøvetransaktioner og tilknyttede transaktionselementer til prøver.

En *prøvetransaktion* er en post til en prøveoverførsel, modtagelse, prøveudlevering eller lagerjustering. Oracle CRM On Demand tildeler hver prøvetransaktionspost en entydig identifikator til sporingsformål. Du opretter en prøvetransaktion, så alle flytninger af prøver og lanceringsvarer kan rapporteres og afstemmes i slutningen af en lagerperiode, og en løbende optælling af lagerprodukter kan vedligeholdes i løbet af en lagerperiode. Hver prøvetransaktionspost repræsenterer en enkelt transaktion, der kan bestå af en eller flere angivelser af linjeelement (transaktionselementer). Transaktioner knyttes til den relevante lagerperiode afhængig af deres transaktionsdato. Al aktivitet vedr. udlevering af prøve og udlevering af lanceringsvare genererer en udleveringstransaktion. Overførsel af lager til og fra hovedkontoret og salgsrepræsentanter genererer to transaktionsposter:

- [En til overførsel ud](#) for den afsendende enhed
- [En til overførsel ind](#) for den enhed, der modtager prøven

Salgsrepræsentanter eller hovedkontorer kan oprette justeringstransaktioner for at redegøre for afvigelser i lageret pga. tab, tyveri, returneringer, fundne fejl eller menneskelige fejl. Når prøvetransaktioner har status Afsendt, kan ingen ændringer foretages af transaktionsoplysningerne. Du skal generere en ny transaktionsjustering, hvis der kræves en ændring.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om prøvetransaktion, kan fanen Prøvetransaktion være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion

Hjemmesiden Prøvetransaktion er udgangspunktet for håndtering af prøvetransaktioner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Prøvetransaktion-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan arbejde med prøvetransaktioner.

### Oprettelse af en prøvetransaktion

Du kan oprette en ny prøvetransaktion ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede prøvetransaktioner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger.

Du kan oprette følgende typer prøvetransaktioner:

- n **Sendte transaktioner.** Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479) for at få flere oplysninger.
- n **Justeringstransaktioner.** Se [Justering af prøvetransaktioner](#) (på side 482) for at få flere oplysninger.
- n **Mistede og fundne transaktioner.** Se [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 483) for at få flere oplysninger.

Du kan ikke oprette følgende typer prøvetransaktioner, da Oracle CRM On Demand genererer dem automatisk, når salgsrepræsentanter udleverer prøver under salgsbesøg:

- n **Udleveringstransaktioner.** Du kan se udleveringstransaktioner. Hvis ændringer kræves til en udleveringstransaktion, skal du oprette en ny lagerjusteringstransaktion. Se [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 484) for at få flere oplysninger.
- n **Modtagede transaktioner.** Slutbrugere skal anerkende modtagelsen af prøver. Hvis en salgsrepræsentant modtager en mængde prøver, der er forskellige fra dem, der blev sendt til vedkommende, skal der oprettes en lagerjusteringstransaktion for at registrere afvigelsen. Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 469) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med prøvetransaktionslister

Afsnittet Liste: Prøvetransaktion viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til prøvetransaktioner.

Prøvetransaktionsliste	Filtre
Alle prøvetransaktioner	Alle prøvetransaktioner, som du kan se, uanset hvem der ejer prøvetransaktionen.

Prøvetransaktionsliste	Filtre
Justeringstransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Lagerjustering.
Udleveringstransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Udlevering.
Afvigelsestransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der har status Behandlet med afvigelse.
Mistede transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Lagerjustering med årsagen Mistet.
Modtagede transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Overførsel ind.
Nyligt ændrede prøvetransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Sendte transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Overførsel ud.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.





Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nylige prøvetransaktioner

Afsnittet Nyligt ændrede prøvetransaktioner viser de senest ændrede prøvetransaktioner. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Prøvetransaktion-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Prøvetransaktion-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede prøvetransaktioner
-  Nyligt ændrede prøvetransaktioner
-  Mine nyligt oprettede prøvetransaktioner
-  Mine nyligt ændrede prøvetransaktioner

### Sådan føjer du afsnit til din Prøvetransaktion-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Prøvetransaktion.

- 2 Klik på pilene på siden Layout til Prøvetransaktion-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvetransaktioner:

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 475)
- [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490)
- [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 478)

## Håndtering af prøvetransaktioner

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af prøvetransaktioner:

- [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479)
- [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 480)
- [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 481)
- [Justering af prøvetransaktioner](#) (på side 482)
- [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 483)
- [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 484)
- [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484)
- [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 485)
- [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485)
- [Kontrol af elektroniske signaturer](#) (på side 488)
- [Overvågning af prøveaktiviteter](#) (på side 489)





Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 99)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.




Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

-  [Prøvetransaktioner](#) (på side 475)
-  [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 476)
-  [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490)
-  [Felter til transaktionselement](#) (på side 495)

## Oprettelse af en overførsel af prøver



En *overførsel af prøver* er en sendt transaktion af typen Overførsel ud eller Returnering. Du opretter en overførsel af prøver, når produktprøver udveksles inden for firmaet. Denne procedure kan bruges af:

-  En prøveadministrator til at sende forsendelser til slutbrugere i marken
-  Slutbrugere til at udveksle prøver indbyrdes mellem dem
-  Slutbrugere til at returnere prøver til hovedkontoret

Når en overførsel af prøver er afsendt i Oracle CRM On Demand, modtager modtageren en overførsel af prøver af typen Overførsel ind. Når modtageren anerkender modtagelse af transaktionen, angiver Oracle CRM On Demand den nye lagerbeholdning i lageroptællingen og reducerer lagervarerne fra afsenderens lagerposter.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan oprette en overførsel af prøver.

### Sådan opretter du en post af typen Overførsel ud eller Returnering

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Sæt transaktionstype til Overførsel ud eller Returnering på siden Redigering af prøvetransaktion:
  -  **Overførsel ud.** Angiver, at du overfører prøver til en anden bruger.
  -  **Returnering.** Angiver, at du returnerer prøver til hovedkontoret. Prøver returneres typisk, når de er udløbet eller er beskadigede produkter, der skal destrueres.
- 3 Sæt status til Igangværende.
- 4 Indtast navnet på den person, der skal modtage prøven, i feltet Overførsel til.
- 5 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov. Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger. Klik dernæst på Gem.
- 6 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement, som beskrevet i [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484).
- 7 Tilføj eller revider de bøger, der er knyttet til posten, efter behov.
- 8 Klik på Afsend.

Hvis der ikke er nogen fejl, ændres status på denne nye transaktionspost af typen Overførsel ud eller Returnering til I transit, og Oracle CRM On Demand opretter automatisk en ny modtagertransaktionspost, hvor transaktionstypen er Overførsel ind og status er I transit.

Bogoplysninger, der er knyttet til transaktionen Overførsel ud eller Returnering, kopieres til den nye modtagertransaktion.

Den nye, modtagne transaktionspost arver linjeelementerne for transaktionselementet fra transaktionsposten af typen Overførsel ud og Returnering.

## Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver

Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479) for at få flere oplysninger. Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld modtagelse af en overførsel af prøver, som beskrevet i følgende procedure, eller delvis modtagelse af en overførsel, som beskrevet i [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (se "[Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#)" på side 481).

Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster som relevant, når modtagelse af en overførsel af prøver anerkendes.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af en overførsel af prøver.

### *Sådan anerkender du fuld modtagelse af en overførsel af prøver*

- 1 Klik på Modtagne transaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den transaktion, som du vil anerkende. Den transaktion, som du åbner, skal være af typen Overførsel ind og have status I transit.
- 3 Gennemgå detaljerne om transaktionen, og indtast værdier i felterne Modtaget mængde i afsnittet Transaktionselementer for at afspejle mængden af modtagne prøveprodukter. Feltet Afsendt mgd. viser mængden af afsendte varer og er et skrivebeskyttet felt.
- 4 Klik på Bekræft.  
  
Hvis der ikke er nogen forskel mellem de modtagne og afsendte mængder, ændres transaktionens status til Behandlet, og du har anerkendt fuld modtagelse af overførslen af prøver.  
  
Hvis der er en forskel mellem de modtagne og afsendte mængder, har du mulighed for at lukke transaktionen med en afvigelse eller bevare transaktionen åben med status Delvist modtaget. Se [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (se "[Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#)" på side 481) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Mængderne af prøver, der overføres, vises ikke i lageroptællinger for slutbrugere, før de anerkender modtagelse af prøverne.



## Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver

Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 479) for at få flere oplysninger. Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld modtagelse af en overførsel af prøver, som beskrevet i [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 480), eller delvis modtagelse af en overførsel, som beskrevet i følgende procedure.

Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster som relevant, når modtagelse af en overførsel af prøver anerkendes.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af en overførsel af prøver.

### Sådan anerkender du delvis modtagelse af en overførsel af prøver

- 1 Klik på Modtagede transaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den transaktion, som du vil anerkende.  
Den transaktion, som du åbner, skal være af typen Overførsel ind og have status I transit.
- 3 Gennemgå detaljerne om transaktionen, og indtast værdier i felterne Modtaget mængde i afsnittet Transaktionselementer for at afspejle mængden af modtagede prøveprodukter.  
Felterne Afsendt mngd. viser mængden af afsendte varer og er et skrivebeskyttet felt.
- 4 Klik på Bekræft.  
Hvis der er en forskel mellem de modtagede og afsendte mængder, vises en fejlmeddelelse, der angiver, at der er en forskel i overførselsmængderne.
- 5 Gør et af følgende:
  - n Klik på OK for at lukke transaktionen med en afvigelse.  
I dette tilfælde genereres automatisk en afvigelsestransaktion af Oracle CRM On Demand med status Behandlet med afvigelse.
  - n Klik på Annuller for at lade transaktionen stå åben med status Delvist modtaget.  
Hvis der ikke er nogen forskel mellem de modtagede og afsendte mængder, ændres transaktionens status til Behandlet, og du har anerkendt fuld modtagelse af overførslen af prøver.

**BEMÆRK:** Mængderne af prøver, der overføres, vises ikke i lageroptællinger for slutbrugere, før de anerkender modtagelse af prøverne.

## Justering af prøvetransaktioner

Salgsrepræsentanter skal spore lager og sørge for, at der redegøres for hver prøve i løbet af afstemningen. Justeringsfunktionen tillader, at prøveadministratorer og slutbrugere justerer optællinger af prøver ved at justere tidligere prøvetransaktioner (transaktioner, der allerede er behandlet). Almindelige årsager til at justere tidligere prøvetransaktioner omfatter: produkttab, produkttyveri, optællingsfejl eller dataindtastningsfejl. Du kan tilføje produkter eller justere mængder til enhver type prøvetransaktion (overførsel, mistet, stjålet, modtaget, udleveret prøvetransaktion eller udlevering osv.). Du bruger justeringer til at afstemme den oprindelige mængde fra prøveadministratorposten med den mængde, der findes, når salgsrepræsentanten optæller den fysiske lagerbeholdning.

Du kan justere enhver transaktion af hvilken som helst type, der har transaktionsstatus Behandlet. Når en eksisterende transaktion er behandlet, kan du ikke justere den igen. Du skal oprette en ny lagerjusteringspost. Se følgende emner for at få flere oplysninger:

**n** [Justering af en eksisterende lagerjusteringspost](#) (på side 482)

**n** [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 483)

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette justeringer (prøvetransaktioner af typen Lagerjustering).

### Justering af en eksisterende lagerjusteringspost

Du kan justere enhver transaktion af hvilken som helst type, der har transaktionsstatus Behandlet. Når en eksisterende transaktion er behandlet, kan du ikke justere den igen. Du skal oprette en ny lagerjusteringspost. Se [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 483).

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan justere eksisterende lagerjusteringsposter.

#### *Sådan justerer du en eksisterende lagerjusteringspost*

- 1 Åbn en transaktion med typen Lagerjustering og transaktionsstatus Behandlet på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Tilføj eller revider de bøger, der er knyttet til posten, efter behov.
- 3 Klik på Juster.  
Dette trin opretter en ny transaktion med typen Lagerjustering og status Igangværende.  
Alle linjeelementer i transaktionselementet kopieres til den nye post. Bogoplysninger, der er knyttet til den oprindelige transaktion, kopieres til den nye transaktion.
- 4 Ret nøgleoplysningerne om transaktion efter behov.  
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger om felterne i dette afsnit på siden.
- 5 Ret transaktionselementerne efter behov.

Du kan f.eks. rette mængden til et eksisterende linjeelement for transaktionselement, tilføje et nyt element eller slette et eksisterende element. Se [Felter til transaktionselement](#) (på side 495) for at få flere oplysninger om felterne i dette afsnit på siden.

- 6 Klik på Afsend for at afsende den nye post med lagerjusteringstransaktion.

Status for den nye post ændres til Afsendt, hvis der ikke er nogen fejl.

## Oprettelse af en ny lagerjusteringspost

Slutbrugere og prøveadministratorer skal oprette og afsende justeringstransaktioner for at løse afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager. Salgsrepræsentanter og prøveadministratorer registrerer ændringer af deres prøvetransaktioner ved at oprette nye prøvetransaktionsposter af typen Lagerjustering.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette lagerjusteringsposter.

### *Sådan opretter du en ny lagerjusteringspost*

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Sæt transaktionstype til Lagerjustering på siden Redigering af prøvetransaktion.
- 3 Indtast en årsag i feltet Årsag, f.eks. mistede prøver, fundne prøver eller startoptælling.
- 4 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov, og klik dernæst på Gem. Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.
- 5 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement, som beskrevet i [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484).
- 6 Klik på Afsend.

## Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner

Salgsrepræsentanter kan registrere mistede eller fundne prøvetransaktioner, som de bemærker i deres lager, ved at oprette nye mistede og fundne prøvetransaktionsposter.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette mistede og fundne prøvetransaktioner.

### *Sådan opretter du en ny mistet eller fundet prøvetransaktionspost*

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Sæt transaktionstype til Lagerjustering på siden Redigering af prøvetransaktion.

- 3 Indtast en årsag i feltet Årsag, f.eks. Mistet eller Fundet.
- 4 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov, og klik dernæst på Gem.  
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.
- 5 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement.  
Se [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484) for at få flere oplysninger.
- 6 Klik på Afsend.

## Visning af udleveringstransaktioner

Slutbrugere kan ikke oprette udleveringstransaktioner (udlevere prøvetransaktioner). Oracle CRM On Demand genererer automatisk udleveringstransaktioner, når salgsrepræsentanter udleverer prøver under salgsbesøg.

**BEMÆRK:** Slutbrugere kan heller ikke oprette modtagede transaktioner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk transaktioner af typen Overførsel ind, når salgsrepræsentanter returnerer tidligere udleverede prøver eller overfører prøver ud til hovedkontoret eller en anden salgsrepræsentant.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan se udleveringstransaktioner.

### *Sådan ser du udleveringstransaktioner*

- 1 Klik på Udleveringstransaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den udleveringsbetalingstransaktion, som du vil se.
- 3 Gennemgå nøgleoplysninger om transaktion, nøgleoplysninger om kontakt og oplysninger om transaktionselementer på siden Detalje: Prøvetransaktion, der vises.  
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 490) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Slutbrugere kan ikke opdatere eller ændre nogen af oplysningerne på denne side. Hvis ændringer eller rettelser kræves til en udleveringstransaktion, skal en ny lagerjusteringstransaktion oprettes. Se [Oprettelse af ny lagerjusteringspost](#) (se "Oprettelse af en ny lagerjusteringspost" på side 483).

**BEMÆRK:** På lignende vis kan du også se modtagede transaktioner ved at vælge den relevante indstilling i listen Prøvetransaktion.

## Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion

Brug siden Redigering af prøvetransaktion-til at tilføje et linjeelement for transaktionselement til en prøvetransaktion eller opdatere detaljerne til et eksisterende linjeelement i en prøvetransaktion.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje transaktionselementer til prøvetransaktioner.

### Sådan føjer du et transaktionselement til en prøvetransaktion

- 1 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Transaktionselementer på siden Detalje: Prøvetransaktion.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af transaktionselement. Klik på Gem.  
Se [Felter til transaktionselement](#) (på side 495) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om transaktionselementer:

- [Transaktionselementer](#) (på side 493)
- [Håndtering af transaktionselementer](#) (på side 493)
- [Felter til transaktionselement](#) (på side 495)

## Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling

Prøveadministratorer og slutbrugere skal oprette og afsende justeringstransaktioner for at rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager (som registreret af Oracle CRM On Demand, da prøver blev overført).

Rettelse af fysiske og elektroniske optællingsafvigelser er også et vigtigt trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 469).

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager.

Prøveadministratorer og salgsrepræsentanter kan bruge en af eller alle følgende indstillinger til at rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager:

- [Oprettelse og afsendelse af prøvejusteringstransaktion med en eller flere linjeelementer.](#) Se [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 483).
- [Justering af linjeelementposter for tidligere indtastede transaktioner, der endnu ikke er afsendt.](#) Se [Justering af en eksisterende lagerjusteringspost](#) (på side 482) for at få flere oplysninger.

## Udlevering af prøver under et salgsbesøg

Under et salgsbesøg tager salgsrepræsentanter prøver fra deres lager og udleverer dem til læger, farmaceuter, klinikker, hospitaler og andre relevante kontakter. Salgsrepræsentanten skal gøre følgende:

- [Tælle hver prøve, der blev udleveret.](#)
- [Verificere, at prøven er relevant for lægen og vedkommendes speciale.](#)
- [Indhente autoriserede underskrifter for at fuldføre transaktionen.](#)

Kun produkter, der er kategoriseret som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret og Lanceringsvarer udleveret), og som er allokeret til og findes i salgsrepræsentantens lager, kan udleveres.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan udlevere prøver under et salgsbesøg.

### **Sådan udleverer du prøver under et salgsbesøg**

- 1** Åbn den kontakt, som du vil udlevere prøver til, på hjemmesiden Kontakter.
- 2** Klik på Nyt besøg eller AutoBesøg i afsnittet Besøg på siden Detalje: Kontakt for at tilføje et nyt linjeelement.
  - n** Hvis du klikker på Nyt beløb, føres du til siden Redigering af besøg, hvor du skal indtaste de fleste oplysninger om den nye besøgspost manuelt.

Sørg for, at du angiver Besøg i feltet Type. Ellers vil følgende relaterede elementer ikke være tilgængelige: Prøver udleveret, Lanceringsvarer, Produkter detaljeret.
  - n** Hvis du klikker på AutoBesøg, føres du til siden Detalje om besøg, hvor følgende feltdata automatisk er udfyldt til den nye besøgspost.
    - n** Feltet Status har værdien Planlagt.
    - n** Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
    - n** Feltet Type har værdien Besøg.
- 3** Gør følgende på siden Redigering af besøg eller Detalje om besøg:
  - a** Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.
  - b** Indtast eller opdater oplysningerne.

Se [Spring af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) for at få flere oplysninger om felterne på siden Redigering af besøg og Detalje om besøg.
  - c** Klik på Gem på siden Redigering af besøg.
- 4** Klik på Ny i afsnittet Prøver udleveret på siden Detalje om besøg.
- 5** Klik på ikonet Opslag i feltet Produkt på siden Redigering af udleveret prøve, og vælg et produkt.

**BEMÆRK:** Kun produkter af typen Prøver udleveret (eller Lanceringsvarer udleveret), som er allokeret til og findes i salgsrepræsentantens lager og er aktive på den aktuelle kontaktdato, kan vælges.
- 6** Klik på ikonet Opslag i feltet Partinr., og vælg det relevante partinummer til det valgte produkt.

**BEMÆRK:** Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges. Du kan springe dette trin over, hvis du ikke bruger partinumre til at spore prøver.
- 7** Indtast den mængde af prøven, som du vil udlevere, i feltet Mængde. Klik dernæst på Gem.

Forudsat alle følgende betingelser er sande, når du klikker på Gem, genererer Oracle CRM On Demand en *udleveringstransaktion* med et linjeelement for hver udleveret prøve til besøget og afsender udløberingstransaktionen for at opdatere prøvelageret. Hvis udløberingstransaktionen gennemføres, ændrer Oracle CRM On Demand besøgets status til Afsendt.

- n Alle prøver findes i prøvelageret for den periode, der er angivet af datoen og klokkeslættet for besøget.
- n Den periode, som prøverne registreres i, er en uafstemt periode. En fejlmeddelelse vises, hvis det er en afstemt periode.
- n Et gyldigt partinummer er angivet til udleverede prøver, der spores efter partinumre.
- n Den indtastede mængdeværdi ikke er større end den maksimalt tilladt mængde, der kan udleveres til et besøg.
- n Maks. mængde, som det er tilladt at udlevere i løbet af allokeringperioden, ikke overskrides, når du indtaster mængdeværdien.

**BEMÆRK:** Du udleverer lanceringsvarer på samme måde ved at klikke på Ny i afsnittet Lanceringsvarer på siden Detalje om besøg. Du håndterer linjeelementer af typen Produkter detaljeret på samme måde ved at klikke på Ny i afsnittet Produkter detaljeret på siden Detalje om besøg.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøveudleveringer:

- n [Allokeringer](#) (på side 498)
- n [Håndtering af allokeringer](#) (på side 500)
- n [Felter til allokering](#) (på side 501)
- n [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128)

## Om elektroniske signaturer

Oracle CRM On Demand kan lagre signatordata sikkert i billedformat for udleverede prøver. Signaturbilleder lagres i Oracle CRM On Demand vha. standardbilledformater. Signaturbilledet er en serie x- og y-koordinater eller stregne, som kan lagres i Oracle CRM On Demand-databasen.

Hver besøgsaktivitet, der registreres for prøver, der udleveres under et salgsbesøg, skal have et tilknyttet signaturbillede. Den salgsrepræsentant, der udleverer prøver, har ansvaret for at indhente en elektronisk signatur fra den person (eller det firma), der modtager prøverne. Signaturen kan indhentes på papir eller af en ekstern applikation (så som en mobil håndholdt enhed) og dernæst uploades til Oracle CRM On Demand via Web Services-interfacet. Salgsrepræsentanten skal indhente signaturen, når prøven udleveres. Salgsrepræsentanten kan ikke levere prøverne uden at indhente en autoriseret signatur.

Administratorer og autoriserede brugere kan se prøvesignaturbilleder på siden Detalje: Signatur, men de kan ikke oprette, opdatere eller slette dem. Siden Detalje: Signatur opstiller de fire senest indhentede signaturer for udleverede prøver. Prøveadministratorer skal regelmæssigt kontrollere signaturbillederne på siden Detalje: Signatur for at sikre, at de indsamlede signaturer fra hver kontakt stemmer.

**BEMÆRK:** Adgang til prøvesignaturbilledet kontrolleres, så kun udpegede roller kan få adgang til og se billederne. Kun de roller, der er tildelt privilegiet Signatur, kan få adgang til og se signaturbilleder.

## Kontrol af elektroniske signaturer

Brug følgende procedure til at kontrollere den signatur, der er knyttet til en besøgsaktivitet for prøver, der er udleveret. Proceduren antager, at signaturposttypen er eksponeret som et relateret element på siden Detalje om besøg. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få flere oplysninger om eksponering af oplysninger om relateret element.

Adgang til det faktiske prøvesignaturbillede kontrolleres, så kun udpegede roller kan få adgang til og se billeder. Kun roller, der er tildelt privilegiet Signatur, vil kunne få adgang til og se signaturbilleder.

Se [Om elektroniske signaturer](#) (på side 487) for at få flere oplysninger om signaturer.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og (hvis påkrævet) privilegiet Signatur, for at du kan kontrollere elektroniske signaturer.

### Sådan kontrollerer du prøvesignaturer

- 1 Åbn den ønskede kontakt på hjemmesiden Kontakter.
- 2 Bor ned på feltet Emne i afsnittet Besøg på siden Detalje: Kontakt for at åbne den ønskede besøgsaktivitetspost.
- 3 Bor ned på feltet Titel i afsnittet Signatur på siden Detalje om besøg for at åbne den ønskede prøvesignaturpost.

**BEMÆRK:** Du kan ikke redigere en eksisterende signaturpost eller oprette en ny signaturpost.

- 4 Du kan gennemgå detaljerne om signaturen på siden Detalje: Signatur.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne på siden Detalje: Signatur.

Felt	Beskrivelse
Signaturoverskrift	<p>Felter Signaturoverskrift viser følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Kontakts efternavn.</b> Efternavnet for modtageren af prøverne.</li> <li><b>Kontakts fornavn.</b> Fornavnet for modtageren af prøverne.</li> <li><b>Signaturdato.</b> Den dato, hvor prøverne blev udleveret, og den dato, hvor den autoriserede signatur blev indhentet.</li> <li><b>Adresse.</b> Adressen for den person, der modtog prøverne.</li> <li><b>Salgsrep's fornavn og efternavn.</b> Fornavnet og efternavnet for den salgsrepræsentant, som udleverede prøverne.</li> </ul>
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Dette felt viser den ansvarsfraskrivelsestekst, der er knyttet til de udleverede prøver. Du kan ikke få adgang til eller redigere teksten.



Felt	Beskrivelse
Signaturkontrol	<p>Klik på denne knap for at få adgang til signaturbilledet, som viser følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>n System-id for prøvesignatur.</b> Entydig identifikator, der er knyttet til prøvesignaturen.</li> <li><b>n Aktivitets-id.</b> Entydig identifikator for den besøgsaktivitetspost, som prøvesignaturen er knyttet til.</li> <li><b>n Kontaktdato.</b> Den dato, hvor prøverne blev udleveret, og den dato, hvor den autoriserede signatur blev indhentet.</li> <li><b>n Tekst til ansvarsfraskrivelse.</b> Den tekst, der er knyttet til de udleverede prøver.</li> </ul> <p><b>BEMÆRK:</b> Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Signatur, for at du kan åbne og se den signatur, der blev indhentet, da prøver blev udleveret. Hvis du ikke er tildelt privilegiet Signatur, er knappen Signaturkontrol deaktiveret.</p>

## Overvågning af prøveaktiviteter

Prøveadministratoren er ansvarlig for firmaets prøvelager og for at sikre, at det opfylder de lovgivningsmæssige regler og bestemmelser.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal være tildelt administrativt ansvar og skal omfatte følgende privilegier, for at du kan overvåge prøveaktiviteter:

- n** privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer
- n** privilegiet Aktiver justering af prøver

Klik på den liste, som du vil overvåge, i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion for at overvåge aktiviteter for prøver. I følgende tabel beskrives formålet med hver liste.

Prøvetransaktionsliste	Filtre
Udleveringstransaktioner	<p>Viser alle prøver, som blev afsendt og udleveret.</p> <p>Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle prøver, der er udleveret.</p>
Sendte transaktioner	<p>Viser alle prøver, som blev afsendt og overført.</p> <p>Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle returnerede prøver eller forsendelser, der er overført mellem slutbrugere.</p>
Modtagede transaktioner	<p>Viser alle prøver, som blev afsendt og modtaget.</p> <p>Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå modtagede forsendelser mellem</p>

Prøvetransaktionsliste	Filtre
	slutbrugere.
Justeringstransaktioner	Viser alle justeringstransaktioner, der er afsendt.  Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle typer justeringstransaktioner, der er afsendt af slutbrugere og prøveadministratorer for at afstemme afvigelser mellem fysiske optællinger og poster i Oracle CRM On Demand.
Mistede transaktioner	Viser alle mistede prøver, der blev afsendt, som justeringer.  Overvågning af denne liste giver administratoren mulighed for at gennemgå prøver, der er mistet.

Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) og [Oprettelse og uddybning af lister](#) (se "[Oprettelse og uddybelse af lister](#)" på side 75) for at få oplysninger om visning eller oprettelse af disse lister.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Felter til prøvetransaktion





Brug siden Redigering af prøveparti-til at tilføje en prøvetransaktion eller opdatere detaljer til en eksisterende prøvetransaktion, der har status Igangværende. Denne side viser alle felterne til en prøvetransaktion.








**TIP:** Du kan også redigere prøvetransaktioner på siden Liste: Prøvetransaktion og siden Detalje: Prøvetransaktion. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til prøvetransaktion. Afhængig af den type prøvetransaktion, der er åben (Overførsel ind, Overførsel ud, Lagerjustering, Udlevering, Mistede prøver), er alle felter muligvis ikke gældende.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om transaktion</b>	
Navn	Entydig identifikator for prøvetransaktionen (systemgenereret).

Felt	Beskrivelse
Dato	<p>Datoen for prøvetransaktionen.</p> <p>Når du indtaster en dato, der ligger inden for en aktiv lagerperiode, udfyldes felterne Lagerperiode: Startdato og Lagerperiode: Slutdato automatisk. En fejlmeddelelse vises, hvis du indtaster en dato, der ikke ligger inden for nogen eksisterende lagerperioder, eller en dato, der ligger efter den aktuelle systemdato.</p> <p>Prøvetransaktioner kan ikke oprettes til afstemte perioder. En fejlmeddelelse vises, hvis du indtaster en dato, der ligger i en afstemt periode eller en inaktiv periode.</p>
Type	<p>Prøvetransaktionstypen kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Overførsel ud</li> <li> Lagerjustering</li> <li> Mistede prøver</li> <li> Udlevering</li> <li> Overførsel ind</li> </ul> <p>Overførsel ud, Lagerjustering og Mistede prøver er brugergenererede transaktioner; Udlevering og Overførsel ind er systemgenererede transaktioner.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Det er kritisk, at du ikke tilpasser eller ændrer rækkefølgen i valglisten Type til opsætning af feltet Prøvetransaktion, da funktionaliteten af den overlappende valgliste kan blive påvirket.</p>
Status	<p>Prøvetransaktionens status kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Igangværende</li> <li> Afsendt</li> <li> Behandlet med afvigelser</li> <li> I transit</li> <li> Behandlet</li> <li> Justeret</li> </ul>
Forventet leveringsdato	Dato, hvor prøven skal leveres.
Sporingsnr.	Et entydigt tal, som du og kunden kan bruge til at spore levering af prøven.
Antal pakker sendt	Antal pakker, der er medtaget i prøven.
Overfør til	<p>Den person, som en transaktion af typen Overførsel ud logges til. Denne person modtager prøven og skal anerkende modtagelse af prøven.</p> <p>Dette felt er påkrævet, når en Overførsel ud-transaktion oprettes.</p>
Overfør fra	Den person, der overfører prøverne (dvs. den person, der opretter Overførsel ud-transaktionen).

Felt	Beskrivelse
Lagerperiode: Startdato	<p>Startdatoen for den lagerperiode, der er knyttet til prøvetransaktionen. Feltet er skrivebeskyttet og udfyldes kun automatisk, når den dato, som du indtaster i feltet Dato, ligger inden for en aktiv lagerperiode.</p> <p>Lagerperioden begrænser de produkter og prøvepartinumre, der kan vælges, når linjeelementer for transaktionselement tilføjes. Det sikrer også, at kun gyldige produkter og prøvepartinumre kan vælges til den valgte lagerperiode.</p>
Lagerperiode: Slutdato	<p>Slutdatoen for den lagerperiode, der er knyttet til prøvetransaktionen. Feltet er skrivebeskyttet og udfyldes kun automatisk, når den dato, som du indtaster i feltet Dato, ligger inden for en inaktiv lagerperiode.</p> <p>Lagerperioden begrænser de produkter og prøvepartinumre, der kan vælges, når linjeelementer for transaktionselement tilføjes. Det sikrer også, at kun gyldige produkter og prøvepartinumre kan vælges til den valgte lagerperiode.</p>
Justeringsårsag	<p>Årsagen til oprettelse eller justering af prøvetransaktionen. Årsagskoder omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Mistet</li> <li> Fundet</li> <li> Tyveri</li> <li> Menneskelig fejl</li> <li> Startoptælling</li> <li> Anmodning</li> </ul>
Kommentarer	Brugern kan indtaste yderligere oplysninger om prøvetransaktionen i dette felt.
Vedhæftning	<p>Hvis dette felt er synligt på siden, kan du vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten. Feltet viser et papirclipsikon på postens redigeringside:</p>  <p>Du kan vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten ved at klikke på papirclipsikonet på postens redigeringside og dernæst vælge den fil, som du vil uploade.</p> <p>Når filen er uploadet og posten er gemt, viser feltet Vedhæftning på postens detaljeside vedhæftningsfilens navn og størrelse. På postens redigeringside viser feltet også papirclipsikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen.</p> <p>Du kan kun vedhæfte én fil til hver prøvetransaktionspost.</p> <p>Se <a href="#">Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter</a> (på side 99) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster via feltet Vedhæftning og oplysninger om begrænsninger på filstørrelser og filtyper.</p>

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om kontakt</b>	
<b>BEMÆRK:</b> Disse skrivebeskyttede oplysninger udfyldes kun til udleveringstransaktioner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk udleveringstransaktioner, hver gang salgsrepræsentanter udleverer prøver under et salgsbesøg. Se <a href="#">Udlevering af prøver under et salgsbesøg</a> (på side 485) og <a href="#">Visning af udleveringstransaktioner</a> (på side 484).	
Kontakt	Det fulde navn på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakts fornavn	Fornavnet på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakts efternavn	Efternavnet på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakttype	Kontakttypen.
Kontakt - Konto	Den konto, der er knyttet til denne kontakt.
Kontakts e-mail	E-mail-adressen til denne kontakt.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvetransaktion:

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 475)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 476)
- [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 478)

## Transaktionselementer

Brug transaktionselementsiderne til at oprette, opdatere og spore transaktionselementer til prøver.

Et *transaktionselement* registrerer detaljerne om prøven eller lanceringsvarerne, der er knyttet til en prøvetransaktion. En eller flere linjeelementer for transaktionselement skal findes til hver prøvetransaktion. Oplysningerne bruges til at beregne en løbende optælling af lager for salgsrepræsentanten. Prøvetransaktioner bruges i afstemningsprocessen til at redegøre for alle prøver og lanceringsvarer, som en salgsrepræsentant er tildelt.

## Håndtering af transaktionselementer

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af transaktionselementer:

- [Ændring af prøve i et transaktionselement](#) (på side 494)
- [Ændring af prøveparti i et transaktionselement](#) (på side 494)
- [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

- [n Transaktionselementer](#) (på side 493)
- [n Felter til transaktionselement](#) (på side 495)
- [n Felter til produkt](#) (på side 496)

## Ændring af prøve i et transaktionselement

Brug siden Redigering af produkt-til at ændre prøven i et transaktionselement. Denne side viser alle felterne til et produkt.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøver i et transaktionselement.

### *Sådan ændrer du prøven i et transaktionselement*

- 1** Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.  
**BEMÆRK:** Den transaktionspost, som du åbner, skal have status Igangværende. Transaktioner med status Afsendt kan ikke ændres.
- 2** Gå til linjeelementet for det transaktionselement, som du vil ændre, på siden Detalje: Prøvetransaktion.
- 3** Klik på ikonet Opslag i feltet Prøve til linjeelementet for transaktionselement for at vælge en anden prøve, der skal knyttes til linjeelementet, hvis nødvendigt.
- 4** Klik på navnet på prøven i feltet Prøve til linjeelementet for transaktionselement, klik på Rediger på siden Detaljer: Produkter, og ret dernæst felterne efter behov.  
Se [Felter til produkt](#) (på side 496) for at få flere oplysninger.

## Ændring af prøveparti i et transaktionselement

Brug siden Redigering af prøveparti-til at ændre prøvepartiet i et transaktionselement. Denne side viser alle felterne til et prøveparti.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøvepartier i et transaktionselement.

### Sådan ændrer du prøvepartiet i et transaktionselement

1. Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.  
**BEMÆRK:** Den transaktionspost, som du åbner, skal have status Igangværende. Transaktioner med status Afsendt kan ikke ændres.
2. Gå til linjeelementet for det transaktionselement, som du vil ændre, på siden Detalje: Prøvetransaktion.
3. Klik på ikonet Opslag i feltet Partinr. til linjeelementet for transaktionselement for at vælge et andet prøveparti, der skal knyttes til linjeelementet, hvis nødvendigt.  
**BEMÆRK:** Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges.
4. Klik på navnet på prøvepartiet i feltet Prøvenr. til linjeelementet for transaktionselement, klik på Rediger på siden Detalje: Prøveparti, og ret dernæst felterne efter behov. (Se [Felter til prøveparti](#) (på side 505) for at få flere oplysninger).

## Felter til transaktionselement

Brug siden Redigering af transaktionselement til at tilføje et transaktionselement eller opdatere detaljer til et eksisterende transaktionselement.

**TIP:** Du kan også redigere transaktionselementer på siden Detalje: Transaktionselement. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.




Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til transaktionselement.

Felt	Beskrivelse
Linjenr.	Et entydigt tal, der tildeles hvert element manuelt.
Prøve	Navnet på prøven eller lanceringsvaren.
Partinr.	Det entydige tal eller navn, som prøven er tildelt af sporingshensyn. En prøve kan spores efter partinummer eller ej. Feltet er valgfrit.  <b>BEMÆRK:</b> Klik på ikonet Opslag for at vælge et prøveparti, når et transaktionselement tilføjes eller opdateres. Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges. Se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 502) og <a href="#">Felter til prøveparti</a> (på side 505) for at få flere oplysninger om prøvepartier.

Felt	Beskrivelse
Mængde	Mængden af prøven. Feltet er påkrævet.  <b>BEMÆRK:</b> Brug minustegnet med den numeriske værdi, hvis mængdeværdien er mindre end den oprindelige mængde af prøvelageret, der er overført fra hovedkontoret. Feltet er vigtigt til registrering af justeringer, så som tab, tyveri eller menneskelig fejl.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om transaktionselementer:

-  [Transaktionselementer](#) (på side 493)
-  [Håndtering af transaktionselementer](#) (på side 493)
-  [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 484)



## Felter til produkt

Brug siden Redigering af produkt til at definere og håndtere firmaets liste over produkter. Siden viser alle felterne til et produkt. Se [Opsætning af firmaprodukter](#) (på side 1511) for at få oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.

**TIP:** Du kan også redigere produkter på siden Detalje: Produkt. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til produkt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om produkt</b>	
Produktnavn	Navn på produktet.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, som den er defineret af produktadministratoren hos firmaet. Den kan f.eks. være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Prøver udleveret</li> <li> Lanceringsvare udleveret</li> </ul> <p><b>BEMÆRK:</b> Ret ikke de foruddefinerede data til produktkategorien. Nogle filtre i Oracle CRM On Demand er oprettet til udleverede prøver og udleveret lanceringsvare. Du kan tilføje nye produktkategorier, som er baseret på kundebehov.</p>



Felt	Beskrivelse
Løsning	<p>Produktbilledfil, der er knyttet til dette produkt. Billedfilen bruges til at beskrive produktet under et salgsbesøg.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt firmaadministratoren, hvis du har brug for dette felt, og det ikke er tilgængeligt.</p>
Partnr.	Producentpartnummer, der er knyttet til produktet. Firmaet angiver partnummeret.
Bestilbar	<p>Et afkrydsningsfelt, der angiver, hvordan prøveproduktet kan bestilles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hvis markeret, kan prøveproduktet bestilles af salgsrepræsentanten og afsendes fra firmaet til lægen, klinikken eller hospitalet.</li> <li><input type="checkbox"/> Hvis ikke markeret, kan prøven kun opnås, når salgsrepræsentanten foretager en prøveudlevering.</li> </ul>
Type	<p>Produkttypen kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Produkt.</b> En fysisk vare, der fremstilles af kunden.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Service.</b> En værditillagt begivenhed, som yder en service til kunden; kan omfatte f.eks. konsulenttid.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Uddannelse.</b> En værditillagt begivenheder, der uddanner kunden; omfatter f.eks. laboratorieøvelser, manualer, træning, foredrag osv.</li> </ul>
Status	<p>Firmaet definerer produktstatus. Værdierne omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Tilgængelig.</b> Produktet er tilgængeligt til prøveoverførsler og prøveudleveringer.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Aktiv.</b> Der er aktive prøveoverførsler og udleveringer for dette produkt.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Ventende.</b> Produktet er ikke klar til udlevering, men er ved at blive gjort klar.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bundt.</b> En gruppe produkter eller servicer, der er pakket sammen og er afhængige af hinanden.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prototype.</b> Produktet er ikke klar til generel tilgængelighed, men et eksempel på produktet kan undersøges eller studeres.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Afsluttet.</b> Produktet er ikke længere tilgængeligt til prøveoverførsler og prøveudleveringer og vil ikke være tilgængeligt i fremtiden.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Lukket.</b> Betyder det samme som Afsluttet, bortset fra at produktet vil være tilgængeligt, indtil der ikke er flere produkter til overførsel eller udlevering.</li> </ul>
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet	Dato, tidsstempel og bruger, der oprettede denne post.
Ændret	Dato, tidsstempel og bruger, der sidst ændrede denne post.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	En beskrivelse af produktprøven.

## Allokeringer

Brug allokeringssiderne til at oprette, opdatere og spore allokeringer til en prøve.

Prøveadministratoren for et medicinalfirma definerer en allokeringspost. Denne allokeringspost fastlægger den periode, som prøveprodukter gives i til salgsrepræsentanten til distribution til klinikker, hospitaler eller lægekontakter. Desuden definerer allokeringsoplysninger følgende:

- Antallet af prøver af et bestemt produkt, der kan udleveres på et bestemt tidspunkt
- Maks. antal prøver, som en salgsrepræsentant må distribuere til en given lokation

Denne funktion gør det muligt for prøveadministratoren at angive de parametre på produktniveau og kommunikere oplysningerne til alle salgsrepræsentanterne. Vha allokeringer kan du definere allokeringsperioden, allokere prøver inden for den allokeringsperiode, se listen over tilgængelige prøver til hver allokeringsperiode og angive maksimumparametre for distribution af den prøve i løbet af allokeringsperioden.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af allokeringsoplysninger, kan fanen Allokering være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Allokering

Hjemmesiden Allokering er udgangspunktet for håndtering af allokeringer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Allokering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med allokeringer.

### Oprettelse af en allokering

Prøveadministratoren opretter en ny allokering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede allokeringer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til allokering](#) (på side 501).

### Arbejde med allokeringslister

Afsnittet Liste: Allokering viser et antal filtrerede lister. Filtrererede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere

kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til allokeringer.

Allokeringsliste	Filtre
Alle allokeringer	Alle allokeringer, som du kan se, uanset hvem der ejer allokeringen.
Nyligt ændrede allokeringer	Alle allokeringer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






## Visning af nylige allokeringer

Afsnittet Nyligt ændrede allokeringer viser de allokeringer, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Allokering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Allokering-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede allokeringer
-  Nyligt ændrede allokeringer
-  Mine nyligt oprettede allokeringer
-  Mine nyligt ændrede allokeringer
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Allokering-hjemmeside).

### Sådan føjer du afsnit til din Allokering-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på Allokering-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Allokering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- [Allokeringer](#) (på side 498)
- [Felter til allokering](#) (på side 501)
- [Håndtering af allokeringer](#) (på side 500)

## Håndtering af allokeringer

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af allokeringer:

- [Allokering af prøver til slutbrugere](#) (på side 500)
- [Ændring af prøve i en allokering](#) (på side 501)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- [Allokeringer](#) (på side 498)
- [Arbejde med hjemmesiden Allokering](#) (på side 498)
- [Felter til allokering](#) (på side 501)

## Allokering af prøver til slutbrugere

Brug siden Detalje: Allokering til at allokere prøver til en slutbruger.

Ved tilføjelse af flere allokeringsposter anbefales det, at prøveadministratoren opretter en importfil (mapping af slutbrugere til produktallokeringer) og dernæst indlæser dataene i Oracle CRM On Demand.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan allokere prøver til slutbrugere.

### Sådan allokerer du prøver til en slutbruger

- 1 Bor ned til feltet Allokeringstype på siden Liste: Allokering for at åbne den ønskede allokeringspost.
- 2 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Ejer på siden Detalje: Allokering, og vælg slutbrugeren. Klik på Gem.

## Ændring af prøve i en allokering

Brug siden Redigering af produkt til at ændre prøven i en allokering. Denne side viser alle felterne til et produkt.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøven i en allokering.

### Sådan ændrer du en prøve i en allokering

- 1 Bor ned til feltet Allokeringstype på siden Liste: Allokering for at åbne den allokeringspost, som du vil ændre.
- 2 Klik på ikonet Opslag i feltet Prøve på siden Detalje: Allokering for at vælge en anden prøve, der skal knyttes til allokeringsposten, hvis nødvendigt.
- 3 Klik på navnet på prøven i feltet Prøve på siden Detalje: Allokering, klik på Rediger på siden Detaljer: Produkter, og ret dernæst felterne efter behov. (Se [Felter til produkt](#) (på side 496) for at få flere oplysninger).

## Felter til allokering

Brug siden Redigering af allokering til at tilføje en allokering eller opdatere detaljer til en eksisterende allokering. Denne side viser alle felterne til en allokering.

**TIP:** Du kan også redigere allokeringer på siden Liste: Allokeringer og siden Detalje: Allokering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til allokering.

Felt	Beskrivelse
Allokeringstype	Allokeringsnavnet defineres af prøveadministratoren. Det skal være entydigt. Nogle eksempler er: <div> <span>Prøveallokering</span>  <span>Allokering af lanceringsvare</span> </div>

Felt	Beskrivelse
Aktiv	Allokeringsens status kan være en af følgende: <b>n Aktiv.</b> Angiver, at slutdatoen for allokeringsperioden ikke er nået endnu. <b>n Inaktiv.</b> Angiver, at allokeringsperioden er afsluttet og slutdatoen er nået.
Ejer	Ejeren af denne allokering. Det er den person, som prøveadministratoren tildeler allokeringen.
Prøve	Produktprøve, der er knyttet til denne allokering.  <b>BEMÆRK:</b> Når en ny allokeringspost oprettes, kan kun produkter, der kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret), indtastes i dette felt.
Maks. mgd.	Maks. mængde, som det er tilladt at udlevere ved et besøg.
Allokeringsmgd.	Maks. mængde, som det er tilladt at udlevere i løbet af allokeringsperioden.
Startdato	Startdatoen for denne allokering.
Slutdato	Slutdatoen for denne allokering.
Stop prøvetagning	Et afkrydsningsfelt, der angiver, om levering af prøver skal fortsætte: <b>n</b> Hvis markeret, er udlevering af prøver ikke længere tilladt. <b>n</b> Hvis markeret, er udlevering af prøver tilladt.
Sorter efter	Dette felt giver salgsrepræsentanter mulighed for at se deres allokeringer i en angivet rækkefølge.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- n** [Allokeringer](#) (på side 498)
- n** [Arbejde med hjemmesiden Allokering](#) (på side 498)
- n** [Håndtering af allokeringer](#) (på side 500)

## Prøvepartier

Brug prøvepartisiderne til at oprette, opdatere og spore prøvepartier.

Et produkt, der fremstilles, tildeles et partinummer. Firmaer bruger dette partinummer til at spore produkter. Sporing er vigtig, hvis et bestemt produkt skal tilbagekaldes, eller hvis en defekt opdages under produktion. Det er kritisk for mange firmaer at vide, hvor deres produkter befinder sig. Oracle CRM On Demand giver mulighed for at spore prøver, der udleveres, med partinumre. Firmaets prøveadministrator beslutter, om der skal bruges partinumre.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om prøveparti, kan fanen Prøveparti være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Prøveparti

Hjemmesiden Prøveparti er udgangspunktet for håndtering af prøvepartier. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Prøveparti-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med prøvepartier.

## Oprettelse af et prøveparti

Du kan oprette et nyt prøveparti ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste prøvepartierr. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til prøveparti](#) (på side 505) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med prøvepartilister

Afsnittet Liste: Prøveparti viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til prøvepartier.

Prøvepartiliste	Filtre
Alle prøvepartier	<p>Alle prøvepartier, som du kan se, uanset hvem der ejer prøvepartiet.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret, vises i listen Alle prøvepartier. (Se <a href="#">Felter til prøveparti</a> (på side 505) for at få flere oplysninger).</p>
Nyligt ændrede prøvepartier	<p>Alle prøvepartier med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret, vises i listen Nyligt ændrede prøvepartier. (Se <a href="#">Felter til prøveparti</a> (på side 505) for at få flere oplysninger).</p>

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.





## Visning af nylige prøvepartier

Afsnittet Nyligt ændrede prøvepartier viser de prøvepartier, der senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Prøveparti-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Prøveparti-hjemmesiden:




-  Nyligt oprettede prøvepartier
-  Nyligt ændrede prøvepartier
-  Mine nyligt oprettede prøvepartier
-  Mine nyligt ændrede prøvepartier
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Prøveparti-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Prøveparti-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Prøveparti.
- 2** Brug retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Prøveparti for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

-  [Prøvepartier](#) (på side 502)
-  [Felter til prøveparti](#) (på side 505)
-  [Håndtering af prøvepartier](#) (på side 504)

## Håndtering af prøvepartier

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)



- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

- [n Prøvepartier](#) (på side 502)
- [n Arbejde med hjemmesiden Prøveparti](#) (på side 503)
- [n Felter til prøveparti](#) (på side 505)

## Felter til prøveparti

Brug siden Redigering af prøveparti-til at tilføje et prøveparti eller opdatere detaljer til et eksisterende prøveparti. Denne side viser alle felterne til et prøveparti.

**TIP:** Du kan også redigere prøvepartier på siden Liste: Prøveparti og siden Detalje: Prøveparti. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til prøveparti.

Felt	Beskrivelse
Partinr.	Det angivne fremstillingspartinummer til produktet.
Prøve	Navnet på prøveproduktet.  <b>BEMÆRK:</b> Når en ny prøvepartipost oprettes, kan kun produkter, der kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret), indtastes i dette felt.
Startdato	Den dato, hvor prøvepartiet bliver tilgængeligt.
Udløbsdato	Den dato, hvor prøvepartiet udløber.
Korte dage	Det antal dage, som prøveadministratoren har fastlagt til standsning af prøvetagning før udløbsdatoen. Denne numeriske værdi bruges i beregningen af skæringsdatoen.

Felt	Beskrivelse
Skæringsdato	Den beregnede dato, hvor prøvepartiet ikke længere er gyldigt til udlevering. Datoen beregnes af Oracle CRM On Demand ved at trække antallet af korte dage fra udløbsdatoen.
Status	Dette er et skrivebeskyttet felt, der angiver, om prøven kan opfyldes. De mulige værdier er følgende: <b>n God.</b> Angiver, at den aktuelle dato ligger før skæringsdatoen <b>n Udløbet.</b> Angiver, at den aktuelle dato ligger efter udløbsdatoen <b>n Kortfristet.</b> Angiver, at den aktuelle dato ligger mellem udløbsdatoen og skæringsdatoen.
Lager efter parti	Et afkrydsningsfelt, der angiver, om prøvepartiet spores på basis af partinummer i lageret. Firmaadministratoren definerer dette felt. <b>n</b> Hvis markeret, spores dette prøveparti efter partinummer i lageret. <b>n</b> Hvis ikke markeret, spores dette prøveparti ikke efter partinummer i lageret.
Prøve: Partnr.	Prøveproduktnummeret.
Oprettet	Dato og bruger, der oprettede prøvepartiet.
Ændret	Dato og bruger, der sidst ændrede prøvepartiet.
Beskrivelse	En generel beskrivelse af prøvepartiet.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

- n** [Prøvepartier](#) (på side 502)
- n** [Arbejde med hjemmesiden Prøveparti](#) (på side 503)
- n** [Håndtering af prøvepartier](#) (på side 504)

## Ansvarsfraskrivelse til prøve

Brug siderne til ansvarsfraskrivelse til prøve til at oprette, opdatere og spore ansvarsfraskrivelser til et firma. Når en salgsrepræsentant indhenter en underskrift til en prøve, der er udleveret, præsenteres firmaets ansvarsfraskrivelse for lægen.

En *ansvarsfraskrivelse til prøve* er den tekst, der vises, for at fraskrive ansvar for visse negative virkninger og reducere ansvaret for en produktprøve, der udleveres til en læge eller anden sundhedsprofessionel. Tekstens ordlyd i hver ansvarsfraskrivelse er skrevet nøje og godkendt af personale fra medicinalfirmaets juridiske afdeling eller marketingafdeling eller begge. I Oracle CRM On Demand er kun teksten til én ansvarsfraskrivelse aktiv ad gangen til et firma.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om ansvarsfraskrivelse, kan fanen Ansvarsfraskrivelse til prøve være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve

Hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve er udgangspunktet for håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøver. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med ansvarsfraskrivelser til prøver.

### Oprettelse af en ansvarsfraskrivelse til en prøve

Du kan oprette en ansvarsfraskrivelse ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelser til prøve. Alle ansvarsfraskrivelser har status Inaktiv, når de oprettes. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over ansvarsfraskrivelser til prøve

Afsnittet Liste: Ansvarsfraskrivelse til prøve viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til ansvarsfraskrivelser til prøve.

Liste over ansvarsfraskrivelse til prøve	Filtre
Alle ansvarsfraskrivelser til prøve	Alle ansvarsfraskrivelser til prøve, som du kan se, uanset hvem der ejer ansvarsfraskrivelsen.
Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelser til prøve	Alle ansvarsfraskrivelser, der er ændret for nyligt sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.




## Visning af nylige ansvarsfraskrivelser til prøve

Afsnittet Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelser til prøve viser de ansvarsfraskrivelser, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve:




-  Nyligt oprettede ansvarsfraskrivelser til prøve
-  Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelser til prøve
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve).

### *Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ansvarsfraskrivelser til prøver:





-  [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 506)
-  [Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 509)
-  [Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve](#) (på side 508)

## Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve:

-  [Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve](#) (på side 509)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:




-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.




## Relaterede emner

-  [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 506)
-  [Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 509)
-  [Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 507)

## Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve

Alle ansvarsfraskrivelsesposter til prøve tildeles automatisk status Inaktiv, når de oprettes. Når al tekst i en ansvarsfraskrivelsespost er defineret og godkendt af de relevante afdelinger i firmaet, kan du aktivere posten.

Følgende begrænsninger gælder for ansvarsfraskrivelser til prøve:



-  Kun én ansvarsfraskrivelsespost kan være aktiv ad gangen.
-  Du kan ikke foretage ændringer af en udløbet eller aktuelt aktiv ansvarsfraskrivelse.
-  Salgsrepræsentanter, læger og andre sundhedsprofessionelle kan se ansvarsfraskrivelsen, der er aktiv i øjeblikket i løbet af processen til indsamling af underskrift.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan aktivere ansvarsfraskrivelser til prøver.

### *Sådan aktiverer du en ansvarsfraskrivelsespost til prøve*

- 1 Klik på Rediger på siden Liste: Ansvarsfraskrivelse til prøve for at åbne den ønskede ansvarsfraskrivelsespost. Du skal vælge en ansvarsfraskrivelsespost, der har status Inaktiv.
- 2 Klik på Aktiver på siden Redigering af ansvarsfraskrivelse til prøve for at aktivere ansvarsfraskrivelsesposten.

Dette trin gør følgende:

-  Sætter startdatoen for den nyligt aktiverede ansvarsfraskrivelse og slutdatoen for den tidligere aktive ansvarsfraskrivelse (hvis der var en)
-  Sætter status for ændringerne af den tidligere aktive ansvarsfraskrivelse til Udløbet

**BEMÆRK:** Knappen Aktiv deaktiveres, hvis du åbner en aktiv eller udløbet ansvarsfraskrivelsespost til prøve.

## Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve

Brug siden Redigering af ansvarsfraskrivelse til prøve til at tilføje en ansvarsfraskrivelse eller opdatere detaljer om en eksisterende ansvarsfraskrivelse. Denne side viser alle felterne til en ansvarsfraskrivelse.

**TIP:** Du kan også redigere ansvarsfraskrivelser til prøve på siden Liste: Ansvarsfraskrivelse af prøve og siden Detalje: Ansvarsfraskrivelse af prøve. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til ansvarsfraskrivelse til prøve.

Felt	Beskrivelse
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Den tekst til ansvarsfraskrivelse, som du vil indsætte.
Status	<p>Tekstens status, som kan være en af følgende værdier:</p> <p><b>Inaktiv.</b> Alle ansvarsfraskrivelsesposter til prøve med status Inaktiv, når de oprettes.</p> <p><b>Aktiv.</b> Når en ansvarsfraskrivelsespost aktiveres, ændres dens status til Aktiv. Kun én post kan være aktiv ad gangenl.</p> <p><b>Udløbet.</b> Når en ny ansvarsfraskrivelsespost oprettes og aktiveres, ændres status for den tidligere aktive ansvarsfraskrivelsespost til Udløbet.</p>
Startdato	<p>Dato, hvor ansvarsfraskrivelsen bliver aktiv.</p> <p>Dette felt forbliver tomt, når en ansvarsfraskrivelsespost til prøve oprettes. Når posten er aktiveret, udfylder Oracle CRM On Demand feltet med den aktuelle dato.</p>
Slutdato	<p>Dato, hvor ansvarsfraskrivelsen udløber.</p> <p>Dette felt forbliver tomt, når en ansvarsfraskrivelsespost til prøve oprettes. Når den nye post er aktiveret, udfylder Oracle CRM On Demand feltet med den aktuelle dato.</p>
Kommentarer	Generelle kommentarer, der er knyttet til ansvarsfraskrivelsen. Du kan kun føje kommentarer til inaktive ansvarsfraskrivelser til prøve.
Oprettet	Postoplysninger om, hvornår ansvarsfraskrivelsen blev oprettet, og den bruger, der oprettede den.
Ændret	Postoplysninger om, hvornår ansvarsfraskrivelsen sidst blev ændret, og den bruger, der ændrede den.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ansvarsfraskrivelser til prøver:

- [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 506)
- [Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 507)
- [Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve](#) (på side 508)

# Personaliseret indholdslevering

Dette emne introducerer funktionerne til personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)), der er tilgængelige i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Om personaliseret indholdslevering

Personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)) er Oracles lukkede marketingløsning til elektroniske detaljepræsentationer. PCD gør det muligt for salgs- og marketingorganisationer at håndtere digitalt indhold, oprette meddelelsesplaner og distribuere disse meddelelsesplaner til salgsstyrken i marken. Salgsorganisationer kan dernæst levere skræddersyede præsentationer til kunder, mens kundereponsmetrikker, der skal sendes tilbage til marketingorganisationen til lukket løkke-analyse, automatisk indsamles. PCD kræves til levering af præsentationer og indsamling af kundersponsmetrikker.

## Scenarie for brug af PCD

PCD i Oracle CRM On Demand giver brugere mulighed for at:

- n Håndtere digitalt indhold
- n Håndtere meddelelsesplaner
- n Lagre kundersponser til meddelelsesplaner

De påtænkte brugere af PCD-løsningen i Oracle CRM On Demand er produktmanagere, salgsoperationsmanagere og andre, der udvikler brochuremateriale til brug for en salgsstyrke.

Følgende scenarie giver en oversigt over, hvordan PCD-funktionalitet er påtænkt til brug:

### 1 Håndtere digitalt indhold

Digitalt indhold (grafikfiler) vedhæftes først til en løsningspost. Mens PCD understøtter et bredt udvalg af grafikformater, er det mest almindelige format en SWF-fil, der muliggør rige mediepræsentationer. Et tilsvarende minaturebillede (typisk en PNG-, GIF- eller JPG-fil) vil også være vedhæftet den samme løsningspost for at give en kompakt grafisk repræsentation af den større mediefil. Løsningsposten omfatter felter til metadata om den vedhæftede fil, så som udløbsdato, og om den har modtaget marketinggodkendelse og juridisk godkendelse.

Se [Løsninger](#) (på side 286) for at konfigurere løsningsposter.

### 2 Håndtere meddelelsesplaner

Efter vedhæftning af grafikfiler til løsningsposter opretter brugere meddelelsesplaner bestående af en samling mediefiler arrangeret for at kommunikere en salgsmeddelelse. Brugere angiver en sekvens af meddelelsesplanelementer, der udgør en meddelelsesplan. Hvert meddelelsesplanelement svarer til en løsningspost og dens tilknyttede digitale indhold og omfatter også relaterede mediefiler, som en præsentationsvært kan bruge til at gå i detaljer om et givet emne. Et meddelelsesplanelement repræsenterer en entydig forekomst af en given løsningsmediefil med metadata, der er specifikke for brugen af en mediefil til en bestemt meddelelsesplan, hvorimod en løsningspost består af en digital mediefil, der kan bruges til flere meddelelsesplaner.

Se [Meddelelsesplaner](#) (på side 512), [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 518) og [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523) for at konfigurere en meddelelsesplan og dens relaterede poster.

### 3 Lagre kunderspons til meddelelsesplaner

Meddelelsesplaner leveres i en applikation uden for Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand modtager målgruppefeedback fra den eksterne applikation og lagrer oplysningerne. Feedback lagres for diskrete perioder i leveringen af meddelelsesplanen og kan også knyttes til foruddefinerede responser.

Se [Justering af meddelelsesresponser](#) (på side 139) for at konfigurere meddelelsesresponser.

## Meddelelsesplaner

Brug meddelelsesplansiderne til at oprette, opdatere og spore meddelelsesplaner.

En *meddelelsesplan* er en præsentation, der leveres vha. en pc eller tablet-pc. Salgsbrugere benytter en meddelelsesplan til at beskrive produkter og spore kundefeedback. Meddelelsesplansiderne indsamler forskellige attributter for en meddelelsesplan, så som det produkt, som den dækker, meddelelsesplanens udløbsdata og andre parametre.

Varemærkemanagere, produktmanagere og salgsoperationsmanagere opretter meddelelsesplaner. Meddelelsesplaner består af en bestemt indholds rækkefølge, så salgsbrugere leverer præsentationer, der overholder firmaets juridiske og markedsføringsmæssige retningslinjer.

En meddelelsesplan kan indeholde et antal meddelelsesplanelementer i en bestemt rækkefølge svarende til en traditionel præsentation, der består af en række dias. Eller den kan være ét dias, der kommunikerer en bestemt meddelelse. Når en aktivitet oprettes, kan salgsrepræsentanter gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteten, f.eks. et salgsbesøg, en opgave eller en aftale, for at se, om der er anbefalinger. Anbefalinger til meddelelsesplan er baseret på segmentmatchninger og målsætningstilknytninger mellem meddelelsesplanen og salgsbesøget, opgaven eller aftalen. Se [Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 515) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter administration af oplysninger om meddelelsesplan, kan fanen Meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med meddelelsesplansiderne.

## Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan

Hjemmesiden Meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af meddelelsesplanposter. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.



## Oprettelse af en meddelelsesplan

Du kan oprette en ny meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede meddelelsesplaner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til meddelelsesplan](#) (på side 516) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med meddelelsesplanlister

Afsnittet Lister: Meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til meddelelsesplaner.

Meddelelsesplanliste	Filtre
Alle meddelelsesplaner	Alle meddelelsesplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer meddelelsesplanen.
Nyligt ændrede meddelelsesplaner	Alle meddelelsesplaner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






## Visning af nylige meddelelsesplaner

Afsnittet Nyligt ændrede meddelelsesplaner viser de meddelelsesplaner, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Meddelelsesplan-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Meddelelsesplan-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede meddelelsesplaner
-  Nyligt ændrede meddelelsesplaner
-  Mine nyligt oprettede meddelelsesplaner
-  Mine nyligt ændrede meddelelsesplaner
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Meddelelsesplan-hjemmeside).

### *Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Meddelelsesplan*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Meddelelsesplan.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til Meddelelsesplan-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af meddelelsesplaner

Se følgende for at få trinvisse procedurer til håndtering af meddelelsesplaner:

- [Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan](#) (på side 515)
- [Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan](#) (på side 515)
- [Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 515)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om meddelelsesplaner:

- [Meddelelsesplaner](#) (på side 512)
- [Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan](#) (på side 512)
- [Felter til meddelelsesplan](#) (på side 516)

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med meddelelsesplansiderne.

## Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan

Brug følgende procedure for at føje bøger til en meddelelsesplan. Når du føjer en bog til en meddelelsesplan, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at bogen vises som et relateret element på siden Detalje: Meddelelsesplan. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få flere oplysninger om visning af relaterede elementer.

### *Sådan føjer du en bog til en meddelelsesplan*

- 1 Åbn den ønskede meddelelsesplan på siden Liste: Meddelelsesplan.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bøger på siden Detalje: Meddelelsesplan.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til meddelelsesplanen, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.  
Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om bøger.

## Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan

Du kan føje et meddelelsesplanelement til en meddelelsesplan. Et meddelelsesplanelement indeholder oplysninger om de elementer, der udgør en meddelelsesplan. Se [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 518) for at få flere oplysninger om elementer i meddelelsesplan.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit *Relationer for element i meddelelsesplan* på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089), eller kontakte firmaadministratoren.

### *Sådan føjer du en meddelelsesplanelement til en meddelelsesplan*

- 1 Rul ned til afsnittet Element i meddelelsesplan fra siden Detalje: Meddelelsesplan, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne som beskrevet i [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 521). Gem dernæst posten.

## Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter

Under oprettelse af aktivitet kan salgsrepræsentanter registrere oplysninger om konto, kontakt eller produkt, der er knyttet til aktiviteten. Salgsrepræsentanter kan også gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteten (salgsbesøg, opgave eller aftale), hvis der er anbefalinger. Anbefalinger til meddelelsesplan er baseret på segmentmatchninger og målsætningstilknytninger mellem meddelelsesplanen og salgsbesøget, opgaven eller aftalen på følgende måde:

- Hvis det primære eller sekundære segment i en meddelelsesplan matcher det segment, der er angivet til aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en guldstjerne.
- Hvis den primære eller sekundære målsætning i en meddelelsesplan matcher den målsætning, der er angivet til aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en halv guldstjerne.

- n** Hvis der ikke er nogen segment- eller målsætningsmatchninger mellem meddelelsesplanen og aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en tom hvid stjerne.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 128) og [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485) for at få flere oplysninger om salgsbesøg. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119) for at få flere oplysninger om aktiviteter.

Brug følgende procedure for at gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter.

### *Sådan gennemgår du anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter*

- 1** Vælg aktiviteten til dit besøg.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktion om valg af aktiviteter.
- 2** Rul ned til afsnittet Besøg på detaljesiden (detalje om besøg, aftale eller opgave) til aktiviteten, og åbn det salgsbesøg, som du vil gennemgå.
- 3** Rul ned til afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg, og gennemgå listen over meddelelsesplaner på følgende måde:
  - n** En guldstjerne i feltet Anbefaling angiver en segmentmatchning mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.
  - n** En halv guldstjerne i feltet Anbefaling angiver en matchning af målsætninger mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.
  - n** En tom hvid stjerne i feltet Anbefaling angiver, at der ikke er nogen matchning (segment eller målsætning) mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.
- 4** Klik på linket til navnet på meddelelsesplanen for at åbne og gennemgå meddelelsesplanen.

## Felter til meddelelsesplan

Brug siden Redigering af meddelelsesplan til at tilføje en meddelelsesplan eller opdatere detaljer til en eksisterende meddelelsesplan. Denne side viser alle felterne til en meddelelsesplan.

**TIP:** Du kan også redigere meddelelsesplaner på siden Liste: Meddelelsesplan og siden Detalje: Meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til meddelelsesplan.




Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om meddelelsesplan</b>	

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på meddelelsesplanen. (Påkrævet).
Type	Meddelelsesplanens kategori. Nogle foruddefinerede typer er: Produktlancering og Målrettet meddelelse. Brug valglisten til at vælge typen. (Påkrævet).
Produkt	Det produkt, der er knyttet til meddelelsesplanen. Brug ikonet Opslag til at vælge et produkt. (Påkrævet).
Kode	Et fritekstfelt, der kan bruges til at klassificere en meddelelsesplan efter hensigt, terapeutisk område eller anden organisationsmæssigt defineret klassifikation.
Status	Meddelelsesplanens aktuelle status. Mulige statusværdier er: Godkendt, Igangværende, Afvist, Frigivet eller Afsendt. Brug valglisten til at vælge en status. (Påkrævet).
Verificer	Angiver, at det er verificeret, at hvert element i meddelelsesplanen vises korrekt og følgelig har verificeringsstatus Gennemført. Hvis alle de elementer, der indgår, har verificeringsstatus Gennemført, sættes feltet Verificer til værdien Gennemført. Ellers sættes værdien til Fejlet. Feltet sættes automatisk af Oracle CRM On Demand.
Segment	Det markedssegment (dvs. gruppen af konti), som meddelelsesplanen er målrettet mod.
Primært mål: Målsætning	Angiver den første målsætning i denne meddelelsesplan. Indtast målsætningen, eller klik på ikonet Opslag, og vælg en målsætning i listen.
Primært segment	Angiver det primære segment, der skal knyttes til denne meddelelsesplan. Indstillingerne er: Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi.
Sekundært mål: Målsætning	<p>Angiver den anden målsætning i denne meddelelsesplan. Indtast målsætningen, eller klik på ikonet Opslag, og vælg en målsætning i listen.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> En fejlmeddelelse vises, når den primære målsætning og den sekundære målsætning er den samme, og hvis en sekundær målsætning er valgt uden en primær målsætning.</p>
Sekundært segment	<p>Angiver det sekundære segment, der skal knyttes til denne meddelelsesplan. Indstillingerne er: Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> En fejlmeddelelse vises, når det primære segment og det sekundære segment er det samme, og hvis et sekundært segment er valgt uden et primært segment.</p>

Felt	Beskrivelse
Ejer	Den bruger, som ejer meddelelsesplanposten. Som standard er dette felt sat til den bruger, der oprettede meddelelsesplanen. Brug ikonet Opslag til at ændre ejeren. (Påkrævet).
Startdato	Den dato, hvor meddelelsesplanen bliver synlig (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Udløbsdato	Den dato, hvor meddelelsesplanen deaktiveres (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Frigivelsesdato	Dato, hvorefter dette indhold kan bruges i personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)) (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Fortrolighed obligatorisk	Dette afkrydsningsfelt angiver, at en fortrolighedsmeddelelse skal præsenteres i begyndelsen af denne meddelelsesplan. (Påkrævet).
Aktiver opfølgning	Dette afkrydsningsfelt er til fremtidig brug.
Låsesekvens	Dette afkrydsningsfelt bruges ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand. (Påkrævet).
<b>Yderligere oplysninger om meddelelsesplan</b>	
Målgruppe	Beskrivelse af målgruppen til denne meddelelsesplan.
Kommentar	Evt. generelle kommentarer om denne meddelelsesplan.
Beskrivelse	Beskrivelse af denne meddelelsesplanpost.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om meddelelsesplan:

-  [Meddelelsesplaner](#) (på side 512)
-  [Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan](#) (på side 512)
-  [Håndtering af meddelelsesplaner](#) (på side 514)

## Elementer i meddelelsesplan

Brug siderne til element i meddelelsesplan til at oprette, opdatere og spore element i meddelelsesplan.

Et *element i meddelelsesplan* indeholder oplysninger om de elementer, der udgør en meddelelsesplan. Disse elementer, der udgør en meddelelsesplan er i en bestemt rækkefølge svarende til en traditional præsentation, der består af et antal dias.

En *løsning* er multimedieindholdet og grafikfiler (så som SWF-, GIF- eller JPEG-filer), der bruges i præsentationer, der ligger til grund for et element. Mens en løsning kan genbruges, er et element i meddelelsesplan unikt for en enkelt meddelelsesplan. Siden Element i meddelelsesplan indeholder yderligere attributoplysninger ud over dem, der er knyttet til en løsning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om element i meddelelsesplan, kan fanen Element i meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med siderne til element i meddelelsesplan.

## Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan

Hjemmesiden Element i meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af elementposter i meddelelsesplan. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Element i meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af et element i meddelelsesplan

Du kan oprette en ny relation for element i meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 521) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over element i meddelelsesplan

Afsnittet Lister: Element i meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til element i meddelelsesplan.

Liste over element i meddelelsesplan	Filtre
Alle elementer i meddelelsesplan	Alle elementer i meddelelsesplan, som du kan se, uanset hvem der ejer elementerne.
Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan	Alle elementer i meddelelsesplan med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.






### Visning af nylige elementer i meddelelsesplan

Afsnittet Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan viser de relationer, som du senest har ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan:






-  Nyligt oprettede elementer i meddelelsesplan
-  Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan
-  Mine nyligt oprettede elementer i meddelelsesplan
-  Mine nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan
-  Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Element i meddelelsesplan)

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Element i meddelelsesplan.
- 2** Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Element i meddelelsesplan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndtering af elementer i meddelelsesplan

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 521)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.



## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om elementer i meddelelsesplan:

- [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 518)
- [Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan](#) (på side 519)
- [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 521)

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med siderne til element i meddelelsesplan.

## Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan

Du kan tilføje en relation for element i meddelelsesplan til et element i meddelelsesplan. En *relation for element i meddelelsesplan* er et præsentationselement, der indeholder valgfrie oplysninger til understøttelse af det primære element i meddelelsesplan. Hvis f.eks. hovedelementet viser bivirkninger af et nyt stof, kan valgfrie, relaterede oplysninger vise bivirkningerne af en ældre klasse stoffer. Hvis temaet fra hovedelementet er, at en klinisk test gav gode resultater, kan valgfrie detaljer vise tal fra den kliniske test. Se [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523) for at få flere oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit Relationer for element i meddelelsesplan på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089), eller kontakte firmaadministratoren.

### Sådan føjer du en relation for element i meddelelsesplan til et element i meddelelsesplan

- 1 Rul ned til afsnittet Relation for element i meddelelsesplan fra siden Detalje: Element i meddelelsesplan, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne som beskrevet i [Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 526). Gem posten.

## Felter til element i meddelelsesplan

Brug siden Redigering af element i meddelelsesplan til at tilføje et element i meddelelsesplan eller opdatere detaljer til et eksisterende element. Denne side viser alle felterne til et element.

**TIP:** Du kan også redigere elementer i meddelelsesplan på siden Liste: Element i meddelelsesplan og siden Detalje: Element i meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til element i meddelelsesplan.




Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om element i meddelelsesplan</b>	
Sekvensnr.	Den rækkefølge, som dette element forekommer i, i meddelelsesplanen. (Påkrævet).
Navn	Navnet på elementet i meddelelsesplan.
Fremvisningsnavn	Det navn, som elementet i meddelelsesplan vises med, i en meddelelsesplan.
Løsningsnavn	Navnet på det digitale indhold, som relationen for element i meddelelsesplan er baseret på. Brug ikonet Opslag til at vælge løsningen. (Påkrævet).
Løsningsnavn: Verificeringsstatus	Angiver, om det digitale indhold kan vises korrekt. De mulige værdier er: Ikke verificeret, Gennemført eller Fejlet. (Skrivebeskyttet).  Værdien i dette felt arves fra den linkede løsningspost, der indeholder den digitale indholdsfil.
Løsningsnavn: Frigivelsesdato	Dato, hvorefter løsningsindholdet kan bruges i personlig indholdslevering (PCD). (Skrivebeskyttet).
Løsningsnavn: Udløbsdato	Dato, hvorefter løsningsindholdet ikke må bruges i personlig indholdslevering (PCD). (Skrivebeskyttet).
Fortrolighedsmeddelelse	Dette afkrydsningsfelt markerer et bestemt aktiv som en fortrolighedsmeddelelse. Ofte skal der være en fortrolighedsmeddelelse eller meddelelser før en meddelelsesplan for at sikre fuld fremlæggelse af alle relevante oplysninger, og at alle juridiske og lovgivningsmæssige retningslinjer er opfyldt. (Påkrævet).
Type	Kategori for elementet i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge en type. (Påkrævet).
Prioritering	En kvalitativ prioritering af elementets effektivitet. Brug valglisten til at vælge en prioritering.
Overordnet meddelelsesplan	Den meddelelsesplan, som dette element i meddelelsesplan, er en komponent til. Brug ikonet Opslag til at vælge den overordnede meddelelsesplan. (Påkrævet).
Status	Den aktuelle status for element i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge status. De forudkonfigurerede valg er Skjul og Vis.
Beskrivelse	En kort beskrivelse af indholdet til dette element.
<b>Yderligere oplysninger om element i meddelelsesplan</b>	

Felt	Beskrivelse
Synopse	En kort beskrivelse af elementet.
Talernoter	Noter, som du kan tilføje, når du præsenterer dette element.
Målgruppe	Målgruppebrugeren til indholdet.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om elementer i meddelelsesplan:

-  [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 518)
-  [Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan](#) (på side 519)
-  [Håndtering af elementer i meddelelsesplan](#) (på side 520)

## Relationer for element i meddelelsesplan

Brug siderne til relationer for element i meddelelsesplan til at oprette, opdatere og spore relationer for element i meddelelsesplan.

En *relation for element i meddelelsesplan* er et præsentationselement, der indeholder valgfrie oplysninger til understøttelse af det primære element i meddelelsesplan. Hvis f.eks. hovedelementet viser bivirkninger af et nyt stof, kan valgfrie, relaterede oplysninger vise bivirkningerne af en ældre klasse stoffer. Hvis temaet fra hovedelementet er, at en klinisk test gav gode resultater, kan valgfrie detaljer vise tal fra den kliniske test. En meddelelsesplan udgøres af et antal elementer i en bestemt rækkefølge svarende til en traditionel præsentation bestående af et antal dias. Hvert element i meddelelsesplan kan have relaterede elementer tilknyttet, som kaldes *relationer for element i meddelelsesplan*. Siden Relationer for element i meddelelsesplan indeholder oplysninger om disse understøttende præsentationselementer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af relationer for element i meddelelsesplan, kan fanen Relationer for element i meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med siderne til relationer for element i meddelelsesplan.

## Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan

Hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af relationer for element i meddelelsesplan. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en relation for element i meddelelsesplan

Du kan oprette en ny relation for element i meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til relation for element i meddelelsesplan](#) (se "[Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#)" på side 526) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med lister over relationer for element i meddelelsesplan

Afsnittet Lister: Relationer for element i meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til relationer for element i meddelelsesplan.

Liste over relation for element i meddelelsesplan	Filtre
Alle relationer for element i meddelelsesplan	Alle relationer for element i meddelelsesplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer relationen.
Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan	Alle relationer for element i meddelelsesplan med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.





## Visning af nylige relationer for element i meddelelsesplan

Afsnittet Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan viser de relationer, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan:

-  Nyligt oprettede relationer for element i meddelelsesplan
-  Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan
-  Mine nyligt oprettede relationer for element i meddelelsesplan
-  Mine nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan

- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan).

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan:

- [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523)
- [Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523)
- [Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 526)

**BEMÆRK:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med siderne til relation for element i meddelelsesplan.

## Felter til relationer for element i meddelelsesplan

Brug siden Redigering af relationer for element i meddelelsesplan til at tilføje en relation for element i meddelelsesplan eller opdatere detaljer til en eksisterende relation. Denne side viser alle felterne til en relation.

**TIP:** Du kan også redigere relationer for element i meddelelsesplan på siden Liste: Relationer for element i meddelelsesplan og siden Detalje: Relationer for element i meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til relationer for element i meddelelsesplan.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om relationer for element i meddelelsesplan</b>	
Navn	Navnet på relationen for element i meddelelsesplan.
Fremvisningsnavn	Det navn, der bruges til at vise relationen for element i meddelelsesplan i meddelelsesplanen.
Overordnet MP-element	Det overordnede element i meddelelsesplan, som denne relation for element i meddelelsesplan indeholder understøttende eller detaljerede oplysninger til. (Påkrævet).
Beskrivelse	En kort beskrivelse af indholdet til dette element.
Type	Kategori for relationen for element i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge en type. (Påkrævet).
Løsningsnavn	Navn på multimedie- eller grafikfilindhold, som relationen for element i meddelelsesplan er baseret på. (Påkrævet).
Synopse	En kort beskrivelse af elementet.

### Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan:

- [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523)
- [Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523)
- [Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 525)

# 9 Formuestyring

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til formuestyring:

- n Finansielle konti.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om finansielle konti.
- n Finansielle kontoindehavere.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om indehavere af finansielle konti.
- n Finansielle kontobeholdninger.** Brug disse sider til at håndtere transaktionerne for et enkelt finansielt produkt til en finansiell konto.
- n Finansielle planer.** Brug disse sider til at håndtere finansielle planer for en kontakt eller forretning til en eller flere specifikke finansielle konti.
- n Finansielle produkter.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om finansielle produkter.
- n Finansielle transaktioner.** Brug disse sider til at spore transaktionerne for en specifik finansiell konto.
- n Porteføljer.** Brug disse sider til at håndtere porteføljekonti.
- n Husstande.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger til en gruppe af relaterede kontakter, som bor i samme husstand.

**Bemærk:** Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Husstande

Brug husstandssiderne til at oprette, opdatere og spore husstandposter.

En *husstand* er en gruppe kontakter med et fælles link eller en fælles tilknytning, så som en familie (forældre og børn), der bor på samme adresse i samme bolig. En husstand gør det muligt at gruppere kontakter og spore kontaktgrupperingerne, så en kontakt kan grupperes i en eller flere husstande eller kontaktgrupper. Finansielle institutioner og individuelle brugere, så som bankrådgivere, andre rådgivere og relationsmanagere, har mange forskellige behov for at gruppere kontakter. De relaterede oplysninger til husstande kan akkumuleres fra de kontakter, der er linket til husstanden.

En husstand indeholder værdifulde segmenteringsoplysninger om husstanden som helhed samt en oversigt over oplysninger om kontakter til husstandsmedlemmer. Du kan bruge husstandssiderne til at identificere og indsamle demografiske oplysninger om en husstand. Du kan også bruge siderne til at gennemgå kundens finansielle konti, produkter og kontaktoplysninger, der er knyttet til husstanden. Oplysningerne giver adgang til kunders data.

Gruppering af alle en klients konti efter husstand gør det muligt for en finansiell institution at identificere en klients værdi for organisationen og søge efter salgsmuligheder for at krydssælge og opsælge yderligere produkter og servicer til klienten, så som husejerforsikring og lån til børns uddannelse. Desuden giver

muligheden for at se alle en kundes finansielle konti efter husstand en finansiell institution mulighed for at se husstandens generelle økonomiske stilling.

### Underkonti og relaterede oplysninger til husstande

Du kan bruge husstandssiderne til at identificere og profilere en husstand. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en husstands underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- Kontakter.** Kontakter kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle kontakter, der er relateret til en husstand. Se [Kontakter](#) (på side 199) for at få oplysninger om kontakter.
- Krav.** Krav kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle krav, der er relateret til en husstand. Se [Krav](#) (på side 572) for at få oplysninger om krav.
- Finansielle planer.** Finansielle planer kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle finansielle planer, der er relateret til en husstand. Se [Finansielle planer](#) (på side 552) for at få oplysninger om finansielle planer.
- Policeindehavere.** Policeindehavere kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle policeindehavere, der er relateret til en husstand. Se [Policeindehavere](#) (på side 595) for at få oplysninger om policeindehavere.
- Finansielle kontoindehavere.** Finansielle kontoindehavere kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle finansielle kontoindehavere, der er relateret til en husstand. Se [Finansielle kontoindehavere](#) (på side 545) for at få oplysninger om finansielle kontoindehavere.
- Husstandsteam.** Brugere kan være en del af det team, der er relateret til en husstand. På siden Husstand kan du se alle teammedlemmer (brugere), der er relateret til en husstand.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om husstande, kan fanen Husstande være udeladt i din opsætning.

### Arbejde med hjemmesiden Husstand

Hjemmesiden Husstand er udgangspunktet for håndtering af husstande.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Husstand-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en husstand

Du kan oprette en husstand ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste husstande. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til husstand](#) (på side 532) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med husstandslisters

Afsnittet Husstandslisters viser et antal listers. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlisters. Alle standardlisters er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere listers på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede listers vises oven over standardlisters.

I følgende tabel beskrives standardlisters til husstande.



Husstandsliste	Filtre
Nyligt ændrede husstande	Alle husstande med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato
Alle husstande	Alle husstande, som du kan se, uanset hvem der ejer husstanden

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.




## Visning af nyligt ændrede husstande

Afsnittet Mine nyligt viste husstande viser de husstande, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Husstand-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Porteføljekonto-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede husstande
-  Nyligt ændrede husstande
-  Mine nyligt oprettede husstande
-  Mine nyligt ændrede husstande
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Husstand-hjemmeside).

### Sådan føjer du afsnit til din Husstand-hjemmeside

- 1** Klik på Rediger layout på Husstand-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til Husstand-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [n Husstande](#) (på side 527)
- [n Håndtering af husstande](#) (på side 530)
- [n Felter til husstand](#) (på side 532)

## Håndtering af husstande

Udfør følgende opgaver for at håndtere husstande:

- [n Profilering af husstande](#) (på side 531)
- [n Sporing af husstandsmedlemmer](#) (på side 531)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)
- [n Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [n Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [n Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)
- [n Fletning af poster](#) (på side 88)
- [n Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [n Husstande](#) (på side 527)
- [n Arbejde med hjemmesiden Husstand](#) (på side 528)
- [n Felter til husstand](#) (på side 532)

## Profilering af husstande

Du kan profilere husstande ved at opdatere oplysningerne i husstandsposter.

### Sådan profilerer du en husstand

- 1 Vælg husstanden.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af husstande.
- 2 Klik på Rediger på siden Husstandsdetalje.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af husstand. Se [Felter til husstand](#) (på side 532) for at få en beskrivelse af felterne.

## Sporing af husstandsmedlemmer

Hvis du vil spore medlemmer af husstande, skal du tilføje dem som kontakter i husstanden.

### Sådan sporer du husstandsmedlemmer

- 1 Vælg husstandsposten.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af husstandsposter.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Detaljer om husstand, og klik på Tilføj.  
**BEMÆRK:** Du vil muligvis føje afsnittet Kontakter til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Klik på ikonet Opslag i feltet Ny kontakt på siden Kontaktliste. Derved åbnes vinduet Søg efter kontakt.
- 4 Vælg en kontakt i vinduet Søg efter kontakt.
- 5 Vælg kontaktens relation til husstanden i rullelisten Relation på siden Kontaktliste.

Felt	Beskrivelse
Ny kontakt	Kontaktnavnet til husstanden. Vælg kontakten i vinduet Søg efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation til husstanden. Du kan vælge mange foruddefinerede relationer, f.eks. Forsørger, Ægtefælle, Barn, Svigerfamilie, 2. generation barn, Chef osv.
Konsolider	Marker afkrydsningsfelt Konsolider for at vælge et undersæt af kontakter, der skal grupperes i husstandens finansielle totaler (f.eks. samlet nettoværdi eller samlet indkomst). Kontakter, der ikke vælges, grupperes

Felt	Beskrivelse
	ikke i nogen af totalerne for husstand eller i nogen relateret liste, så som salgsmuligheder, porteføljer, aktiviteter eller noter. Konsolider er som standard markeret.  <b>BEMÆRK:</b> Afkrydsningsfeltet Konsolider på siden Detalje: Kontakt og siden Husstandsdetalje er det samme, så en ændring på den ene side afspejles på den anden.

6 Klik på Gem på siden Kontaktiliste.

7 Bor ned i feltet Ny kontakt for at vælge en kontakt, og vælg dernæst kontaktens relation til husstanden i valglisten Relation.

Se [Felter til husstand](#) (på side 532) for at få oplysninger om husstandslisters.

## Felter til husstand

Brug siden Redigering af husstand til at tilføje en husstand eller opdatere detaljer til en eksisterende husstand. Denne side viser alle felterne til en husstand.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglisten. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter. Mange felter på husstandssiderne er skrivebeskyttede, da de beregnes fra de kontaktposter, der er linket til husstanden med feltet Konsolider markeret. Additive felter, så som Samlede aktiver, sammentælles fra alle kontakter med feltet Konsolider markeret i husstanden. Ikke-additive felter, så som adresser, konsolideres normalt fra den primære kontakt i husstanden.

Hvis ingen kontaktposter er linket til husstanden, kan du føje kontakter til husstandsposten. Se [Sporing af husstandsmedlemmer](#) (på side 531).

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om husstand</b>	
Husstandsnavn	Grænsen er på 50 tegn.
Primær	Skrivebeskyttet.
<b>Detaljeoplysninger om husstand</b>	
Type	Standardværdier er: Familie - Børn, Familie - Ingen børn, Familie - Pensionist, Single, Enlig forsørger, Familie, Udvidet familie, Ugift par, Ingen hjemmeboende børn, Pensioneret og Andet.

Felt	Beskrivelse
Segment	Standardværdier er: Funktionær, Arbejder, Landarbejder, Egen bolig, Lejer, Landdistrikt/landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi.
Sidste aktivitet	Skrivebeskyttet. Afspejler datoen for den sidste aktivitet, der er linket til husstanden.
Forsøger DOB	Skrivebeskyttet.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Konto	Skrivebeskyttet.
Kontakt	Skrivebeskyttet.
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre en post til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres af administratoren for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p>
<b>Finansiell profil til husstand</b>	
Samlet indkomst	Den samlede indkomst for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede aktiver	De samlede aktiver for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede udgifter	De samlede udgifter for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede passiver	De samlede passiver for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlet nettoværdi	Den samlede nettoværdi for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
<b>Investeringsrisikoprofil</b>	
Risikoprofil	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.
Erfaringsniveau	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.
Investeringshorisont	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.
Aktuelt investeringsmix	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.
Målsætning	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.
Primært mål	Udfyldt fra kontaktpost for ansvarlig for husstand. Skrivebeskyttet.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [Husstande](#) (på side 527)
- [Arbejde med hjemmesiden Husstand](#) (på side 528)
- [Håndtering af husstande](#) (på side 530)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)

## Porteføljer

Brug porteføljesiderne til at oprette, opdatere og spore alle porteføljetyper. Porteføljer kan være enhver type oplysninger vedrørende en kontakt, som du vil spore.

Porteføljer kan repræsentere følgende:

- Finansielle konti.** En mæglerkonto, et lån eller et kreditkort
- Forsikringskontrakter.** En livsforsikringspolice eller en livrente

Du kan bruge porteføljesiderne til at identificere og profilere en portefølje.

**TIP:** Du kan bruge den finansielle kontoposttype og det finansielle kontohierarki til at spore finansielle kontogrupper, også kaldet porteføljer. Se [Sporing af overordnede finansielle konti](#) (på side 544) for at få oplysninger om finansielle konti.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af finansielle kontooplysninger, kan fanen Porteføljer være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto

Hjemmesiden Porteføljekonto er udgangspunktet for håndtering af porteføljekonti.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Porteføljekonto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en porteføljekonto

Du kan oprette en porteføljekonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste porteføljekonti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til porteføljekonto](#) (på side 538) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med porteføljekontolister

Afsnittet Porteføljelister viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til porteføljekonti.

Porteføljeliste	Filtre
Alle porteføljekonti	Alle porteføljekonti, som du kan se
Nyligt oprettede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du kan se, sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du kan se, sorteret efter ændringsdato
Mine nyligt ændrede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du har ændret for nyligt
Mine nyligt oprettede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du har oprettet for nyligt
Mine porteføljekonti	Alle porteføljekonti med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.



Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede porteføljekonti

Afsnittet Mine nyligt viste porteføljer viser de porteføljekonti, som du senest har set.

## Tilføjelse af afsnit til din Porteføljekonto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Porteføljekonto-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede porteføljer
-  Nyligt ændrede porteføljer
-  Mine nyligt oprettede porteføljer
-  Mine nyligt ændrede porteføljer
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Porteføljekonto-hjemmeside).

### *Sådan følger du afsnit til din Porteføljekonto-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Porteføljekonto-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Porteføljekonto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

- [Felter til porteføljekonto](#) (på side 538)
- [Håndtering af porteføljekonti](#) (på side 536)

## Håndtering af porteføljekonti

Udfør følgende opgaver for at håndtere porteføljekonti:

- [Spring af nøglekontakter til porteføljekonti](#) (på side 537)
- [Angivelse af porteføljeunderkonti](#) (på side 537)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62) (inkl. henvisninger)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)
- [Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131)
- [Fletning af poster](#) (på side 88)



[n Håndtering af kalendere og aktiviteter](#) (på side 121)

[n Proces til opsætning af bøger](#) (på side 1219)

[n Oprettelse af webapplerter](#) (på side 1094)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

[n Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto](#) (på side 534)

[n Felter til porteføljekonto](#) (på side 538)

## Sporing af nøglekontakter til porteføljekonti

Hvis du vil spore nøglekontakter til porteføljekonti, skal du kontakte dem som kontakter, der er linket til porteføljekontoposten.

### *Sådan sporer du nøglekontakter til porteføljekonti*

**1** Vælg porteføljekontoposten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af porteføljekonti.

**2** Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Detaljer om porteføljekonto, og klik på Tilføj.

**BEMÆRK:** Du vil muligvis føje afsnittet Kontakter til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få flere oplysninger.

**3** Klik på ikonet Opslag ved siden af kolonnen Navn på siden Liste: Kontakt.

**4** Du kan klikke på Ny i opslagsvinduet for at oprette en ny kontaktpost eller vælge en eksisterende kontakt.

**5** Udfyld oplysningerne som relevant på siden Liste: Kontakt.

**6** Gem posten.

## Angivelse af porteføljeunderkonti

Du kan angive porteføljekontohierarkier, så som en investeringsforening, der ligger i en livsforsikringspolice eller en mæglerkonto, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Først opretter du den overordnede porteføljekonto og dernæst vælger du den konto som den overordnede til den underordnede eller porteføljeunderkonto.

Porteføljer har en-til-mange-relationer med porteføljeunderkonti. Du kan f.eks. have mange investeringsforeningsunderkonti eller aktieunderkonti til mæglerporteføljekontoen.

### *Sådan opretter du en porteføljeunderkonto*

- 1 Vælg den overordnede porteføljekonto.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af porteføljekonti.
- 2 Rul ned til afsnittet Porteføljeunderkonti på siden Detaljer om porteføljekonto, og klik på Ny.  
**BEMÆRK:** Du skal muligvis føje afsnittet Porteføljeunderkonti til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Udfyld felterne på siden Redigering af porteføljekonto, der åbnes.
- 4 Gem posten.

### *Sådan angiver du den overordnede porteføljekonto*

- 1 Vælg den underordnede porteføljeunderkonto.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af porteføljekonti.
- 2 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet porteføljekonto på siden Redigering af porteføljekonto.
- 3 Vælg den overordnede porteføljekonto i opslagsvinduet.
- 4 Gem posten.

## Felter til porteføljekonto

Brug siden Redigering af porteføljekonto til at tilføje en porteføljekonto eller opdatere detaljer til en eksisterende porteføljekonto. Denne side viser alle felterne til en porteføljekonto.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Oplysninger om nøglekonto	

Felt	Beskrivelse
Kontonr.	Påkrævet felt. Grænsen er på 100 tegn.
Institution	Opslagsfelt til den institution, der er linket til denne porteføljekonto.
Produkt	Opslagsfelt til det produkt, der er linket til denne porteføljekonto.
Kontotype	En valgliste med tilgængelige kontotyper. Standardværdierne er: Annuitetskontrakt, Gruppepolice, 401K, Check, IRA, Livsforsikring, Investeringsforening, Opsparing og Andet.
Primær kontakt	Skrivebeskyttet.
Konto	Opslagsfelt til den konto, der er linket til denne porteføljekonto.
Omsætning	Omsætning, der er linket til denne porteføljekonto.
Indkøbsdato	Den dato, hvor den finansielle konto er åbnet.
Annullerings-/salgsdato	Den dato, hvor kontoen er lukket. Hvis det er en individuel beholdning, kan det være den dato, hvor alle aktier er solgt.
Status	Porteføljekontoens status: Standardværdier er: Aktiv, Ventende, Tilbud, Opsagt og Lukket.
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor posten blev oprettet eller opdateret.
Overordnet porteføljekonto	Den overordnede porteføljekonto til den aktuelle porteføljekonto.
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre en post til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p>
Primær gruppe	<p>Porteføljeejerens primære gruppe.</p> <p>Til releases før release 13 bruges dette felt til at definere gruppens synlighed af porteføljeposter. Det anbefales, at du benytter bogfunktionaliteten til at erstatte denne funktion. Se <a href="#">Proces til opsætning af bøger</a> (på side 1219) for at få flere oplysninger.</p>
<b>Forsikringsoplysninger</b>	
Risikoklasse	Definerer porteføljens risikoniveau. Grænsen er på 50 tegn.
Præmie	Forsikringspolicens omkostning i dine valutaenheder.
Pålydende værdi	Forsikringspolicens pålydende værdi i dine valutaenheder.
Gældende dato	Forsikringspolicens startdato.
Udløbsdato	Forsikringspolicens udløbsdato.

Felt	Beskrivelse
<b>Investeringsoplysninger</b>	
Samlet aktivværdi	Værdien af alle dine investeringer i dine valutaenheder.
Værdiansættelsesdato	Værdiansættelsesdatoen for dine samlede aktiver.
<b>Låneoplysninger</b>	
Lånebeløb	Værdien af dit lån i dine valutaenheder.
Årlig % sats	Rentesatsen til lånet.
Forfald	Dato, hvor lånet forfalder til betaling.
Løbetid	Skrivebeskyttet. Konkaterering af længde af løbetid og løbetidsenhed.
Længde af løbetid	Tidsperiode, hvor lånet amortiseres, normalt udtrykt i måneder.
Løbetidsenhed	Valgliste med mulige enheder: Standardværdier er: Dag, Uge, Måned og År.
<b>Kreditkortoplysninger</b>	
Kreditgrænse	Maksimal kredit, der er tilgængelig til kontoen.
Årlig % sats	Årlig rentesats, der opkræves på gebyrer på saldoen.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

 [Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto](#) (på side 534)

 [Håndtering af porteføljekonti](#) (på side 536)

## Finansielle konti

Brug siderne til finansielle konti-til at oprette, opdatere og spore alle finansielle kontotyper. Finansielle konti er typisk de finansielle konti for en kontakt eller forretning, som den finansielle institution håndterer. Finansielle konti kan imidlertid spore alle finansielle konti for en kontakt eller forretning, heriblandt konti i andre finansielle institutioner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af finansielle kontooplysninger, kan fanen Finansielle konti være udeladt i din opsætning.

En *finansiell konto* er en post over de finansielle transaktioner mellem finansielle institutioner. Den indeholder finansielle produkter, som den finansielle institution har et særligt betroet ansvar overfor. Finansielle konti giver finansielle institutioner en struktur til håndtering af både kontakt- og forretningsrelationer.

**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition er *Konto* omdøbt til *Forretningskonto*. Forretningskonti repræsenterer en juridisk enhed, så som en forretning, et firma eller en trust. De indeholder

overordnede og underordnede relationer for at understøtte divisioner, afdelinger og andre komplekse juridiske strukturer.

Du bruger finansielle konti til at spore finansielle kontotyper, så som opsparing, check, realkredit, indlånsbeviser, kreditkort, anfordringsindskud, investeringer, lån, pension, uddannelse osv.

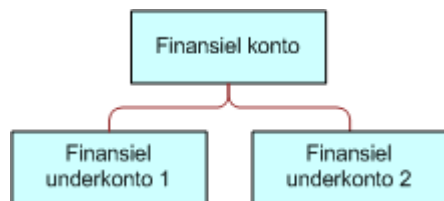
Vha. finansielle konti kan finansielle institutioner flytte fra relationer, der er koncentreret omkring finansielle konti, til relationer, der er koncentreret omkring klienter og husstande. Vha. denne funktion kan du få adgang til finansielle kontooplysninger på højt niveau, der er indeholdt i felterne Finansiell kontotype, Saldo og Fælles, for at understøtte klient- og husstandskoncentrerede relationer, heriblandt aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kalendere. Finansielle konti understøtter også kontohierarkier og underkonti. Disse hierarkier tillader gruppering af konti i porteføljer. Du bruger grupperingen af konti til at gruppere finansielle konti i porteføljer. Følgende figurer viser nogle eksempler på hierarkier. Figur 1 viser en overordnet og underordnet relation til en finansiell konto. Figur 2 viser relationen mellem en porteføljekonto og en finansiell konto. Figur 3 viser relationen mellem en finansiell konto og en underkonto.



**Figure 1: Overordnet og underordnet relation til finansiell konto**



**Figure 2: Relation mellem porteføljekonto og finansiell konto**



**Figure 3: Relation mellem finansiell konto og underkonto**

Du kan bruge de finansielle kontosider til at identificere og profilere en finansiell konto. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en finansiell kontos underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

[Finansielle kontoindehavere](#) (på side 545)

[Finansielle kontobeholdninger](#) (på side 549)

- [n Finansielle transaktioner](#) (på side 562)
- [n Finansielle planer](#) (på side 552)
- [n Policer](#) (på side 590)
- [n Salgsmuligheder](#). (se "[Salgsmuligheder](#)" på side 215) Du kan se alle salgsmuligheder, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- [n Aktiviteter](#). Du kan se alle aktiviteter, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- [n Serviceanmodninger](#). (se "[Serviceanmodninger](#)" på side 279) Du kan se alle serviceanmodninger, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- [n Kundeemner](#). (se "[Kundeemner](#)" på side 158) Du kan se alle kundeemner, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.

## Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto

Hjemmesiden Finansiell konto er udgangspunktet for håndtering af finansielle konti.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell konto. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiell konto

Du kan oprette en finansiell konto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle konti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansiell konto](#) (på side 544) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med finansielle kontolister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle konti.

Liste: Finansiell konto	Filtre
Alle finansielle konti	Alle finansielle konti, som du kan se.
Nyligt ændrede finansielle konti	Alle finansielle konti, som du har ændret for nyligt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede finansielle konti

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle konti viser de finansielle konti, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansielt konto

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansielt konto afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansielt konto-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansielt konto.

### *Sådan føjer du afsnit til din Finansielt konto-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielt konto.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielt konto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af finansielle konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere finansielle konti:

 [Sporing af overordnede finansielle konti](#) (på side 544)

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

 [Oprettelse af poster](#) (på side 39)

 [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)

 [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

 [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielt konto:

 [Arbejde med hjemmesiden Finansielt konto](#) (på side 542)

 [Felter til finansielt konto](#) (på side 544)

## Sporing af overordnede finansielle konti

Tilføj den overordnede finansielle konto til feltet Overordnet finansiell konto på den underordnede finansielle konto for at tillade sporing af en finansiell kontos overordnede finansielle konto.

### *Sådan sporer du en overordnet finansiell konto*

- 1 Vælg den finansielle konto.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af finansielle konti.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Finansiell konto.
- 3 Vælg feltet Overordnet finansiell konto på siden Redigering af finansiell konto, og vælg en finansiell konto.

## Felter til finansiell konto

Brug siden Redigering af finansiell konto-til at tilføje en finansiell konto eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell konto. Denne side viser alle felterne til en finansiell konto.

**TIP:** Du kan angive finansielle kontohierarkier, så som en pensionskonto, der er underordnet til en porteføljekonto, ved at vælge Finansiell konto. Se [Sporing af overordnede finansielle konti](#) (på side 544) for at få flere oplysninger om angivelse af hierarkier.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansiell konto - Profil</b>	
Finansiell kontonr.	Nummeret på den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Type: Finansiell konto	Den finansielle kontotype, så som opsparing, kredit, realkredit, investering, formue, uddannelse, forsikring.
Primær konto	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at denne finansielle konto er den primære finansielle konto.
Hjemmeafdeling	Hjemmeafdelingen for den finansielle konti i den finansielle institution.
Finansiell konto	Navnet på den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Åbningsdato	Den dato, hvor den finansielle konto blev åbnet i den finansielle institution.
Fælles	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at den finansielle konto har fælles



Felt	Beskrivelse
	ejerskab. Mere end én kontakt deler ejerskab af den finansielle konto.
Andetsteds	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at denne finansielle konto ligger andetsteds. <i>Andetsteds</i> betyder, at den finansielle konto ikke ligger hos denne finansielle institution, men hos en anden finansiell institution.
Saldo	Valutafeltet repræsenterer den finansielle kontos saldo.
Saldo pr.	Dato og tidspunkt, hvor saldoen sidst blev opdateret.
<b>Detaljer om finansiell konto</b>	
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Hos anden institution	Navnet på den finansielle institution, hvor den finansielle konto ligger.
Overordnet finansiell konto	Den overordnede finansielle konto til denne underordnede finansielle konto.
<b>Integration af finansiell konto</b>	
Beskrivelse	Den detaljerede beskrivelse af den finansielle konto.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle konto sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontobeholdning, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansiell konto:

 [Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto](#) (på side 542)

 [Håndtering af finansielle konti](#) (på side 543)

## Finansielle kontoindehavere

Brug siderne for finansiell kontoindehaver til at oprette, opdatere og spore relationen mellem en finansiell konto og dens indehavere. En *finansiell kontoindehaver* er enhver kontakt, der har en relation til den finansielle konto (typisk den juridiske ejer af den finansielle konto).

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle kontoindehavere, kan fanen Finansiell kontoindehaver være udeladt i din opsætning.

En finansiel kontoindehaverpost holder styr på relationerne mellem kontakter og finansielle konti, og giver derved en komplet forståelse af, hvilke kontakter er relateret til hvilke finansielle konti, og hvilke finansielle konti er relateret til hvilke kontakter.

Vha. finansielle kontoindehavere kan finansielle institutioner og brugere spore relationen mellem kontakter og finansielle konti samt spore specifikke attributter og detaljer i relationen. Finansielle kontoindehavere sporer en kontakts rolle i relation til en finansiel konto, så som den juridiske ejer, værge, rådgiver, benefaktor osv.

## Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver

Hjemmesiden Finansiell kontoindehaver er udgangspunktet for håndtering af finansielle kontoindehavere.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell kontoindehaver. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiel kontoindehaver

Du kan oprette en finansiel kontoindehaver ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontoindehavere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansiel kontoindehaver](#) (på side 548) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over finansielle kontoindehavere

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle kontoindehavere.

Liste: Finansiell kontoindehaver	Filtre
Alle finansielle kontoindehavere	Alle finansielle kontoindehavere, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle konto.
Nyligt ændrede finansielle kontoindehavere	Alle finansielle kontoindehavere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede finansielle kontoindehavere

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontoindehavere viser de finansielle kontoindehavere, der senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansielle kontoindehavere-hjemmeside.



I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Finansielle kontoindehavere-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielle kontoindehavere.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.





### Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielle kontoindehavere:

-  [Håndtering af finansielle kontoindehavere](#) (på side 547)
-  [Felter til finansielle kontoindehavere](#) (på side 548)

## Håndtering af finansielle kontoindehavere

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

**Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver](#) (på side 546)

 [Felter til finansiell kontoindehaver](#) (på side 548)

## Felter til finansiell kontoindehaver

Brug siden Redigering af finansiell kontoindehaver til at tilføje en finansiell kontoindehaver eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell kontoindehaver. Denne side viser alle felterne til en finansiell kontoindehaver.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om finansiell kontoindehaver på siden Liste: Finansiell kontoindehaver og siden Detalje: Finansiell kontoindehaver. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansiell kontoindehaver - Profil</b>	
Navn: Finansiell kontoindehaver	Navnet på den finansielle kontoindehaver (normalt en kontakt). Feltet har en grænse på 100 tegn.
Finansiell konto	Den finansielle konto, som den finansielle kontoindehaver er knyttet til.
Rolle	Den finansielle kontoindehavers rolle. En finansiell kontoindehaver kan have mere end én rolle. Nogle eksempler på roller er: juridisk værge, ejer og advokat.
Primær kontakt	Angiver, om den finansielle kontoindehaver er den primære kontakt til den finansielle konto.
Sammenføjet	Den dato, hvor den finansielle kontoindehaver først blev knyttet til den finansielle konto. Denne kan være forskellig fra åbningsdatoen på den finansielle konto. F.eks. kan en værge være tildelt (eller givet ansvar for) en finansiell konto efter den dato, hvor den finansielle konto blev åbnet.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle kontoindehaver. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontoindehaver, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle kontoindehaver sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

### Relaterede emner





Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver](#) (på side 546)

## Finansielle kontobeholdninger

Brug siderne for finansiell kontobeholdning til at oprette, opdatere og spore finansielle produkter, der indehaves af en bestemt finansiell konto. Finansielle kontobeholdninger er typisk totalen af alle finansielle kontotransaktioner for et enkelt finansielt produkt til en finansiell konto.

Finansielle kontobeholdninger gør det muligt at vide, hvilke finansielle produkter holdes af hver finansielle konto. Finansielle kontobeholdninger kan bruges til at spore alle typer finansielle produkter, så som følgende:

-  Fysiske aktiver (f.eks. bolig, kunst og bil)
-  Finansielle instrumenter (f.eks. obligationer, aktier, investeringsselskab)
-  Finansielle services og lån (f.eks. realkreditkån, kassekredit)
-  Andre instrumenter defineret af dig i finansielle produkter

Vha. finansielle kontobeholdninger kan finansielle institutioner levere oversigtsoplysninger om kundes finansielle konti fra deres midterste eller bageste applikationer. Oplysningerne indeholder visninger, der er baseret på klienter eller husstande. Detaljerede oplysninger om finansielle kontobeholdninger er tilgængelige for dig i Oracle CRM On Demand, når du håndterer relationen med klienten, så som mængde, priser, præstation og vigtige datoer (så som indkøbsdatoen).

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle konti, kan fanen Finansiell kontobeholdning være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning

Hjemmesiden Finansiell kontobeholdning er udgangspunktet for håndtering af finansielle kontobeholdninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell kontobeholdning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiell kontobeholdning

Du kan oprette en finansiell kontobeholdning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansiell kontobeholdning](#) (på side 551) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med lister over finansiel kontobeholdning

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle kontobeholdninger.

Liste: Finansiel kontobeholdning	Filtre
Alle finansielle kontobeholdninger	Alle finansielle kontobeholdninger, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle kontobeholdning.
Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger	Alle finansielle kontobeholdninger sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger viser de finansielle kontobeholdninger, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiel kontobeholdning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit på hjemmesiden Finansiel kontobeholdning, afhængigt af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansiel kontobeholdning.

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansiel kontobeholdning*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiel kontobeholdning.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiel kontobeholdning for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af finansielle kontobeholdninger

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Felter til finansiell kontobeholdning](#) (på side 551)

## Felter til finansiell kontobeholdning

Brug siden Redigering af finansiell kontobeholdning til at tilføje en finansiell kontobeholdning eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell kontobeholdning. Denne side viser alle felterne til en finansiell kontobeholdning.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansielle kontobeholdninger - Profil</b>	
Finansiell konto	Den finansielle konto, der er knyttet til den finansielle kontobeholdning.
Finansielt produkt	Det finansielle produkt, der er knyttet til den finansielle kontobeholdning.
Navn på finansielle kontobeholdninger	Det entydige navn for den finansielle kontobeholdning.
Mængde	Antallet af finansielle produktenheder i beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Indkøbspris	Indkøbsprisen for beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.

Felt	Beskrivelse
Indkøbsdato	Dato, hvor beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto blev købt. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Værdi	Værdien af beholdningerne (dvs. indkøbsprisen ganget med mængden). Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Præstation	Procentvis tab eller gevinst for beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
<b>Finansielle kontobeholdninger - Integration</b>	
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om de finansielle kontobeholdninger. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om de finansielle kontobeholdninger. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontobeholdning, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle kontobeholdning sidst blev opdateret (fra en ekstern kilde).

## Finansielle planer

Brug siderne for finansielle planer til at oprette, opdatere og spore finansielle planer til en finansiell konto. *Finansielle planer* er typisk den finansielle plan for en kontakt eller forretning til en eller flere specifikke finansielle konti, som en finansiell institution håndterer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansiell kontoplan, kan fanen Finansiell plan være udeladt i din opsætning.

En finansiell plan muliggør finansiell planlægning på højt niveau ved at give adgang til oplysninger som status, planstadiet og godkendelser. Den indeholder også links til de midterste og bageste applikationer. Batch-feeds og opdateringer fra websejvicer bruges ofte til at integrere oplysningerne fra midterste og bageste applikationer i Oracle CRM On Demand.

Vha. finansielle planer kan finansielle institutioner integrere kunderelationsstyring med finansielle planlægningsopgaver, arbejds gange og leverancer i hele den finansielle planlægningscyklus. Vha. denne funktion kan du spore aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kundeemner til en finansiell plan for at muliggøre finansiell planlægning, der er koncentreret omkring klienter og husstande.

Du kan bruge de finansielle plansider til at identificere og profilere en finansiell plan. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en finansiell plans underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

**n Salgsmulighed.** Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 215) for at få flere oplysninger.

**n Aktivitet.** Se [Felter til aktivitet](#) (på side 146) for at få flere oplysninger.

**n Serviceanmodning.** Se [Håndtering af service og kommunikation](#) (på side 277) for at få flere oplysninger.



 **Kundeemne.** Se [Kundeemner](#) (på side 158) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan

Hjemmesiden Finansiell plan er udgangspunktet for håndtering af finansielle planer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell plan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiell plan

Du kan oprette en finansiell plan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle planer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansiell plan](#) (på side 554) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med finansielle planlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle planer.

Liste: Finansiell plan	Filtre
Alle finansielle planer	Alle finansielle planer, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle plan.
Nyligt ændrede finansielle planer	Alle finansielle planer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt ændrede finansielle planer

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle planer viser de finansielle planer, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell plan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansiell plan afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansiell plan-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan du føjer afsnit til hjemmesiden Finansiell plan.

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansiell plan*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiell plan.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiell plan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af finansielle planer

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan](#) (på side 553)
- [n Felter til finansiell plan](#) (på side 554)

## Felter til finansiell plan

Brug siden Redigering af finansiell plan til at tilføje en finansiell plan eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell plan. Denne side viser alle felterne til en finansiell plan.

**TIP:** Du kan også redigere finansielle planer på siden Liste: Finansiell plan og siden Detalje: Finansiell plan. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til finansiell plan.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansiell planprofil</b>	
Navn på finansiell plan	Navnet på den finansielle plan.
Type	Den finansielle plantype. Eksempler er: pension, portefølje, formue uddannelse osv.
Finansiell konto	Den finansielle konto, som planen er knyttet til.
Status	Status for den finansielle plan. Eksempler er: Igangværende, Aktiv, Godkendt, Gennemgås af ledelsen, Gennemgås af kunden osv.
Sendt til kontakt	Marker afkrydsningsfeltet for at angive, om denne finansielle plan er sendt til kontakten.
Godkendt af kontakt	Marker afkrydsningsfeltet for at angive, om denne finansielle plan er godkendt af kontakten.
<b>Oversigt over finansiell plan</b>	
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle plan, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle plan sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Integrations-id	Integrations-id for denne finansielle plan.
Beskrivelse	Detaljeret beskrivelse af den finansielle plan. Feltet har en grænse på 16350 tegn.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansiell plan:

 [Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan](#) (på side 553)

 [Håndtering af finansielle planer](#) (på side 554)

## Finansielle produkter

Brug siderne til finansielle produkter til at oprette, opdatere og spore alle typer finansielle produkter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle produkter, kan fanen Finansielle produkter være udeladt i din opsætning.

Et *finansielt produkt* i Oracle CRM On Demand kan være en bestemt fysisk vare eller service, som en finansiell institution tilbyder sine kunder eller en gruppering af finansielle produkter, men kan også henvise til et hvilket som helst finansielt produkt fra en finansiell institution.

Finansielle produkter kan bruges til at spore finansielle produkttyper, så som lån, direkte overførsler (check, opsparing), markedsinteressede deposita (eller pengemarkedskonti), tidsbegrænsede indskud (eller indlånsbeviser) osv. Finansielle produkter kan også være aktier, derivater, separate konti og hedgefonde eller investeringsselskaber.

Vha. finansielle produktposter kan finansielle institutioner se detaljerne om finansielle produkter, heriblandt produkt detaljer på højt niveau, URL-links til websites for finansielle produkter eller kataloger. Vha. denne funktion kan du få adgang til de seneste finansielle produkt detaljer og relaterede oplysninger om aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kalendere til dine kunder.

Den finansielle produkt posttype understøtter også finansielle produkthierarkier. Disse hierarkier tillader gruppering af finansielle produkter i grupper, f.eks. bundtede tilbud, investeringsselskaber eller andre multihierarkier eller multigrupperinger, der er påkrævet.

Nogle eksempler på finansielle produkthierarkier er vist i følgende figurer:

Figur 4 viser et eksempel på et hierarki i et investeringsselskab.

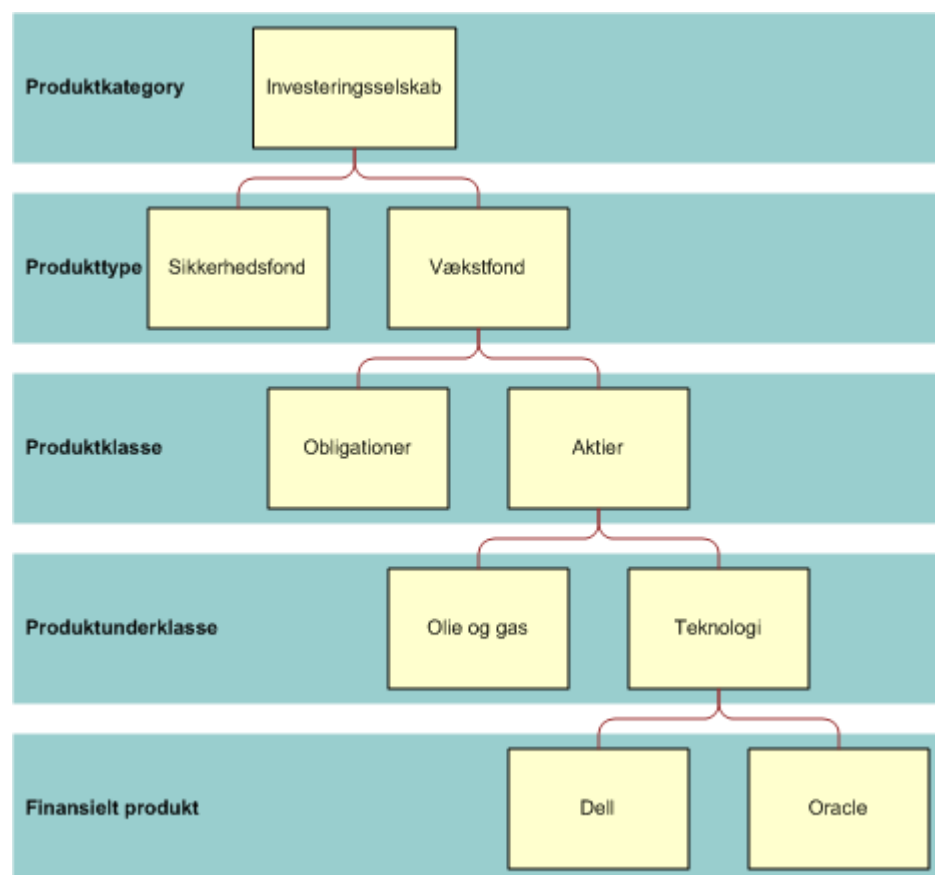


Figure 4: Eksempel på investeringsfondhierarki

Figur 5 viser et eksempel på et hierarki i et forsikringspolice.

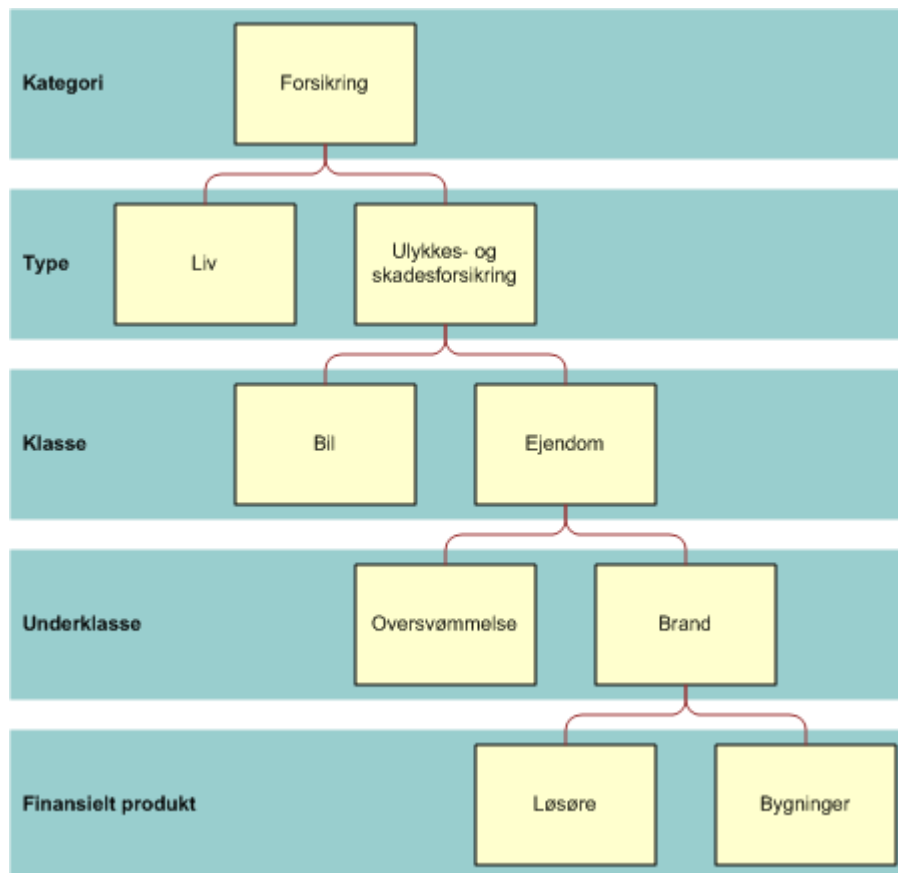


Figure 5: Eksempel på forsikringspolicehierarki

## Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter

Hjemmesiden Finansielle produkter er udgangspunktet for håndtering af finansielle produkter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansielle produkter. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiell produktpost

Du kan oprette en finansiell produktpost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle produkter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansielle produkter](#) (på side 561) for at få flere oplysninger.

TIP: Du kan angive finansielle produkthierarkier, så som en aktiebeholdning, der er underordnet til en investeringsfond, ved at vælge feltet Overordnet finansielt produkt. Se [Sporing af overordnede finansielle produkter](#) (på side 560) for at få oplysninger om finansielle produkthierarkier.

## Arbejde med finansielle produktlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle produkter:

Liste: Finansielt produkt	Filtre
Alle finansielle produkter	Alle finansielle produkter, som du kan se, uanset hvem der ejer de finansielle produkter.
Nyligt ændrede finansielle produkter	Alle finansielle produkter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede finansielle produkter

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle produkter viser de finansielle produkter, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansielt produkt-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansielt produkt.

### Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielt produkt.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielt produkt for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.

- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af finansielle produkter

Udfør følgende opgave for at håndtere finansielle produkter:

- n [Sporing af overordnede finansielle produkter](#) (på side 560)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- n [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- n [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- n [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- n [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielt produkt:

- n [Arbejde med hjemmesiden Finansielt plan](#) (på side 553)
- n [Felter til finansielt produkt](#) (se "[Felter til finansielle produkter](#)" på side 561)

## Sporing af overordnede finansielle produkter

Tilføj det overordnede finansielle produkt til feltet Overordnet finansielt produkt på det underordnede finansielle produkt for at tillade sporing af et finansielt produkts overordnede finansielle produkt.

### *Sådan sporer du et overordnet finansielt produkt*

- 1 Vælg det finansielle produkt.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om valg af et finansielt produkt.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Finansielt produkt.
- 3 Vælg feltet Overordnet finansielt produkt på siden Redigering af finansielt produkt, og vælg et finansielt produkt.



## Felter til finansielle produkter

Brug siden Redigering af finansielle produkter til at tilføje et finansielt produkt eller opdatere detaljer til et eksisterende finansielt produkt. Denne side viser alle felterne til et finansielt produkt.

**TIP:** Du kan også redigere finansielle produkter på siden Liste: Finansielle produkter og siden Detalje: Finansielle produkter. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til finansielt produkt.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansiel produktprofil</b>	
Navn på finansielt produkt	Fællesnavn for det finansielle produkt. Eksempler er: Oracle Corporation, Investeringselskab X, Guldgruben, Byens Bedste Lån osv.
Kategori	Kategori for finansielt produkt. (Det anbefalede hierarki er følgende: type, kategori, klasse, underklasse, finansielt produkt, underordnet finansielt produkt, flere underordnede, hvis nødvendigt).
Type	Type finansielt produkt: Eksempler: Vækstfond, Depotfond.
Klasse	Klasse for finansielt produkt. Eksempler: Aktiver, obligationer.
Underklasse	Det finansielle produkts underklasse. Eksempler: Teknologi, Olie & gas.
Overordnet finansielt produkt	Produktets overordnede finansielle produkt.
Finansielt produkt-id	Id for finansielt produkt, som den finansielle institution bruger til at identificere et finansielt produkt i finansielle produkt-hub eller en tilsvarende enhed.
MDM - Produkt hub-id	Id for finansielt produkt, som den finansielle branche eller det eksterne produkt bruger til at identificere et finansielt produkt i finansiell produkt-hub i ekstern masterdatastyring (MDM).
Aktuel pris	Pris på det finansielle produkt. Prisen kan komme fra en ekstern kilde, så som markedsprissætning eller internt fra en prislise.
Priskilde	Kilden til prisoplysningerne om det finansielle produkt, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Aktuel pris sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor prisen til dette finansielle produkt sidst blev opdateret (fra priskilden).
<b>Produktkatalog</b>	
Produkt-URL	URL-adresse til katalogplaceringen af dette finansielle produkt. Det er normalt et eksternt finansielt produkt og URL-adresse.

Felt	Beskrivelse
Produktoversigt	Oversigts- eller introduktionsoplysninger om det finansielle produkt. Feltet har en grænse på 16350 tegn.
Produktkatalog	URL-adresse til et finansielt produktkatalog, der indeholder dette finansielle produkt. URL-adressen er normalt URL-adressen til et internt finansielt produkt.
<b>Oversigt over finansielt produkt</b>	
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle produktindehaver. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om det finansielle produkt, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til dette finansielle produkt sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielt produkt:

- [Finansielle produkter](#) (på side 555)
- [Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter](#) (på side 558)
- [Håndtering af finansielle produkter](#) (på side 560)

## Finansielle transaktioner

Brug siderne for finansielle transaktioner til at oprette, opdatere og spore alle typer finansielle transaktioner til en bestemt finansiell konto. *Finansielle transaktioner* er de individuelle transaktioner i en finansiell konto for alle finansielle produkter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle transaktioner, kan fanen Finansiell transaktion være udeladt i din opsætning.

Finansielle transaktionsposter gør det muligt at fastlægge, hvilke finansielle konti har hvilke transaktioner i relation til alle finansielle produkter. Disse oplysninger giver en komplet visning af finansielle transaktioner organiseret efter finansiell konto. Du kan bruge finansielle transaktionsposter til at spore alle typer finansielle produkttransaktioner, så som køb, salg, indfrielse, depositum, udtræk og andre instrumenter, der er defineret af dig i finansielle produkter.

Vha. finansielle transaktioner kan finansielle institutioner levere oversigtsoplysninger om kundes finansielle konti fra deres midterste eller bageste applikationer. Oplysningerne indeholder visninger, der er baseret på klienter eller husstande. Detaljerede oplysninger om finansielle transaktioner er tilgængelige for dig i Oracle CRM On Demand, når du håndterer relationen med klienten, så som mængde, priser og vigtige datoer (så som indkøbsdatoen).

## Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion

Hjemmesiden Finansiell transaktion er udgangspunktet for håndtering af finansielle transaktioner.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell transaktion. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en finansiell transaktion

Du kan oprette en finansiell transaktion ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret finansiell transaktion. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til finansiell transaktion](#) (på side 564) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med finansielle transaktionslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle transaktioner:

Liste: Finansiell transaktion	Filtre
Alle finansielle transaktioner	Alle finansielle transaktioner, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle transaktion.
Nyligt ændrede finansielle transaktioner	Alle finansielle transaktioner sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt ændrede finansielle transaktioner

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle transaktioner viser de finansielle transaktioner, som senest er ændret, sorteret efter ændringsdato.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

### Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell transaktion

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit på hjemmesiden Finansiell transaktion, afhængig af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansiell transaktion.

### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansiell transaktion*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiell transaktion.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiell transaktion for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af finansielle transaktioner

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

- [n Opretelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Felter til finansiell transaktion

Brug siden Redigering af finansiell transaktion til at tilføje en finansiell transaktion eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell transaktion. Denne side viser alle felterne til en finansiell transaktion.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om finansiell transaktion på siden Liste: Finansiell transaktion og siden Detalje: Finansiell transaktion. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Finansiell transaktionsprofil</b>	
Finansiell konto	Den finansielle konto, som den finansielle transaktion er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Finansielt produkt	Det finansielle produkt, som den finansielle transaktion er knyttet til.
Transaktionstype	Type finansiell transaktion. Nogle eksempler er: køb, salg, indfrielse osv.
Mængde	Antallet af finansielle produktenheder til denne finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Transaktions-id	Id for den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Transaktionsperiode	Perioden for den finansielle transaktion. Nogle eksempler er: store transaktioner for dag, måned, kvartal osv.
Transaktionspris	Prisen på det finansielle produkt til denne finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Transaktionsdato/tid	Dato og tidspunkt for den finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Værdi	Værdien af den finansielle transaktion (dvs. prisen ganget med mængden). Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
<b>Integration af finansiell transaktion</b>	
Transaktionskilde	Den kilde, som den finansielle institution bruger til at identificere en finansiell transaktion i den midterste eller bageste applikation.
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle transaktion sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).



# 10 Forsikring

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til forsikringsoplysninger:

- n Krav (på side 572).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringskrav.
- n Dækninger (på side 577).** Brug disse sider til at håndtere de monetære grænser og risici, der dækkes af en forsikringspolice.
- n Skader (på side 581).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om skade på en kontakts forsikringsgenstand.
- n Forsikringsgenstande (på side 584).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringsgenstand.
- n Involverede parter (på side 587).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om kontakter, der er involveret i forsikringskrav.
- n Policer (på side 590).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringspolicer.
- n Policeindehavere (på side 595).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om indehavere af forsikringspolicer.
- n Mæglerprofil (på side 598).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om mæglere.

Bemærk: Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Håndtering af forsikring

Udfør følgende processer for at håndtere forsikring:

- n [Proces til udførelse af kanalplanlægning](#) (på side 568)**
- n [Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav](#) (på side 568)**
- n [Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer](#) (på side 568)**
- n [Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer](#) (på side 569)**
- n [Proces til planlægning af salg og budgettering](#) (på side 569)**
- n [Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model](#) (på side 570)**
- n [Proces til håndtering af serviceanmodninger](#) (på side 570)**
- n**

Bemærk: Nogle af disse processer udføres i Oracle CRM On Demand, mens andre udføres uden for Oracle CRM On Demand.

## Proces til udførelse af kanalplanlægning

Kanalplanlægning indebærer udvikling af en strategi og planlægning af aktiviteter, der udføres af en partneransvarlig for de kanaler, der er under vedkommendes ansvar.

Udfør følgende opgaver for at udføre kanalplanlægning:

- 1 Opret en forretningsplan. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 249).
- 2 Opret målsætninger til en forretningsplan. Se [Målsætninger](#) (på side 259).
- 3 Håndter plankonti. Se [Plankonti](#) (på side 264).
- 4 Håndter plankontakter. Se [Plankontakter](#) (på side 268).
- 5 Håndter plansalgsmuligheder. Se [Plansalgsmuligheder](#) (på side 271).

## Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav

Første besked om tab indebærer frembringelse af kundekravrapporter, som omfatter oplysninger om kravet og anmelderen. Rapporten omfatter verificering af dækning, som opkaldscenteragenten forsyner. Agenten validerer også police- og dækningsoplysningerne.

Udfør følgende opgaver for at oprette en første besked om tab til kravet:

- 1 Valider de police- og dækningsoplysninger, der angives af anmelderen. Se [Policer](#) (på side 590).
- 2 Opret kravposten. Se [Krav](#) (på side 572).
- 3 Indtast oplysninger om den første besked om tab. Se [Krav](#) (på side 572).

## Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer

Opsætning af agent/mæglerrelationer omfatter planlægning og udførelse af marketingkampagner, der er målrettet mod potentielle agenter, samt opsætning af nye agenter.

Udfør følgende opgaver for at rekruttere nye agenter og konfigurere agent/mæglerrelationer:

- 1 Opret en kampagnepost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til kampagne](#) (på side 156).
- 2 Tilknyt potentielle agenter til en kampagne. Se [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 154).



- 3 Udfør marketingkampagnen. Se [Proces til håndtering af kampagner](#) (på side 149).
- 4 Håndter ansøgninger fra agenter, og godkend nye agenter.
- 5 Konfigurer de nye, godkendte agenter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til partner](#) (på side 329).

## Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer

Håndtering af agent/mæglerrelationer indebærer kommunikation med agenter og overvågning af agent/mæglerrelationer, opdatering af oplysninger om agentdemografi, overvågning af legitimationsoplysninger, vedligeholdelse af bog osv.

Udfør følgende opgaver for at håndtere agent/mæglerrelationer:

- 1 Opdater oplysninger om agenter og agenturer. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61).
- 2 Overvåg legitimationsoplysninger for agenter og agenturer. Se [Håndtering af partnerkonti](#) (på side 326).
- 3 Håndter forretningsplanen. Se [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 255).
- 4 Overvåg salgsmulighederne og serviceanmodningerne fra agenter og agenturer. Se [Håndtering af salgsmuligheder](#) (på side 219) og [Håndtering af serviceanmodninger](#) (på side 281).

## Proces til planlægning af salg og budgettering

Forsikringssalgssplanlægning omfatter salgsplanlægning for år, kvartal eller en anden periode. Det omfatter også håndtering af salgsplaner, f.eks. håndtering af salgsbudgetter, håndtering af salgsprognoser og salgsområder.

Udfør følgende opgaver for at planlægge salg og budgettering:

- 1 Udfør salgsplanlægning for år, kvartal eller en anden periode. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 249).
- 2 Håndter salgsbudgetter og kvote. Se [Prognoser](#) (på side 234).
- 3 Håndter salgsprognoser. Se [Prognoser](#) (på side 234).
- 4 Håndter salgsområder. Se [Styring af salgsområde](#) (på side 1243).

## Proces til håndtering af serviceanmodninger

Håndtering af serviceanmodninger indebærer håndtering af generelle forespørgsler og løsning af enkelte serviceanmodninger fra start til slut. Det omfatter også evaluering af serviceproblemer og prioritering af anmodninger.

Udfør følgende opgaver for at håndtere serviceanmodninger:

- 1 Opret serviceanmodninger. Se [Serviceanmodninger](#) (på side 279).
- 2 Tildel og eskaler en serviceanmodning. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 282) eller [Eskalering af serviceanmodninger](#) (på side 284).
- 3 Arbejd med løsninger til en serviceanmodning. Se [Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger](#) (på side 283).
- 4 Luk den løste serviceanmodning. Se [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 284).

## Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du bruge arbejdsgangregler til at angive, at en eller flere handlinger skal udføres automatisk, hver gang en angivet begivenhed forekommer. Du kan konfigurere lige så mange arbejdsgangregler, som du ønsker, for at implementere dine forretningsprocesser.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand er en struktur, der bruger arbejdsgangregler til at automatisere oprettelsen af aktiviteter, så forsikringsagenter eller finansielle rådgivere kan følge op på deres kundeemner og holde regelmæssig kontakt med deres klienter.

Følgende begreber bruges i Producer Success Model:

- Agent/rådgiver.** En *agent/rådgiver* er en forsikringsagent eller finansiell rådgiver.
- Klient.** En *klient* er en kontakt, som dit firma opretholder en langvarig relation med, så du kan overvåge ændringer i klientens situation og identificere muligheder for krydssalg af yderligere produkter til klienten. Klienter søger normalt også råd om, hvilke produkter passer til deres behov.

Producer Success Model bruger arbejdsgangregler til følgende:

- Opret en opgave for at kontakte kundeemnet næste arbejdsdag,** hver gang en kundeemnepost oprettes.
- Opret en opfølgingsopgave,** når en agent/rådgiver opdaterer værdien i feltet Opkaldsresultat på siden Opgavedetalje, efter et opkald er foretaget til et kundeemne eller en klient.

De opkaldstyper, som agenter/rådgivere kan benytte til kundeemner og klienter, omfatter følgende:

- Henvisningsopkald.** Opkald, som agenter/rådgivere skal foretage for at følge op på kundeemner.
- Fødselsdagsopkald.** Opkald, som agenter/rådgivere foretager til eksisterende kundeemner eller klienter på deres fødselsdag.

- n Review-opkald.** Opkald, som agenter/rådgivere foretager til kundeemner eller klienter, når der er gået seks måneder siden sidste opkald til/besøg hos kunden.

En agent/rådgiver kan indsamle resultatet af disse opkald i feltet Opkaldsresultat på siden Opgavedetalje. Værdierne til feltet Opkaldsresultat omfatter følgende:

- n Kan ikke få fat i.** Det er ikke muligt at få fat i kundeemnet.
- n Bevar kontakt.** Kundeemnet eller kontakten kan ikke tale i dag, men kundeemnet ønsker, at agenten/rådgiveren bevarer kontakten.
- n Lukket fil.** Kundeemnet vil ikke tale i dag og ønsker ikke at blive kontaktet igen.
- n Aftale.** Kundeemnet eller klienten er klar til en aftale.

Afhængig af resultatet af opkaldene opretter arbejdsgangen forskellige opfølgningsopgaver. Hvis f.eks. opkaldets resultat er Kan ikke få fat i, opretter arbejdsgangen en opgave om opkald til det samme kundeemne eller den samme klient næste dag. Hvis resultatet er Bevar kontakt, opretter arbejdsgangen en opgave om opkald til kundeemnet eller klienten seks måneder fra nu eller en uge før vedkommendes fødselsdag, afhængig af hvad der kommer først.

**BEMÆRK:** Producer Success Model kræver konfiguration af arbejdsgangregler og handlinger. Se konfigurationsdokumentationen til Oracle On Demand Financial Services Edition for at få detaljer.

Udfør følgende opgaver for at konvertere forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model:

- 1** Opret en ny kundeemnepost til henvisningen.  
En arbejdsgangregel opretter automatisk en opgave om opkald til kundeemnet næste arbejdsdag.
- 2** Se den daglige opkaldsliste over henvisningsopkald på siden Liste: Aktivitet, og kontakt kundeemnet. Se [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 123).
- 3** Registrer oplysningerne om resultatet af opkaldet i feltet Opkaldsresultat.  
Afhængig af opkaldsresultatet opretter arbejdsgangen en opfølgningsopgave.
- 4** Planlæg en aftale om at møde kundeemnet. Se [Planlægning af aftaler med andre](#) (på side 140).
- 5** Mød det kvalificerede kundeemne, og indsamle yderligere oplysninger.
- 6** Opgrader kundeemnet til en potentiel kunde ved at vælge Potentiel kunde i valglisten Kundeemnetype. Se [Felter til kundeemner](#) (på side 173).
- 7** Tilbyd produkter for at opfylde den potentielle kundes behov, og opret en salgsmulighed, hvis kunden er interesseret. Se [Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed](#) (på side 217).
- 8** Hold et sidste interview, og sælg produkterne.
- 9** Opgrader kontakten til en klient ved at vælge Klient i valglisten Kontakttype, når kunden køber produktet.
- 10** Sæt feltet Besøgsfrekvens til 1-2 gange/år på siden Kontaktdetalje. Se [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265) for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave.

## Krav

Brug kravsiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer krav. Krav er typisk en kontakt eller en virksomheds krav, som et forsikringsselskab håndterer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om krav, kan fanen Krav være udeladt i din opsætning.


Et *krav* er en formel, skriftlig anfordring til et forsikringsselskab om refusion for tab af eller skade på en forsikret genstand.

Viden om en kundes kravshistorik, heriblandt aktuel kravstatus, kan hjælpe salgs- og servicepersonale med at få mere viden om dette vigtige aspekt i relationen mellem forsikringsgiver og kunde. Forsikringsgivere kan også bruge kravsiderne til at registrere kritiske oplysninger hurtig vedrørende den første besked om tab og nøjagtigt dirigere kravet til det relevante personale.

Kravposttypen understøtter alle typer krav af typen Første besked om tab, så som bil, ejendom, generel skade osv. Et krav kan have overordnede krav, så alle typer kravstrukturer og hierarkier understøttes, f.eks. kan du organisere krav i kravgrupper.


Du kan bruge siden Detalje: Krav til at identificere og indsamle profil og detaljerede oplysninger om et krav. Du kan også bruge siden Detalje: Krav til at gennemgå et kravs underordnede krav og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

 [Involverede parter](#) (på side 587)

 [Skader](#) (på side 581)

 Aktiviteter

En aktivitet kan være relateret til et krav. Du kan se alle aktiviteter, der er relateret til et krav, på siden Detalje: Krav.

 Serviceanmodninger

En serviceanmodning kan være relateret til et krav. Du kan se alle serviceanmodninger, der er relateret til et krav, på siden Detalje: Krav.

## Arbejde med hjemmesiden Krav

Hjemmesiden Krav er udgangspunktet for håndtering af krav. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Krav-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af et krav

Du kan oprette et krav ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede krav. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til krav](#) (på side 574) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med kravlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til krav.

Liste: Krav	Filtre
Alle krav	Alle krav, som du kan se, uanset hvem der ejer kravet.
Nyligt ændrede-krav	Alle krav sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af afsnittet Nyligt ændrede-krav

Dette afsnit viser de krav, som du senest har ændret, sorteret efter ændringsdato. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen. I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til Krav-hjemmesiden.

## Tilføjelse af afsnit til din Krav-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmeside, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til Krav-hjemmesiden afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Krav-hjemmeside.

### Sådan føjer du afsnit til din Krav-hjemmeside

- 1 Klik på linket Rediger layout på Krav-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Krav-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.




## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

- [Felter til krav](#) (på side 574)
- [Håndtering af krav](#) (på side 574)

## Håndtering af krav

Klik på et emne for at se trinvisse procedurer til følgende:

-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Sporing af overordnede krav](#) (på side 574)



Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

-  [Arbejde med hjemmesiden Krav](#) (på side 572)
-  [Felter til krav](#) (på side 574)

## Sporing af overordnede krav

Tilføj det overordnede krav til feltet Overordnet krav på den underordnede kravpost for at tillade sporing af et overordnet krav.

### *Sådan sporer du et overordnet krav*

- 1** Vælg kravet.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af et krav.
- 2** Klik på Rediger på siden Detalje: Krav.
- 3** Vælg feltet Overordnet krav på siden Redigering af krav, og vælg et krav.

## Felter til krav

Brug siden Redigering af krav til at tilføje et nyt krav eller opdatere detaljer til et eksisterende krav. Denne side viser alle felterne til et krav.

**TIP:** Du kan også redigere et krav på siden Liste: Krav og siden Detalje: Krav. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Kravprofil</b>	
Kravnr.	Kravidentifikatoren.
Branche	Forsikringsområdet, så som biler, ejendom, generel skade, arbejdsulykke, liv.
Tabskode	Koden for er bestemt tab, f.eks. kan forsikringsselskaber tildele 100 til bilulykker, 200 til tyveri osv.
Tabstype	Den tabstype, der er relateret til tabskoden. Eksempler på tabstype er: bilulykke, tyveri osv.
Indberetningsdato	Den dato, hvor den forsikrede indberettigede kravet i forbindelse med ulykken.
Tabsdato og -tid	Datoen for ulykken eller datoen for tabet.
Lukkedato	Den dato, hvor kravet blev lukket.
Begivenhedsnr.	Det nummer, der identificerer en begivenhed. Forsikringsselskaber kategoriserer typisk en katastrofe. Eksempler på begivenhedsnumre er: 1002 for orkanen Ike, 1003 for orkanen Andrew osv.
Status	Kravets status, f.eks. tabsrapport, åben eller gennemgået og lukket.
<b>Kravdetaljer</b>	
Type tab	Type tab, så som brand, tyveri, ulykke, vind, oversvømmelse, hagl eller andet.
Tabskategori	Den tabskategori, som de fleste forsikringsselskaber bruger til at kategorisere tabet. Nogle eksempler er: A. bopæl; B. andre strukturer; C. løsøre; D. brugstab.
Sted for tab	Stedet for tabet, så som i parkeringsgarage, i storcenter osv.
Tabseløb	Det tabsbeløb, som kunden har lidt. Hvis totalen af et givet tab overskrider erstatningsbeløbet, skal kunden muligvis selv betalt resten.
Ansvarskilde	Kilde til det ansvar, der forårsagede kravet. Nogle eksempler er: skadelidt medarbejder, medarbejders ejendom beskadiget, skadeligt privat person, privat persons ejendom, faldulykke eller trafikulykke.
Ansvarsbeløb	Det beløb, der skal betales, hvis der er et tab.

Felt	Beskrivelse
Relation til forsikret	Skadelidtes relation til den forsikrede. Nogle eksempler er: arbejdsgiver, supervisor eller kollega.
Skadessted	Det sted, hvor skaden skete.
Dato for arbejdsgivers viden om skade	Den dato, hvor arbejdsgiveren blev opmærksom på en medarbejders skade.
Dato for arbejdsgivers viden om krav	Den dato, hvor arbejdsgiveren blev opmærksom på en medarbejders krav.
Antal personer skadet	Antal personer, der kom til skade i ulykken. Nogle af disse personer kan være medarbejdere og andre ikke.
Antal medarbejdere skadet	Antal medarbejdere, der kom til skade i ulykken.
Skadet legemsdel	Legemsdel, der blev beskadiget, så som hånd, ben, nakke osv.
Type skade	Typen af skade, f.eks. brandsår, fraktur, forstuvning, gentagen stress.
Kode for medicinsk skade	Koden for en bestemt sygdomsskade, så som IDC-9, IDC-10.
Arbejdsevne	Angiver, om medarbejderen stadig kan arbejde på trods af skaden.
Medarbejderklasse	En medarbejderklasse, f.eks. sekretær, manager osv.
Skadet under arbejde?	Angiver, om skaden opstod i arbejdstiden.
Hospitalsnavn	Navn på det hospital, der behandlede skadelidtes skade.
Dødstidspunkt	Tidspunkt, hvor skadelidte døde.
Politi/retsmedicinerrapportnr.	Rapportnummer for politiets eller retsmedicinens rapport vedrørende en arbejders erstatningskrav.
<b>Kravintegration</b>	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger til dette krav. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om kravet, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Sporer dato og tidspunkt for sidste eksterne opdatering af data vedr. dette krav. Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
<b>Kravpolice</b>	
Police	Forsikringspolice, der er linket til dette krav.



Felt	Beskrivelse
Rapporteret af	Angivelse af den person, der rapporterede ulykken. Nogle eksempler er: navn på forsikret, fører af forsikret køretøj eller agent.
Rapportørs kontakinfo	Kontaktoplysninger for den person, der rapporterer ulykken.
Betingelser	De betingelser, som ulykken opstod under, så som vejrforhold, f.eks. <i>Det regnede den dag.</i>
Skyldig	Identificerer den skyldige. Nogle eksempler er: forsikret fører og anden fører.
Politi/brandvæsen	Politi- eller brandstation, hvor rapporten blev skrevet.
Rapportnr.	Rapportnummer, der er relateret til ulykken.
Kommentarer	Detaljeret beskrivelse af kravet.
Beskrivelse af tab	Beskrivelse af tabet, f.eks. bil ramt af lastvogn.
Forretningskonto	Den forretningskonto, der er linket til kravet.
Adresse	Adresse, hvor kravet opstod. Adressen kan være forskellig fra nogen anden adresse i Oracle CRM On Demand og er ikke relateret til en kontakt- eller forretningsadresse eller en ejendomsadresse. Denne adresse er påkrævet og er kun relevant til denne kravpost.
By	By, hvor kravet opstod. Byen kan være forskellig fra nogen anden by i Oracle CRM On Demand og er ikke relateret til en kontakt- eller forretningsby eller en ejendomsby. Dette bynavn er påkrævet og er kun relevant til denne kravpost.
Stat	Stat (i jurisdiktioner som USA, der bruger stater) eller provins (i jurisdiktioner som Canda, der bruger provinser), hvor kravet opstod. F.eks. CA for Californien eller ON for Ontario.
Postnr.	Postnummer i USA eller andre jurisdiktioner for ulykkens lokation.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

 [Arbejde med hjemmesiden Krav](#) (på side 572)

 [Håndtering af krav](#) (på side 574)

## Dækninger

Brug dækningssiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer forsikringsdækning. Dækninger er typisk de monetære grænser og risici, der dækkes i en forsikringspolice til en kontakt.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om dækning, kan fanen Dækning være udeladt i din opsætning.

*Dækning* er de monetære grænser og risici, der dækkes i en forsikringspolice. For at spore dækninger til policerne kan du tilføje dem som dækninger til policen. Du kan bruge dækning til at spore alle typer dækning, så som kollision, legemsskade, brand osv. Du kan bruge dækningssiderne til at identificere og profilere dækninger ved at indsamle dækningsoplysninger, så som dækningstype, individuel grænse, samlet grænse, fradragsberettigede værdier osv.

## Arbejde med hjemmesiden Dækning

Hjemmesiden Dækning er udgangspunktet for håndtering af dækningsposter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Dækning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en dækningspost

Du kan oprette en dækningspost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede dækninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til dækning](#) (på side 580) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med dækningslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til dækninger.

Liste: Dækning	Filtre
Alle dækninger	Alle dækninger, som du kan se, uanset hvem der ejer dækningen.
Nyligt ændrede dækninger	Alle dækninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt ændrede dækninger

Afsnittet Nyligt ændrede dækninger viser de dækninger, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Dækning-hjemmeside



Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Dækning-afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Dækning-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Dækning-hjemmeside*

- 1 Klik på linket Rediger layout på Dækning-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Dækning-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.



## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

-  [Felter til dækning](#) (på side 580)
-  [Håndtering af dækninger](#) (på side 579)

## Håndtering af dækninger

Klik på et emne for at se trinvisse procedurer til følgende:

-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)



Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

-  [Arbejde med hjemmesiden Dækning](#) (på side 578)
-  [Felter til dækning](#) (på side 580)

## Felter til dækning

Brug siden Redigering af dækning til at tilføje en dækningspost eller opdatere detaljer til en eksisterende dækningspost. Denne side viser alle felterne til en dækningspost.

**TIP:** Du kan også redigere en dækningspost på siden Liste: Dækning og siden Detalje: Dækning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Dækningsprofil</b>	
Dækningsnavn	Det entydige navn for dækningen.
Police	Den police, der er linket til dækningen.
Dækning	Den dækningstype, som kunden købte i policen for at dække sit ansvar. Nogle eksempler på dækning er: kollision, universal, legemsskade, medicinudgifter.
Dækningsstatus	Dækningens status, så som Ventende, Åben og Lukket.
Forsikret genstand	Forsikringsgenstand, der er linket til dækningsposten.
Individuel grænse	Grænsen til en individuel dækning. F.eks. kan det maksimale beløb, der kan betales for en kollision, være \$100.000.
Samlet grænse	Den samlede grænse, der kan udbetales. Hvis f.eks. den forsikrede er indblandet i en kollision mellem to biler, kan den samlede grænse, der kan udbetales under kollisionsdækningen, være begrænset til \$300.000 for begge biler.
Dækningsprodukt	Det forsikringsprodukt, der er knyttet til dækningen.
<b>Dækningsdetalje</b>	
Fradragsberettiget	Det beløb, som kunden skal betale først, før forsikringsselskabet betaler. (Ordet <i>fradragsberettiget</i> kaldes også <i>selvrisiko</i> i nogle lande, så som Storbritannien og Irland).
Start	Den dato, hvorfra dækningen gælder.
Slut	Den dato, hvor dækningen slutter.
Forsikret beløb	Det beløb, der er forsikret.
<b>Dækningsintegration</b>	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om dækningen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.

Felt	Beskrivelse
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om dækningsposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

 [Arbejde med hjemmesiden Dækning](#) (på side 578)

 [Håndtering af dækninger](#) (på side 579)

## Skader

Brug Skade-siderne til at identificere og indsamle skadesoplysninger, så som skadesbeskrivelse og skadesbeløb. *Skade* er værdiforringelse af genstand, der medfører tab i værdi. Skade bruges i forsikringskrav til at spore skaden på genstande, der dækkes i en police.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om skader, kan fanen Skade være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Skade

Hjemmesiden Skade er udgangspunktet for håndtering af skader.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Skade-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en skadespost

Du kan oprette en skadespost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede skader. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til skade](#) (på side 583) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med skadeslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til skader.

Liste: Skade	Filtre
--------------	--------

Liste: Skade	Filtre
Alle skader	Alle skader, som du kan se, uanset hvem der ejer skadesposten.
Nyligt ændrede skader	Alle skader sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede skader

Afsnittet Nyligt ændrede skader viser de skadesposter, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Skade-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Skade afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Skade-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Skade-hjemmeside.

### *Sådan føjer du afsnit til din Skade-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Skade-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Skade-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skader:

- [Felter til skade](#) (på side 583)
- [Håndtering af skader](#) (på side 583)

## Håndtering af skader

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skade:

- [n Arbejde med hjemmesiden Skade](#) (på side 581)
- [n Felter til skade](#) (på side 583)

## Felter til skade

Brug siden Redigering af skade til at tilføje en skadespost eller opdatere detaljer til en eksisterende skadespost. Denne side viser alle felterne til en skadespost.

**TIP:** Du kan også redigere skadesposter på siden Liste: Skade og siden Detalje: Skade. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Skadesprofil</b>	
Krav	Krav, der er linket til skadesposten.
Forsikringsgenstand	Forsikret genstand, der er linket til skadesposten.
Skadesnavn	Entydigt navn for skaden. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Beskrivelse af skadet genstand	Beskrivelse af den skadede genstand, f.eks. bil BMW. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Skadesbeskrivelse	Beskrivelse af skaden, f.eks. <i>højre forlygte er ødelagt</i> . Feltet har en grænse

Felt	Beskrivelse
	på 16.350 tegn.
Genstand- - Nr.	Nummeret på genstand, f.eks. genstand 1, genstand 2 osv. Hvis en police f.eks. omfatter tre biler, kan du nummerere bilerne, som følger: 1 er Toyota Corolla, 2 er Mazda Miata og 3 er Hyundai Pony.
Skadet genstandstype	Genstandstypen, så som motorcykel, mobile home, privat personbil, hus osv.
Overslagsbeløb	Et overslag af skadesbeløbet på den forsikrede genstand.
<b>Skadesintegration</b>	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om skadesposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om skadesposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skade:

 [Arbejde med hjemmesiden Skade](#) (på side 581)

 [Håndtering af skader](#) (på side 583)

## Forsikringsgenstande

Brug siderne for forsikringsgenstande til at oprette, opdatere og spore konti til forsikringsgenstande. En post for forsikringsgenstande gør det muligt at gruppere kontakter sammen og konsolidere de relaterede oplysninger fra de kontakter, der er linket til forsikringsgenstanden.

En *forsikringsgenstand* er et materielt aktiv, som en kontakt eller forretningsejer har retmæssig adkomst. Ejeren køber forsikringspolice for at beskytte den fysiske genstand mod tyveri, brand og andre farer. Ordet (forsikringsgenstand) bruges også i et krav. Ejeren kan angive den forsikringsgenstand, der blev skadet i en ulykke. Du kan bruge en forsikringsgenstandspost til at spore alle typer forsikrede genstande, så som en bil, en båd, smykker, et hus osv.

Du kan bruge siderne for forsikringsgenstande til at identificere og profilere forsikringsgenstand ved at indsamle oplysninger, så som mærke, model, konstruktionsår, licensnummer osv. Du kan også bruge siderne til at gennemgå andre relaterede oplysninger. Se [Dækninger](#) (på side 577) og [Skader](#) (på side 581) for at få flere oplysninger.



**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om forsikringsgenstande, kan fanen Forsikringsgenstande være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand

Hjemmesiden Forsikringsgenstand er udgangspunktet for håndtering af poster for forsikringsgenstande.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Forsikringsgenstand. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en post for forsikringsgenstand

Du kan oprette en post for forsikringsgenstand ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede forsikringsgenstande. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til forsikringsgenstande](#) (på side 586) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over forsikringsgenstande

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives de standardlister, der er tilgængelige til forsikringsgenstande.

Liste: Forsikringsgenstand	Filtre
Alle forsikringsgenstande	Alle forsikringsgenstande, som du kan se.
Nyligt ændrede forsikringsgenstande	Alle forsikringsgenstande med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af afsnittet Nyligt ændrede forsikringsgenstande

Dette afsnit viser de forsikringsgenstande, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

### Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Forsikringsgenstand-hjemmeside.





I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Forsikringsgenstand.

#### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand*

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Forsikringsgenstand.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Forsikringsgenstand for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af forsikringsgenstande

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Felter til forsikringsgenstande

Brug siden Redigering af forsikringsgenstand til at tilføje en forsikringsgenstand eller opdatere detaljer til en eksisterende forsikringsgenstand. Denne side viser alle felterne til en forsikringsgenstand.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om forsikringsgenstand på siden Liste: Forsikringsgenstand og siden Detalje: Forsikringsgenstand. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Genstandsprofil</b>	
Police	Police, der er linket til forsikringsgenstanden.
Sekvens	Sekvensnummer for forsikringsgenstanden. Du kan f.eks. have tre biler til en police, hvor sekvensnummer 1 er for Toyota Corolla, 2 for Mazda Miata og 3 for en bil af mærket Hyundai.
Type	Genstandstypen, så som motorcykel, mobile home, privat personbil, hus osv.
Beskrivelse	En detaljeret beskrivelse af forsikringsgenstanden. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Beløb	Det forsikrede beløb til forsikringsgenstanden.
<b>Integration af genstand</b>	
Ekstern id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om kravet. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne forsikringsgenstand sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om forsikringsgenstanden, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for det eksterne system. Feltet har en grænse på 50 tegn.

## Involverede parter

Brug siderne for involveret part til at oprette, opdatere og spore alle typer involverede parter. Involveret part sporer relationen mellem kontakter og krav.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om involveret part, kan fanen Involverede parter være udeladt i din opsætning.

En *involveret part* er typisk en kontakt, der er involveret i et forsikringskrav. Hver kontakt kan have en rolle i et krav. Du kan bruge fanen Involverede parter til at spore kontaktens relation til kravene. Nogle eksempler på kontacters rolle i et krav er: skadesanmelder, forsikret fører og advokat. Du kan bruge fanen Involveret part til at identificere og profilere en involveret part.

## Arbejde med hjemmesiden Involveret part

Hjemmesiden Involveret part er udgangspunktet for håndtering af involverede parter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Involveret part. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en post for involveret part

Du kan oprette en post for involveret part ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede involverede parter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til involverede parter](#) (se "[Felter til involveret part](#)" på side 589) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over involverede parter

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne.

Liste: Involveret part	Filtre
Alle involverede parter	Alle involverede parter, som du kan se, uanset hvem der ejer den involverede part.
Nyligt ændrede involverede parter	Alle involverede parter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt ændrede involverede parter

Afsnittet Nyligt ændrede involverede parter viser de meddelelsesplaner, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

### Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Involveret part

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Involveret part afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Involveret part-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Involveret part.

**Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Involveret part**

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Involveret part.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Involveret part for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af involverede parter

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Felter til involveret part

Brug siden Redigering af involveret part til at tilføje en involveret part eller opdatere detaljer til en eksisterende involveret part. Denne side viser alle felterne til en involveret part.

**TIP:** Du kan også redigere en involveret part på siden Liste: Involveret part og siden Detalje: Involveret part. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til involveret part.

Felt	Beskrivelse
<b>Involveret part - Profil</b>	
Krav	Krav, der er linket til den involverede part.
Kontakt	Kontaktnavn til kravet.
Navn på involveret part	Det entydige navn for den involverede part.

Felt	Beskrivelse
Rolle	Rollen for kontakten i kravene. Nogle eksempler er: modskadesanmelder, skadesanmelder, vidne, advokat og forsikret ægtefælle.
Rolle i ulykke	Rollen for den involverede part i ulykken. Nogle eksempler er: fører, passager, fodgænger.
Lokation	Skadesanmelders placering, når ulykken skete. Nogle eksempler er: i involveret køretøj, i ikke-involveret køretøj og fodgænger.
<b>Detaljer: Involveret part</b>	
Skadesoversigt	Oversigt over skaden på den involverede part. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Skadesbeskrivelse	Detaljeret beskrivelse af skaden på den involverede part. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
<b>Integration af involveret part</b>	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om den involverede part. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den involverede part, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om den involverede part.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til den involverede part sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

## Policer

Brug policesiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer forsikringspolicer. Policer er generelt en kontakts eller forretnings policer, som forsikringsselskaber håndterer, men de kan også spore alle policer for en kontakt eller forretning, heriblandt dem hos andre forsikringsselskaber.







**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af policeoplysninger, kan fanen Police være udeladt i din opsætning.

En *police* er en skriftlig aftale mellem forsikringsgiveren og policeindehaveren, hvor forsikringsgiveren forpligter sig til at yde forsikringsfordelen ved indtræffen af en forsikringsberettiget begivenhed, og hvor policeindehaveren forpligter sig til at betale præmien. Policer giver forsikringsgivere en struktur til håndtering af kontakt- og forretningsrelationer.

Policeposttypen gør det muligt for forsikringsgivere at flytte fra policecentrerede relationer til klient- og husstandscentrerede relationer ved at have adgang til policeoplysninger på højt niveau. Policeoplysningerne (f.eks. type, status og gældende dato i Oracle CRM On Demand) understøtter etablering af klient/husstandscentrerede relationer, så som aktiviteter, krav og kalender. Du kan bruge policeposttypen til at spore alle policetyper, så som bil, ejendom og andre policetyper. En police kan have overordnede policer, og alle typer policestrukturer og hierarkier understøttes således. Disse policehierarkier understøtter gruppering af policer i policegrupper, hvilket giver fleksibilitet til at aktivere enhver policestruktur, der er brug for.

## Profil og relaterede oplysninger om policer

Du kan bruge policesiderne til at identificere og indsamle profil og detaljerede oplysninger om en police. Du kan også bruge policesiderne til at gennemgå en polices underordnede policer og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

-  [Policeindehavere](#) (på side 595)
-  [Krav](#) (på side 572)
-  [Forsikringsgenstande](#) (på side 584)
-  [Dækninger](#) (på side 577)
-  **Aktiviteter.** En aktivitet kan være relateret til en police. Du kan se aktiviteter, der er relateret til en police på hjemmesiden Police. Se [Arbejde med hjemmesiden Police](#) (på side 591) for at få flere oplysninger.
-  **Serviceanmodninger.** En serviceanmodning kan være relateret til en police. Du kan se serviceanmodninger, der er relateret til en police på hjemmesiden Police. Se [Serviceanmodninger](#) (på side 279) for at få flere oplysninger om serviceanmodninger.

## Arbejde med hjemmesiden Police

Hjemmesiden Police er udgangspunktet for håndtering af policer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Police-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

## Oprettelse af en police

Du kan oprette en police ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret police. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til police](#) (på side 593) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med policelister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til policer.

Liste: Police	Filtre
Alle policer	Alle policer, som du kan se, uanset hvem der ejer posten.
Nyligt ændrede policer	Alle policer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Mine policer	Policer med dit navn i feltet Ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede policer

Afsnittet Nyligt ændrede policer viser de policer, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Police-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Police afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Police-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Police.

### *Sådan føjer du afsnit til din Police-hjemmeside*

- 1 Klik på Rediger layout på Police-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Police for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

## Håndtering af policer

Udfør følgende opgave for at håndtere policer: [Sporing af overordnede policer](#) (på side 593).

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)



[n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)

[n Arbejde med lister](#) (på side 70)

[n Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 93)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Sporing af overordnede policer

Tilføj den overordnede police til feltet Overordnet police på den underordnede police for at tillade sporing af en polices overordnede police.

### *Sådan sporer du en overordnet police*

- 1 Vælg en police.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af en police.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Police.
- 3 Vælg feltet Overordnet police på siden Redigering af police, og vælg en police.

## Felter til police

Brug siden Redigering af police til at tilføje en police eller opdatere detaljer om en eksisterende police. Denne side viser alle felterne til en police.

Du kan også redigere en policepost på siden Liste: Police og siden Detalje: Police. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**TIP:** Du kan angive policehierarkier, hvor en police er underordnet en anden police, ved at vælge en overordnet police i en policepost. Se [Sporing af overordnede policer](#) (på side 593) for at få flere oplysninger om sporing af overordnede policer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til police.

Felt	Beskrivelse
<b>Policeprofil</b>	
Policentr.	Policenummer, der normalt genereres af

Felt	Beskrivelse
	policer systemet.
Policetype	Policetypen, så som bil, ejendom, generel skade, arbejdsulykke eller liv.
Status	Policestatus, så som ny forretning, gældende, ventende, opsagt, fornyelse eller tilbud.
Understatus	Policens understatus, så som ikke afsendt, mæglergennemgang, annulleret eller udløbet.
Gældende dato	Den dato, hvorfra policen gælder.
Udløbsdato	Den dato, hvor policen udløb.
Annulleringsdato	Den dato, hvor policen blev annulleret.
Sats - Stat	Den sats, der kan anvendes på en police i en bestemt stat.
Sats - Plan	Satsplanen til denne police. Hvert forsikringssselskab kan have forskellige satsniveauer til en police. Nogle eksempler er: 01, 02, 03 osv.
Overordnet police	Referencen til en anden overordnet police.
<b>Policeintegration</b>	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om policen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om policen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret fra den eksterne kilde.
<b>Policeagent</b>	
Primært agentur	Det primære agentur, der initierede policen.
Primær agent	Den primære agent, der håndterer policen.
Henvisningskilde	Henvisningskilden, så som internet, direct mail, bladannonce og klienthenvisning.
Fremkafferkode	Kode for den person, der bragte denne police til forsikringsgiveren.

Felt	Beskrivelse
Pålydende	Det beløb, der er anført på forsikringspolice, og som skal betales ved død eller forfald.
Samlet præmie	Den samlede præmie til denne police.
Faktureringsstatus	Status for fakturering af police, så som faktureret, bortfaldet eller betalt.
Fakturaforfaldsdato	Datoen, hvor policefakturaen forfalder.
Løbetid	Policens løbetid, f.eks. 1 år, 2 år osv.
Policebetalingsmåde	Den metode, som kunden bruger til at betale for police, så som kontant, debiteret, check eller elektronisk betalingsoverførsel.

## Policeindehavere

Brug siderne for policeindehaver-til at oprette, opdatere og spore alle typer policeindehavere. En *policeindehaver* er typisk den kontakt, der ejer den police, som forsikringselskabet håndterer.

En policeindehaverpost bruges til at spore relationen mellem kontakter og policer. Den indsamler alle rolletyper, som kontakten kan have i en police. Eksempler på roller er: forsikret, primær fører, begunstiget osv. Du kan oprette andre roller efter behov. Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om opsætning af felter og feltværdier.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om policeindehaver, kan fanen Policeindehavere være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver

Hjemmesiden Policeindehaver-er udgangspunktet for håndtering af policeindehavere.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Policeindehaver. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en policeindehaver

Du kan oprette en policeindehaver ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede policeindehavere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til policeindehaver](#) (på side 597) for at få flere oplysninger.

## Arbejde med policeindehaverlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til policeindehavere.

Liste: Policeindehaver	Filtre
Alle policeindehavere	Alle policeindehavere, som du kan se, uanset hvem der ejer policeindehaveren.
Nyligt ændrede policeindehavere	Alle policeindehavere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede policeindehavere

Afsnittet Nyligt ændrede policeindehavere viser de policeindehavere, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Policeindehaver

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Policeindehaver afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Policeindehaver-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Policeindehaver.

### Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Policeindehaver

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Policeindehaver.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Policeindehaver for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Håndtering af policeindehavere](#) (på side 597)

**596** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

[n Felter til policeindehaver](#) (på side 597)

## Håndtering af policeindehavere

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver](#) (på side 595)
- [n Felter til policeindehaver](#) (på side 597)

## Felter til policeindehaver

Brug siden Redigering af policeindehaver til at tilføje en policeindehaver eller opdatere detaljer om en eksisterende policeindehaver. Denne side viser alle felterne til en policeindehaver.

**TIP:** Du kan også redigere oplysninger om policeindehaver på siden Liste: Policeindehaver og siden Detalje: Policeindehaver. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Policeindehaver - Profil</b>	
Police	Den police, der er linket til policeindehaveren.
Kontaktholder	Kontaktnavnet til policen.
Navn på policeindehaver	Det entydige navn for policeindehaveren.

Felt	Beskrivelse
Rolle	Rollen for kontakten i policen. Nogle eksempler er: forsikret, primær fører og begunstiget.
Forsikret type	Forsikret type til hver kontakt i policen, så som primær eller sekundær.
Procentdel	Procentdel af policen, som indehaveren ejer. Til en livsforsikringspolice kan kunder f.eks. modtage policens provenu på basis af denne procentdel.
<b>Integration af policehaver</b>	
Ekstern system-id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om policeindehaveren. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policeindehaveren, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om policeindehaveren. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne policeindehaver sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

#### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver](#) (på side 595)

## Mæglerprofil

Fanen Mæglerprofil repræsenterer forsikringsmæglere, der sælger eller servicerer forsikringsprodukter. Hvert år mødes den partneransvarlige normalt med hver mægler og opretter en ny mæglerprofil for året. Mæglerprofilen indsamler demografiske oplysninger om en mægler for et bestemt år.

Mæglerprofilsiderne i Oracle CRM On Demand gør det muligt at indsamle demografiske oplysninger om partneren, så som mæglernavn, adresse, telefonnumre, faxnummer, website, omsætning, beskrivelse af forretning osv. Mæglerprofilen er underordnet partneren. Se [Partnere](#) (på side 324) for at få flere oplysninger om partnere.

## Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler

Hjemmesiden Mæglerprofil er udgangspunktet for håndtering af mæglerprofiler.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Mæglerprofil. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en mæglerprofil

Du kan oprette en mæglerprofil ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret: Mæglerprofil. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til mæglerprofil](#) (på side 601) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med lister over mæglerprofiler

Afsnittet Lister: Mæglerprofiler viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til mæglerprofiler:

Mæglerprofilliste	Beskrivelse
Alle: Mæglerprofiler	Viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke mæglerprofiler.
Nyligt ændrede: Mæglerprofiler	Filtrerer alle mæglerprofiler sorteret efter ændringsdato.
Alle nationale: Mæglerprofiler	Filtrerer alle mæglerprofiler, hvor underkanal er sat til National.
Mine: Mæglerprofiler	Filtrerer mæglerprofiler med dit navn i feltet Ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.





Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede: Mæglerprofiler

Dette afsnit viser de mæglerprofiler, som du ejer, og som blev ændret for nyligt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler:

-  Lister: Mæglerprofiler
-  Mine nyligt ændrede: Mæglerprofiler
-  Mine: Mæglerprofiler
-  Alle nationale: Mæglerprofiler.





### *Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler*

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Mæglerprofiler.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Mæglerprofiler for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

## Håndter mæglerprofiler

Se [Arbejde med poster](#) (på side 38) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

-  [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
-  [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
-  [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.



## Felter til mæglerprofil

Brug siden Redigering af mæglerprofil til at tilføje en mæglerprofil eller opdatere detaljer til en eksisterende mæglerprofil. Denne side viser alle felterne til en mæglerprofil.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Demografiske oplysninger</b>	
Navn på mæglerprofil	Navnet på mæglerprofilen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Partner	Navnet på mægleren med denne profil.
Underkanal	Beskrivelse af mæglerens dækning. Indstillingerne omfatter: Globale, Lokale, Nationale, Regionale og Grossister.
Segmentering	Beskrivelse af mæglersegmenteringen. Indstillingerne omfatter: Kommerciel, Vækst og Detail.
År for mæglerprofil	Det år, som en mæglerprofil er gyldigt i.
Telefonnr.	Mæglerens telefonnummer.
Faxnr.	Mæglerens faxnummer.
Website	URL-adressen til mægleren.
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede mæglerprofilen, efterfulgt af dato. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Ændret	Navnet på den person, der sidst opdaterede mæglerprofilen, efterfulgt af dato for opdateringen. Oracle CRM On Demand genererer navnet.
Land	Det land, som mægleren er baseret i.
Adresse 1	Adressen på mæglerlokationen.
Adresse 2	Adressen på mæglerlokationen.
By	Den by, som mægleren er baseret i.

Felt	Beskrivelse
Provins	Stat (i jurisdiktioner som USA, der bruger stater) eller provins (i jurisdiktioner som Canda, der bruger provinser), hvor mægleren befinder sig, f.eks. <i>CA</i> for Californien eller <i>ON</i> for Ontario.
Postnr.	Postnummer i USA eller andre jurisdiktioner for mæglerens lokation.
<b>Diverse</b>	
Firmaoversigt	Oversigt over mægleren.
Firmas historiske og fremtidige vækst	Beskrivelse af mæglerens historiske og fremtidige vækst.
Salgsområde/regional struktur	Beskrivelse af mæglerens salgsområde og regionale struktur.

# 11 Automotive

---

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper, som indeholder oplysninger om automobiler:

**Køretøjer.** Brug disse sider til at spore salgshistorik og servicehistorik over køretøjer.

**Forhandlere.** Brug disse sider til at håndtere forhandleroplysninger.

Bemærk: Disse posttyper er kun tilgængelige i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Forhandlere

Brug forhandlerhjemmesider til at oprette, opdatere og spore forhandlerposter.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af forhandleroplysninger, kan fanen Forhandler være udeladt i din opsætning.

## Arbejde med hjemmesiden Forhandler

Hjemmesiden Forhandler er udgangspunktet for håndtering af forhandlere.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Forhandler-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af en forhandler

Du kan oprette en forhandler ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste forhandlere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til forhandler](#) (på side 605) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med Forhandlerlister

Afsnittet Lister: Forhandler viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til forhandlere.

Liste: Forhandler	Filtre
Alle forhandlere	Alle forhandlere, som du kan se, uanset hvem der ejer forhandleren.

Liste: Forhandler	Filtre
Mine forhandlere	Forhandlere med dit navn i feltet Ejer.
Nyligt ændrede forhandlere	Alle forhandlere med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

## Visning af nyligt ændrede forhandlere

Afsnittet Mine nyligt viste forhandlere viser de forhandlere, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.






## Visning af forhandlerrelaterede salgsmuligheder

Afsnittet Forhandlerrelaterede salgsmuligheder viser de øverste salgsmuligheder, som du er tildelt.




Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over forhandlerrelaterede salgsmuligheder.

## Tilføjelse af afsnit til din Forhandler-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Forhandler-hjemmesiden:

-  Nyligt oprettede forhandlere
-  Nyligt ændrede forhandlere
-  Mine nyligt oprettede forhandlere
-  Mine nyligt ændrede forhandlere
-  Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Forhandler-hjemmeside).

### *Sådan føjer du afsnit til din Forhandler-hjemmeside*

-  Klik på Rediger layout på Forhandler-hjemmesiden.
-  Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Forhandler for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
-  Klik på Gem.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [Felter til forhandler](#) (på side 605)
- [Håndtering af forhandlere](#) (på side 605)

## Håndtering af forhandlere

Udfør følgende opgaver for at håndtere forhandlere:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)
- [Håndtering af kalendere og aktiviteter](#) (på side 121)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [Forhandlere](#) (på side 603)
- [Felter til forhandler](#) (på side 605)
- [Arbejde med hjemmesiden Forhandler](#) (på side 603)
- [Rapporter](#) (på side 697)

## Felter til forhandler

Brug siden Redigering af forhandler-til at tilføje en forhandler eller opdatere detaljer til en eksisterende forhandler. Denne side viser alle felterne til en forhandler.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om forhandler</b>	
Navn	Navn på bilforhandleren. Grænsen er på 100 tegn.
Telefonnr.	Forhandlerens telefonnummer.
Type: Forhandler	Forhandlertypen, f.eks. lastvognsforhandler. Grænsen er på 20 tegn.
Site	Forhandlerens website. Grænsen er på 50 tegn.
Faktureringsadresse 1, 2, 3	Forhandlerens faktureringsadresse.
Faktureringsby	Ingen.
Faktureringsland	Land, der er angivet i forhandlerens faktureringsadresse. Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er <i>USA</i> .. Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Faktureringspostboks/sorteringskode	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Faktureringsprovin	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer eller de ækvivalente for den amerikanske stat til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Fakturerings - US-stat	Standard gyldige værdier er standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle med store bogstaver). Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af de gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres.
Faktureringspostnr.	Ingen.
Forsendelsesadresse 1, 2, 3	Forhandlerens forsendelsesadresse. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få oplysninger om, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Forsendelsesby	Ingen.

Felt	Beskrivelse
Forsendelsesland	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Forsendelsespostboks/sorteringskoder	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Forsendelsesprovinser	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer eller de ækvivalente for den amerikanske stat til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast. Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få flere oplysninger.
Forsendelse - US-stat	Standard gyldige værdier er standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle med store bogstaver). Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af de gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres.
Forsendelsespostnr.	Ingen.
E-mail	Forhandlerens kontakt-e-mail-adresse. Grænsen er på 50 tegn.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Status	Forhandlerens status, f.eks. Aktiv.
Overordnet forhandler	Den overordnede forhandler for den aktuelle forhandlerpost.
Valuta	Valutaen.
Prioritering	Prioriteringen af en forhandler i forhold til andre forhandlere, typisk til salgs- eller serviceformål. Grænsen er på 22 tegn.
Ejer	Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.  Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.
URL	Forhandlerens URL (Universal Resource Locator). Grænsen er på 100 tegn.
Site for overordnet	Overordnet forhandlers website. Grænsen er på 50 tegn.
Stadie	Fase i ansøgnings- og kontraktprocessen for forhandleren. Standardværdier er: Aktiv, Ansøgning venter, Kandidat og Kontrakt venter.

Felt	Beskrivelse
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor posten blev oprettet eller opdateret. Genereres automatisk af Oracle CRM On Demand.

## Tilpassede felter

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer med rolle, der omfatter privilegiet Tilpas applikation, opretter typisk tilpassede felter.

Et tilpasset felt, der oprettes i en kontopost, vises som det samme tilpassede felt i forhandlerposten, da en forhandlerpost arver et tilpasset felt i en kontopost. Et tilpasset felt, der er oprettet i en forhandlerpost, vises imidlertid ikke automatisk i kontoposten.

Hvis du vil se det samme tilpassede felt i både visningen Konto og visningen Forhandler, kan firmaadministratoren oprette det tilpassede felt i kontoposten og gøre det synligt i både visningen Konto og visningen Forhandler.

Hvis du ikke vil se det samme tilpassede felt i både visningen Konto og visningen Forhandler, kan firmaadministratoren oprette det kontospecifikke tilpassede felt i kontoposten og kun gøre det tilpassede felt synligt i visningen Konto.

Se [Om tilpassede felter](#) (på side 1072) for at få flere oplysninger om tilpassede felter.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [n Forhandlere](#) (på side 603)
- [n Arbejde med hjemmesiden Forhandler](#) (på side 603)
- [n Håndtering af forhandlere](#) (på side 605)

## Køretøjer

Brug siderne for køretøjer til at oprette, opdatere og spore køretøjer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om køretøjer, kan fanen Køretøjer være udeladt i din opsætning.



## Arbejde med hjemmesiden Køretøj

Hjemmesiden Køretøj er udgangspunktet for håndtering af køretøjer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Køretøj-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

### Oprettelse af et køretøj

Du kan oprette et køretøj ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste køretøjer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 39) og [Felter til køretøj](#) (på side 617) for at få flere oplysninger.

### Arbejde med køretøjslister

Afsnittet Lister: Køretøj viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til køretøjer.

Liste: Køretøj	Filtre
Alle køretøjer	Alle køretøjer sorteret efter stelnummer
Alle nyligt ændrede køretøjer	Alle køretøjer sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.





Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

### Visning af nyligt ændrede køretøjer

Afsnittet Mine nyligt ændrede køretøjer viser de køretøjer, som du senest har set.

### Visning af køretøjsrelaterede serviceanmodninger





Dette afsnit viser følgende oplysninger:

-  **Service nr.** Serviceanmodninger, som du er tildelt. Klik på SA-nr. for at gennemgå serviceanmodningen.
-  **Emne.** Serviceanmodningens titel.
-  **Aktiv.** Det aktiv, der svarer til serviceanmodningen.
-  **Vis fuld liste.** Udvider listen over køretøjsrelaterede serviceanmodninger.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

## Tilføjelse af afsnit til din Køretøj-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Køretøj-hjemmesiden:

-  [Nyligt oprettede køretøjer](#)
-  [Nyligt ændrede køretøjer](#)
-  [Mine nyligt oprettede køretøjer](#)
-  [Mine nyligt ændrede køretøjer](#)
-  [Et eller flere rapportafsnit \(firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Køretøj-hjemmeside\).](#)



Fuldfør følgende opgave for at tilføje afsnit til Køretøj-hjemmesiden.

### *Sådan føjer du afsnit til din Køretøj-hjemmeside*

- 1** Klik på Rediger layout på Køretøj-hjemmesiden.
- 2** Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Køretøj for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.



## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:





-  [Felter til køretøj](#) (på side 617)
-  [Håndtering af køretøjer](#) (på side 610)

## Håndtering af køretøjer

I følgende emner beskrives valgfri konfiguration, der kan udføres af firmaadministratoren, når køretøjer håndteres i Oracle CRM On Demand:

-  [Aktivering af en køretøjsprodukttype](#) (på side 612)
-  [Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger](#) (på side 611)

Klik på et emne for at se trinvisse procedurer til følgende:

-  [Opdatering af ejerskab af køretøj](#) (på side 614)
-  [Sporing af serviceanmodninger til køretøjer](#) (på side 613)
-  [Sporing af historikker over køretøjer](#) (på side 614)
-  [Sporing af servicehistorikker over køretøjer](#) (på side 615)
-  [Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer](#) (på side 616)

**BEMÆRK:** Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [n Oprettelse af poster](#) (på side 39)
- [n Opdatering af postdetaljer](#) (på side 61)
- [n Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 62)
- [n Arbejde med lister](#) (på side 70)
- [n Arbejde med poster](#) (på side 38)
- [n Tilføjelse af noter](#) (på side 89)
- [n Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 85)
- [n Sporing af aktiver](#) (på side 192) (inkl. linkning af køretøjer til konti)
- [n Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96)
- [n Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 102)
- [n Sporing af aktiver](#) (på side 192) (inkl. linkning af køretøjer til konti)
- [n Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131)

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:

- [n Køretøjer](#) (på side 608)
- [n Felter til køretøj](#) (på side 617)
- [n Arbejde med hjemmesiden Køretøj](#) (på side 609)
- [n Rapporter](#) (på side 697)

## Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger

Standardlayoutet til serviceanmodning viser ikke tilknytning af køretøj. Firmaadministratoren kan imidlertid konfigurere et tilpasset layout til serviceanmodningsside ved at fuldføre følgende procedure.

### **Sådan får du vist køretøjstilknytning på en serviceanmodningspost**

- 1 Klik på Admin., klik på Applikationstilpasning, klik på Serviceanmodninger, og klik på Layout af siden Serviceanmodning fra en hvilken som helst side.
- 2 Gør et af følgende i listen Sidelayout:
  - n Klik på linket Rediger til et eksisterende layout for at ændre det.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
  - n Klik på linket Kopier for at kopiere et eksisterende layout.

Guiden Sidelayout vises.

**BEMÆRK:** Antallet af trin i guiden Sidelayout kan være forskelligt, afhængigt af det Sidelayout-link, som du klikker på.

- 3 Indtast et navn til layoutet og en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn (valgfrit).
- 4 Vælg feltkarakteristika efter behov i Trin 2: Feltopsætning.
- 5 Sørg for, at feltet Køretøj er tilgængeligt på Layout af siden Serviceanmodning i trin 3: Feltlayout.
- 6 Klik på Afslut for at afslutte guiden.

Du skal nu tildele det nye tilpassede layout til en brugerrolle vha. guiden Rollestyring.
- 7 Klik på Admin., klik på Brugerstyring og adgangskontrol, og klik dernæst på Rollestyring:
- 8 Find den rolle, som du vil tildele det tilpassede sidelayout til, og klik på Rediger.
- 9 Ret sidelayoutnavnet til det tilpassede sidelayout til serviceanmodningsposten i trin 6 i guiden.
- 10 Klik på Afslut for at afslutte guiden.

**BEMÆRK:** Ved at aktivere køretøjstilknytning kan du også opdatere layout af søgesiden til køretøj for at ændre det tilknytningsudvalg, som en bruger ser. Se [Håndtering af søgelayou](#) (på side 1097) for at få flere oplysninger.

## **Aktivering af en køretøjsprodukttype**

Firmaadministratoren bruger normalt indholdsstyringsdelen i administrationsværktøjet for at tilføje produkter. Til køretøjer kan administratoren opdatere produktposten med feltet Produkttype sat til Køretøj. Bemærk, at produkttypen til køretøjsposter ikke vises i standardlayoutet til produktet. Firmaadministratoren kan oprette et tilpasset produktsidelayout og aktivere produkttypen til et køretøj ved at fuldføre trinnene i følgende procedure.

### Sådan viser du produkttypen til en køretøjspost

- 1 Klik på Admin., klik på Applikationstilpasning, klik på Produkt, klik på Layout af siden Produkt fra enhver side, og kopier produktsidens standardlayout til et nyt layout.
- 2 Udfyld guiden Sidelayout til produktet:
  - a Angiv et navn til layoutet i trin 1.
  - b Marker feltet Påkrævet til produkttypen i trin 2.
  - c Sørg for, at feltet Produkttype er vist i afsnittet Nøgleoplysninger om produkt til højre på trin 3.
  - d Klik på Afslut for at afslutte guiden.
- 3 Tildel det nye tilpassede layout til en brugerrolle, som påkrævet, vha. guiden Rollestyring.
  - a Klik på Admin., klik på Brugerstyring og adgangskontrol, og klik dernæst på Rollestyring:
  - b Find den rolle, som du vil tildele til det tilpassede produktsidelayout, og klik på Rediger.
  - c Ret sidelayoutnavnet til det tilpassede produktsidelayout til produktposten i trin 6 i guiden.
  - d Klik på Afslut for at afslutte guiden.

Den bruger, hvis rolle du har ændret, kan oprette en produktpost med feltet Produkttype vha. funktionaliteten Indholdsstyring. Se [Opsætning af firmaprodukter](#) (på side 1511) for at få flere oplysninger om tilføjelse af produkter.

Se [Opsætning af firmaprodukter](#) (på side 1511) for at få flere oplysninger.

## Sporing af serviceanmodninger til køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en serviceanmodning til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet eller oprette serviceanmodningen til det tilknyttede køretøj.

### Sådan sporer du serviceanmodningen til et køretøj

- 1 Vælg det køretøj, som du vil spore.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af køretøjer.
- 2 Rul ned på siden Detalje: Køretøj, og klik på Ny i titellinjen Serviceanmodning.  
**BEMÆRK:** Når en serviceanmodning oprettes, giver valg af en forhandler brugeren mulighed for at skifte fra søgning efter alle kontakter til søgning efter kontakter til den relaterede forhandler. Filteret kan ændres til at køre en forespørgsel efter behov.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af serviceanmodning.  
I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til servicehistorikker.

Felt	Kommentarer
Service nr.	Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
Emne	Titel på eller kort beskrivelse af denne aktivitet.
Prioritet	Serviceanmodningens prioritet, så som 1 - Hurtigst muligt, 2 - Høj eller 3 - Mellem.
Status	Serviceanmodningens status, så som Åbnet, Ventende eller Lukket.
Åbningstidspunkt	Angiver det tidspunkt, hvor serviceanmodningen blev åbnet. Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
Kontakt	Den kontakt, der er relateret til serviceanmodningen.
Forhandler	Den forhandler, der er relateret til serviceanmodningen.
Ejer	Ejeren af serviceanmodningen.

**BEMÆRK:** Når en serviceanmodning oprettes, ændrer valg af en forhandler alle kontakter til kun de kontakter, der er knyttet til forhandleren som standard. Filteret kan ændres til at forespørge efter alle kontakter.

## Opdatering af ejerskab af køretøj

Når et køretøj sælges, skal du opdatere posten for køretøjet for at spore ejerskab af køretøjet.

### 1 Vælg køretøjet.


Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af køretøjer.


### 2 Klik på Rediger i titellinjen på siden Detalje: Køretøj.

Se [Felter til køretøj](#) (på side 617) for at få oplysninger om felterne på siden Detaljer: Køretøj.

### 3 Opdater feltet Ejert af i posten Køretøj på siden Redigering af køretøj.

### 4 Gem posten:

 Klik på Gem for at gemme posten, og åbn dernæst siden Detalje: Køretøj (hvor du kan linke oplysninger til denne post).

 Klik på Gem & Nyt køretøj for at gemme posten, og åbn dernæst siden Rediger (hvor du kan oprette endnu en post for køretøj).

## Sporing af historikker over køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en salgshistorik til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet.

### Sådan sporer du køretøjets salgshistorik

- 1 Vælg køretøjet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af køretøjer.

- 2 Rul ned til afsnittet Salgshistorik på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Salgshistorik ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Salgshistorik til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af salgshistorik.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til salgshistorikker.

Felt	Kommentarer
Salgsnr.	Systemgenereret nummer.
Valutakode	Standardangives til din valuta.
Ejers fornavn	Når du vælger efternavnet, udfyldes dette felt.
Ejers efternavn	Ejeren af køretøjet.

- 4 Gem posten.

## Sporing af servicehistorikker over køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en servicehistorik til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet. Servicehistorikken kan omfatte serviceanmodninger og andre servicer, der er relateret til køretøjet.

### Sådan sporer du køretøjets servicehistorik

- 1 Vælg køretøjet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af køretøjer.

- 2 Rul ned på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen Servicehistorik.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Servicehistorik ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Servicehistorik til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af servicehistorik.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til servicehistorikker.

Felt	Kommentarer
------	-------------

Felt	Kommentarer
Servicehistoriknr.	Servicehistoriknummer, som har en grænse på 30 tegn. Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
SA-nr.	Serviceanmodningspost, der er linket til denne servicehistorik. Grænsen er på 64 tegn.
Ejers efternavn	Ejeren af køretøjet. Grænsen er på 50 tegn.
Servicedato	Standard er dags dato.
Valutakode	Standardangives til din valuta. Grænsen er på 20 tegn.
Servicenavn	Et navn eller nummer, der er linket til servicehistorikposten. Grænsen er på 100 tegn.
Mærke	Køretøjets producent eller mærkenavn. Skrivebeskyttet.
Ejers fornavn	Når du vælger efternavnet, udfyldes dette felt. Grænsen er på 50 tegn.
Serviceudbyder	Forhandler eller anden serviceudbyder, der servicerede køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Beskrivelse	Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

#### 4 Gem posten.

## Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer

Du kan spore de finansielle oplysninger til et køretøj.

### Sådan sporer du finansielle oplysninger til et køretøj

#### 1 Vælg køretøjet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få instruktioner om valg af køretøjer.

#### 2 Rul ned-på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen Finansielle oplysninger.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Finansielle oplysninger ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Finansielle oplysninger til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

#### 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af finansielle oplysninger.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til finansielle oplysninger.

Felt	Kommentarer
Finansieringsdetaljenr.	Systemgenereret nummer. Grænsen er på 15 tegn.



Felt	Kommentarer
Finansieringsudbyder	Grænsen er på 30 tegn.

## Felter til køretøj

Brug siden Redigering af køretøj-til at tilføje et køretøj eller opdatere detaljer til et eksisterende køretøj. Denne side viser alle felterne til et køretøj.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om køretøj</b>	
Stelnr.	Køretøjets stelnummer. Grænsen er på 100 tegn.
Mærke	Køretøjets producent eller mærkenavn. Standardværdier omfatter: Metro Motors, Toyota og Ukendt mærke.
Model	Køretøjets model. Standardværdier er: 4Runner og Tacoma.
År	Det år, hvor køretøjet blev produceret. Det er en numerisk valgliste og ikke-numeriske tegn accepteres ikke.
Produktnavn	<p>Navn på produktet.</p> <p>Firmaadministratoren bruger normalt funktionaliteten Indholdsstyring for at tilføje produkter. Til køretøjer kan firmaadministratoren opdatere produktposten med feltet Produkttype sat til Køretøj. Bemærk, at produkttypen til køretøjsposter ikke eksponeres i standardlayoutet til produktet.</p> <p>Proceduren til eksponering af produkttype til køretøjer er beskrevet i <a href="#">Eksponering af en køretøjsprodukttype</a> (se "<a href="#">Aktivering af en køretøjsprodukttype</a>" på side 612)</p>
Udstyr	Udstyret til køretøjet. Standardværdier er: 2WD og Prerunner.
Dør	Antal døre til køretøjet. Standardværdier er: 2-dørs, 3-dørs og 4-dørs.
Udvendig farve	Køretøjets farve.
Køretøj - Valuta	Valutaangivelsen til køretøjets pris, f.eks. amerikanske dollar (USD).
<b>Yderligere oplysninger om køretøj</b>	
Brugt/ny	Om køretøjet er nyt eller brugt.

Felt	Beskrivelse
Produkttype	Køretøjets type. Grænsen er på 30 tegn. <b>BEMÆRK:</b> Dette felt er skrivebeskyttet.
Indvendig farve	Køretøjets indvendige farve, f.eks. rød.
Gearkasse	Køretøjets geartype. Standardværdier er: Auto, Manuel og Valg.
Motor	Køretøjets motortype. Standardværdier er: 4-cylindret, 6-cylindret, 8-cylindret, 10-cylindret og Valg.
Karrosseri	Køretøjets karrosseritype, f.eks. Coupe eller Cabriolet.
Ejet af	Køretøjets ejertype, f.eks. forretning eller firmabil.
Kontakt	Kontaktpersonen til køretøjet. Grænsen er på 100 tegn. <b>BEMÆRK:</b> Dette felt er skrivebeskyttet.
Konto	Den konto, der er linket til køretøjet.
Sted: Konto	Kontoens sted. Grænsen er på 50 tegn. <b>BEMÆRK:</b> Dette felt er skrivebeskyttet.
Forhandler	Navn på forhandler, der sælger køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Serviceforhandler	Navn på forhandler, der servicerer køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Producents vejrl. salgspris	Producentens vejledende salgspris i den valuta, der bruges i køretøjsposten. Grænsen er på 22 tegn.
Forhandlers fakturapris	Forhandlerens fakturapris i den valuta, der bruges i køretøjsposten. Grænsen er på 22 tegn.
Status	Køretøjets aktuelle status, f.eks. Produktion.
Lokation	Køretøjets lokation, f.eks. forhandlers grund.
Aktuelt kilometertal	Det aktuelle kilometertal, der vises på kilometertælleren. Grænsen er på 22 tegn (tal).
Garantitype	Den garantitype, der leveres med køretøjet, f.eks. Fuld eller Udvidet.
Kørekortnr.	Ejerens kørekortnummer. Grænsen er på 30 tegn.
Kørekort - udstedelsesstat	Den start, hvor kørekortet er udstedt.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

**BEMÆRK:** Hvis nogen af valglistefelterne skal konfigureres, f.eks. Model, Udstyr, Dør, kan firmaadministratoren tilpasse valglisteværdierne, som beskrevet i [Ændring af valglisteværdier](#) (på side 1087).

## Tilpassede felter

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer med rolle, der omfatter privilegiet Tilpas applikation, opretter typisk tilpassede felter.

Et tilpasset felt, der oprettes i en aktivpost, vises som det samme tilpassede felt i køretøjsposten. En køretøjspost arver et tilpasset felt i en aktivpost. Et tilpasset felt, der er oprettet i en køretøjspost, vises imidlertid ikke automatisk i aktivposten.

Hvis du vil se det samme tilpassede felt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj, kan firmaadministratoren oprette det tilpassede felt i aktivposten og gøre det synligt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj.

Hvis du ikke vil se det samme tilpassede felt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj, kan firmaadministratoren oprette det aktivspecifikke tilpassede felt til aktivet og kun gøre det tilpassede felt synligt i visningen Aktiv.

Se [Om tilpassede felter](#) (på side 1072) for at få flere oplysninger om tilpassede felter.

## Yderligere felter

Adskillige felter vises ikke på siden Detalje: Køretøj som standard: Partnr., Indkøbsdato, Mængde, Forsendelsesdato, Installationsdato, Udløbsdato, Underretningsdato, Produktkategori og Kontrakt.

Firmaadministratoren kan ændre definitionerne af disse felter efter behov. Se [Ændring og redigering af felter](#) (se "[Oprettelse og redigering af felter](#)" på side 1076) for at få flere oplysninger om ændring af feltdefinitioner. Firmaadministratoren skal medtage disse felter i sidelayoutet for at gøre felterne synlige. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om at gøre disse felter synlige på en side.

## Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:

 [Arbejde med hjemmesiden Køretøj](#) (på side 609)

 [Håndtering af køretøjer](#) (på side 610)



# 12 Personalisering af applikationen

---

Du kan bruge siderne til Min opsætning til at personalisere Oracle CRM On Demand. Klik på et af følgende emner for at få trinvisse instruktioner:

- [n Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622)
- [n Angivelse af standard søgeposttype](#) (på side 630)
- [n Angivelse af tema](#) (på side 630)
- [n Indstilling af postens eksempeltilstand](#) (på side 631)
- [n Ændring af sprogindstilling](#) (på side 632)
- [n Visning af felter til revisionsspor](#) (på side 632)
- [n Håndtering af kvote](#) (på side 633)
- [n Gennemgang af logon-aktivitet](#) (på side 634)
- [n Ændring af adgangskode](#) (på side 634)
- [n Opsætning af sikkerhedsspørgsmål](#) (på side 635)
- [n Tilføjelse af delegerede brugere](#) (på side 635)
- [n Gennemgang af PIM Sync Client-aktivitet](#) (på side 636)
- [n Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support](#) (på side 637)
- [n Visning af faner](#) (på side 637)
- [n Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 638)
- [n Ændring af hjemmesidelayout](#) (på side 638)
- [n Ændring af layout af handlingslinje](#) (på side 639)
- [n Opsætning af kalender](#) (på side 640)
- [n Adgang til data- og integrationsværktøj](#) (på side 641)
- [n Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#) (på side 643)
- [n Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 643)
- [n Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 644)
- [n Integrering af en Simpel liste-widget](#) (på side 645)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om personalisering af applikationen:

- [Om widgets i On Demand](#) (på side 642)
- [Import af kontakter](#) (på side 203)
- [Brug af Offline Client](#) (på side 648)
- [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657)
- [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 674)

## Opdatering af personlige detaljer

Du kan opdatere dine personlige detaljer, så som adresse og telefonnummer. Firmaadministratoren kontrollerer layoutet og de oplysninger, som du ser på siden Personlig detalje, og følgelig kan der være forskelle mellem følgende beskrivelser og det, som du ser.

**BEMÆRK:** Ændringer, der foretages af standardsprog, valuta, tidszone og land på de personlige profilsider, afspejles ikke i alle rapporter og analyser, før du logger af og logger på igen.

### Sådan opdaterer du personlige detaljer

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger i afsnittet Personlig detalje.
- 5 Opdater oplysningerne i formularen Redigering af personlig, og gem dernæst posten.

**Bemærk:** Du skal logge af og logge på igen for at aktivere nogle af ændringerne (sprog, landestandard, tidszone og valuta).

I følgende tabel beskrives nogle felter, som du kan gennemgå eller opdatere.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om bruger</b>	
Fornavn	Brugerens fornavn. Grænsen er på 50 tegn. Feltet er påkrævet.
Efternavn	Brugerens efternavn. Grænsen er på 50 tegn. Feltet er påkrævet.
Mellemnavn	Brugerens mellemnavn. Grænsen er på 50 tegn.
Hr./Fr.	Brugerens titulering.
Status	Dette skrivebeskyttede felt angiver brugerens status. Kun aktive

Felt	Beskrivelse
	brugere kan få adgang til Oracle CRM On Demand.
Rapporterer til	Dette skrivebeskyttede felt angiver brugerens manager.
Jobtitel	Dette skrivebeskyttede felt viser brugerens jobtitel.
Område	Region eller område, hvor brugeren befinder sig. Grænsen er på 40 tegn.
Underregion	En yderligere uddybning af region eller område, hvor brugeren befinder sig. Grænsen er på 40 tegn.
Rolle	Dette skrivebeskyttede felt angiver den rolle, som brugeren er tildelt i Oracle CRM On Demand. Brugerroller definerer de funktioner i Oracle CRM On Demand, som en bruger har privilegium til at benytte, det sæt tilladelser, som brugeren er givet til at arbejde med beskyttede oplysninger, og de brugerinterfaceindstillinger, der viser oplysninger.
Primær gruppe	Den gruppe, som brugeren er føjet til. Skrivebeskyttet.
<b>Brugerdetaljeoplysninger</b>	
Alias	En kort identifikator for brugeren, der bruges til at tildele eller vise ejerskab på specifikke posttyper. Indtast f.eks. brugerens foretrukne navn eller øgenavn. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
Bruger-id	En entydig systemidentifikator for en bruger, der bruges sammen med firmalogon-id til at logge på applikationen. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
E-mail	Den fulde e-mail-adresse til en bruger, f.eks. isample@rightequip.com. E-mail-adressen bruges til systemunderretninger, så som underretning om nulstilling af adgangskode. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
Sekundær e-mail	Brugerens sekundære e-mail-adresse.
Arbejdstlf.	Brugerens arbejdstelefonnummer. Feltet er påkrævet.
Mobilnr.	Brugerens mobiltelefonnummer.
Firmalogon-id	Det firma, som brugeren hører til. Det er et standardfelt, som konfigureres, når firmaet oprettes.
Brugers logon-id	Den id, som brugeren logger på applikationen med. Id'en er en kombination af firmaets logon-id og bruger-id'en adskilt af en omvendt skråstreg. Brugers logon-id er et påkrævet felt og konfigureres af firmaadministratoren.
<b>Kontaktpræferencer</b>	

Felt	Beskrivelse
Ring aldrig	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage opkald fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Skriv aldrig	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send aldrig e-mail	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage e-mail-meddelelser fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send altid kritiske varslinger	<p>Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, modtager du e-mail-meddelelser med vigtige oplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meddelelser omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Kritiske oplysninger om produktopdateringer og serviceændringer til Oracle CRM On Demand og relaterede produkter</li> <li>✎ Instruktioner og planer for opgraderinger til større, nye releases</li> <li>✎ Højprioritets- eller hastekommunikation som supplement til normale supportprocesser (f.eks. i tilfælde af en hardwarefejl)</li> </ul> <p>Dette afkrydsningsfelt kan ikke opdateres på siden Personlige detaljer. Kun firmaadministratorer kan opdatere dette afkrydsningsfelt for brugere fra siden Brugerdetaljer.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette afkrydsningsfelt bruges ikke til at fastlægge, hvilke brugere modtager systemvarslinger, der er udstedt af Oracle CRM On Demand Customer Care, så som påmindelser om kommende, planlagt vedligeholdelse.</p>
<b>Geografiske oplysninger om bruger</b>	
Sprog, Landestandard, Valuta, Tidszone	<p>Firmaadministratoren konfigurerer standardindstillingerne til disse elementer. Du kan tilsidesætte standarderne ved at klikke på valglisten til hvert element og vælge den ønskede værdi.</p> <p>Se <a href="#">Om profilindstillinger til brugere</a> (på side 628) for at få flere oplysninger om disse felter.</p> <p>Du skal logge af og logge på igen for at aktivere ændringer af sprog, landestandard, valuta eller tidszone.</p>
<b>Brugersikkerhedsoplysninger</b>	



Felt	Beskrivelse
Rapporteringsemneområder	<p>Brug denne valglister til at angive synlighed til rapportposter i realtid i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapporter giver realtidsanalyser af data. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der ejes direkte af dine underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der deles med dig af konto- og salgsmulighedsteamet.</p> <p>Hvis du ikke definerer indstillingen Rapporteringsemneområder, gælder den firmaomspændende indstilling, der er konfigureret af firmaadministratoren. Se <a href="#">Rapporter</a> (på side 697), især afsnittet Om synlighed af poster, for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Brug denne valglister til at angive synlighed af rapporter til Analytics-emneområder i Oracle CRM On Demand Answers. Analytics-rapporter omhandler historisk analyse eller tendensanalyse eller indeholder mere komplekse beregninger end dem, der findes i realtidsrapporter. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der ejes direkte af dine underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der deles med dig af konto- og salgsmulighedsteamet.</p> <p>Fuld synlighed - Denne indstilling kombinerer managersynlighed, teamsynlighed og bøger.</p> <p>Hvis du ikke definerer indstillingen Historiske emneområder, gælder den firmaomspændende indstilling, der er konfigureret af firmaadministratoren. Se <a href="#">Rapporter</a> (på side 697), især afsnittet Om synlighed af poster, for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Rollebaseret kan læse alle poster	<p>Brug denne valglister, hvis du ønsker, at Oracle CRM On Demand Answers-rapportering skal bruge indstillingen Kan læse alle poster på posttypebasis, som defineret på siden Adgang til posttype i guiden Rollestyring. Hvis f.eks. synlighedsindstillingen Kan læse alle poster er valgt af firmaadministratoren til din brugerrolle på en given posttype (ved at klikke på Admin., Brugerstyring og adgangskontrol, Rollestyring og dernæst redigering af en rolle og valg af Adgang til posttype), kan du se alle poster for den posttype i Oracle CRM On Demand Answers, forudsat indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret via firmaprofilen eller din brugerprofil.</p> <p>Se <a href="#">Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster</a> (på side 629) for vejledning i hvornår og hvordan Rollebaseret kan læse alle poster aktiveret.</p> <p>Hvis du ikke vælger Rollebaseret kan læse alle poster, bruger Oracle CRM On Demand Answers-rapportering den synlighed, der er sat på felterne Rapporteringsemneområder og Historiske emneområder.</p>

Felt	Beskrivelse
Ekstern identifikator for Single Sign On	Skrivebeskyttet. Se <a href="#">Opsætning af firmaprofil og globale standarder</a> (på side 1026) for at få flere oplysninger.
Sidste logon	Et systemgenereret felt. Se <a href="#">Gennemgang af logon-aktivitet</a> (på side 634) for at få oplysninger om gennemgang af alle dine logon-forsøg.
<b>Indstillinger af kommunikation</b>	
Vis klik-og-ring pop-op	Dette afkrydsningsfelt er til brugere, som er konfigureret med Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand gengiver telefonnumre som links, som du kan klikke på, på liste- og detaljesiderne. Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt og dernæst klikker på et telefonnummerlink, promptes du med et Klik-og-ring-vindue, før Oracle Contact On Demand ringer op. Se <a href="#">Opringning</a> (se " <a href="#">Foretag opkald</a> " på side 307) for at få flere oplysninger om intern eller ekstern opringning.
Vis indbakke på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser aktiviteter for, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Oracle CRM On Demand filtrerer disse aktiviteter. Filteret er baseret på aktivitetens starttidspunkt. Jo kortere perioden er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation al kommunikation. Du skal logge af igen for at få denne ændring til at træde i kraft.
Vis nyligt fuldførte aktiviteter på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser nyligt fuldførte aktiviteter for, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Oracle CRM On Demand filtrerer disse aktiviteter. Filteret er baseret på aktivitetens sluttidspunkt. Jo kortere perioden er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation alle aktiviteter. Du skal logge af igen for at få denne ændring til at træde i kraft.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Temanavn	Denne valgliste gør det muligt at vælge de tilgængelige applikationsomspændende temaer til applikationen. Et tema ændrer applikationens udseende, heriblandt baggrundsfarve, hyperlinks og ikoner. Adskillige foruddefinerede temaer er tilgængelige. Firmaadministratoren kan imidlertid oprette tilpassede temaer i Oracle CRM On Demand. En tom værdi betyder, at du skal bruge det tema, som firmaadministratoren har konfigureret i firmaprofilen. Se <a href="#">Oprettelse af nye temaer</a> (på side 1127) for at få flere oplysninger om oprettelse af tilpassede temaer.
Standard søgeposttype	Denne valgliste gør det muligt at ændre standard søgeposttypen, der skal vises i søgning i handlingslinjen. (F.eks. ændre kontakt til konto eller en anden posttype, som du kan få adgang til). Søgefeltet i handlingslinjen standardangives til denne posttype, hver gang du

Felt	Beskrivelse
	logger på applikationen, uanset hvor du forlod applikationen sidste gang, du var logget på.
Vis velkomstsider ved logon	Dette afkrydsningsfelt gør det muligt at angive, om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand vises, når du logger på applikationen.
Aktiver synkronisering af teamkontakter	Fastlægger, om du ønsker, at Oracle PIM Sync On Demand skal inkludere synkronisering af kontakter, som brugeren ejer, samt alle kontakter, som brugeren har adgang til vha. Kontaktteam. Valg af denne indstilling forhindrer dubletposter i at blive oprettet, da hvert teammedlem synkroniserer med samme kontaktpost i Oracle CRM On Demand. Se <a href="#">Deling af poster (team)</a> (på side 85) for at få flere oplysninger om deling af poster. Se <a href="#">Synkronisering af PIM'er</a> (se " <a href="#">Synkronisering med PIM'er</a> " på side 657) for at få flere oplysninger om Oracle PIM Sync On Demand.
Posteksempeltilstand	<p>Denne valglister gør det muligt at aktivere funktionaliteten til posteksempel og angive, hvordan eksempelvinduet åbnes. Afhængigt af den indstilling, som du vælger, åbnes et eksempelvindue, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside. Du har også mulighed for at deaktivere funktionaliteten til posteksempel ved at vælge Fra i dette felt.</p> <p>Indstillingen af posteksempel kan angives på firmaniveau af firmaadministratoren og af hver bruger. Din personlige indstilling tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis feltet er tomt, bruges standardindstillingen til firmaet.</p>
Oversigtsvisning	<p>Hvis funktionaliteten til oversigtsvisning er aktiveret, er links til afsnit på siden med relaterede oplysninger (f.eks. afsnit med linkede poster) tilgængelige i oversigtsvisningen nederst i browservinduet. Du kan klikke på linkene for at gå til de relaterede oplysningsafsnit uden at skulle rulle ned ad siden. Du kan skjule oversigtsvisningen ved at klikke på minustegnet (-) i visningen. Klik på plustegnet (+) for at udvide visningen igen. Denne indstilling opretholdes til alle posttyper, indtil du ændrer den igen, selv om du logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen.</p> <p>Du kan også fjerne oversigtsvisningen helt fra detaljesiderne ved at slå funktionaliteten fra i din personlige profil.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Funktionaliteten til oversigtsvisning kan slås til eller fra på firmaniveau og af hver individuelle bruger. Din personlige indstilling tilsidesætter firmaindstillingen. Farverne i oversigtsvisningen fastlægges af det tema, som du vælger. Se <a href="#">Opsætning af tema</a> (se "<a href="#">Angivelse af tema</a>" på side 630) for at få flere oplysninger om valg af et tema.</p>

## Om profilindstillinger til brugere

Hvert firma har mindst én udnævnt firmaadministrator, der konfigurerer og tilpasser Oracle CRM On Demand for hele organisationen. Firmaadministratorer konfigurerer nogle standarder, som hver bruger arver til at begynde med, men hver bruger kan tilsidesætte disse første standardindstillinger. I følgende tabel beskrives, hvad indstillingerne påvirker.

Navn på indstilling	Beskrivelse
Tidszone	Applikationen understøtter Universal Time Code (UTC), så alle klokkeslæt og datoer vises i henhold til brugerens tidszone. En aftale, der f.eks. er planlagt til kl. 11:00 PST, vises som kl. 14:00 for en bruger med indstillingen EST pga. tidsforskellen på tre timer.
Landestandard	Indstillingen af landestandard fastlægger formateringen af tal, valutaer, telefonnumre, klokkeslæt og datoer. Brugere, der f.eks. vælger indstillingen Tysk - Tyskland, ser valutabeløb som 110.000,00, hvorimod brugere, der vælger indstillingen Engelsk - USA ser det samme beløb som 110,000.00. Brugere skal vælge det format, der passer dem bedst.
Sprog	Sprogindstillingen tillader, at brugere ændrer sproget i brugerinterfacet, online-hjælpen og selvstudier. Afhængigt af firmaets standardsprog kan brugere se visse elementer i rapporter på et andet sprog, end det sprog, der er deres standard.
Valuta	<p>Valutaindstillingen angiver det standard valutabeløb, der er linket til alle nye poster, som brugeren opretter. Når en bruger ser omsætningsrapporter, vises de i brugerens standardvaluta. Hvis en manager ser akkumuleret omsætning fra brugere med forskellige valutaer, ser vedkommende beløbet i standardvalutaen (firmaadministratorer skal konfigurere valutakurser for at dette sker).</p> <p>Prognoser konsolideres imidlertid altid til firmaets standardvaluta. En bruger med f.eks. amerikanske dollar som standardvaluta ser prognosen konverteret til euro, hvis firmaets valuta er euro.</p>
Land	Landeindstillingen i brugerprofilen styrer den skabelon, der bruges til at vise landespecifikke standardadressefelter, når brugeren opretter en ny post med en adresse. Når brugeren opretter en post med en adresse, f.eks. en kontopost, og f.eks. feltet Land i brugerens profil er sat til Frankrig, bruges den franske skabelon til at vise adressefelter, som er specifikke for Frankrig til både forsendelses- og faktureringsadresser, når den nye postside åbner for første gang. Oracle CRM On Demand indeholder adresseskabeloner, der er specifikke for mere end 60 lande.

Navn på indstilling	Beskrivelse
Telefon	<p>Formatering af telefonnumre fastlægges af indstillingen af landestandard. Applikationen justerer for telefonnumre uden for området, så brugere ser hele den sekvens, som de skal dreje. F.eks. skal len bruger i USA dreje 001, når der ringes internationalt. Når en bruger indtaster +44 3333 333 333 for Storbritanien, vises nummeret derfor som 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Brugere skal indtaste plustegnet (+) foran internationale numre.</p> <p>Telefonfelter har et telefonikon ved siden af dem. Hvis du klikker på ikonet, åbner et telefonverificeringsvindue, hvor brugere kan verificere, om applikationen har identificeret nummeret korrekt: landekode, by/områdekod, lokalt nummer og evt. lokalnummer. Lukning af vinduet prompter applikationen til at indtaste den korrekte opringningssekvens.</p> <p>Desuden kan brugere klikke på telefonikonet, vælge landet og gemme oplysningerne, hvis de vil fastlægge landekoden til et land. Landets landekode vises i feltet Telefon.</p>

**BEMÆRK:** Når disse indstillinger ændres, skal brugeren logge af og på igen, for at Oracle CRM On Demand kan vise data med de nye indstillinger.

## Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster

Firmaadministratorerne konfigurerer afkrydsningsfeltet Rollebaseret kan læse alle poster på siden Firmaprofil, men en bruger kan tilsidesætte denne indstilling på brugerens Brugerprofil-side. Afhængig af hvordan afkrydsningsfeltet er konfigureret, bruger rapportering i Oracle CRM On Demand Answers den synlighed, der er angivet på objektbasis i brugerens rolledefinition, eller den synlighed, der er angivet i felterne Rapporteringsemneområder og Historiske emneområder på siderne Firmaprofil og Brugerprofil. Se [Om profilindstillinger til firmaer og brugere](#) (se "Om profilindstillinger til brugere" på side 628) for at få flere oplysninger om firma- og brugerprofiler.

Følgende tabel indeholder oplysninger om, hvornår og hvordan du aktiverer indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster.

Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster		Synlighed af rolleposttype
Indstilling i firmaprofil	Indstilling i brugerprofil	
Ja	Ja	Aktiveret
Ja	Nej	Deaktiveret
Ja	NULL	Aktiveret (viser indstillingen i firmaprofil som standard)
NULL	Ja	Aktiveret

Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster		Synlighed af rolleposttype
NULL	NULL	Deaktiveret (viser indstillingen i firmaprofil som standard)
NULL	Nej	Deaktiveret

Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at opdatere din personlige profil.

Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at opdatere firmaprofilen (kun firmaadministratorer).

## Angivelse af standard søgeposttype

Du kan angive standard søgeposttypen fra dine personlige profiloplysninger. Du kan f.eks. ændre standard søgeposttypen til målrettede søgninger fra en kontaktpost til en kontopost. Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om brug af søgninger med Oracle CRM On Demand. Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive standard søgeposttypen.

### Sådan angiver du standard søgeposttypen

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg den ønskede posttype i valglisten Standard søgeposttype.
- 7 Gem posten.

**Bemærk:** Du skal logge af og på igen på Oracle CRM On Demand for at se ændringerne.

## Angivelse af tema

Du kan sætte dit brugerinterfacetema fra dine personlige profiloplysninger til et af adskillige foruddefinerede temaer i Oracle CRM On Demand eller til et tilpasset tema, der allerede er oprettet af firmaadministratoren. Se [Oprettelse af nye temaer](#) (på side 1127) for at få flere oplysninger om oprettelse af nye temaer. Et tomt tema angiver, at firmaadministratoren har angivet et tema til firmaet. I det tilfælde skal du bruge firmatemaet.






Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive temaet. Når du angiver et tema, har det prioritet over andre temaer, der er angivet på rolle- eller firmaniveau.

***Sådan angiver du temaet***

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger, og klik på Rediger.
- 4 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger.
- 5 Vælg det ønskede tema i valglisten Temanavn.

**Indstilling af postens eksempeltilstand**

Hvis funktionaliteten til posteksempel er aktiveret, kan du gennemse poster fra postlinks mange steder i Oracle CRM On Demand, heriblandt følgende:

-  Min hjemmeside
-  Posthjemmesider
-  Postlistesider
-  Postdetaljesider (heriblandt lister over relaterede poster)
-  Handlingslinje

Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside. Du kan aktivere funktionaliteten til posteksempel på siden Personlige detaljer. Afhængigt af den indstilling, som du vælger, åbnes et eksempelvindue, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Du kan også deaktivere funktionaliteten.

Firmaadministratoren kan angive Indstillingen af posteksempel på firmaniveau. og hver bruger kan også angive indstillingen på deres side Personlige detaljer. Din personlige indstilling tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis du ikke ændrer indstillingen på siden Personlige detaljer, bruges standardindstillingen til firmaet.

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive eksempeltilstand til posten.

***Sådan angiver du eksempeltilstand til posten***

- 1 Klik på Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg den ønskede tilstand i valglisten i feltet Posteksempeltilstand.

Vælg den tomme indstilling i valglisten, hvis du vil bruge standardindstillingen for posteksempel til firmaet.

- 7 Gem posten.

## Ændring af sprogindstilling

Sprogindstillingen i dine personlige detaljer kontrollerer det sprog, som du ser i brugerinterfacet, online-hjælpen og selvstudier. Firmaadministratoren angiver først sproget, men du kan ændre denne indstilling i dine personlige detaljer. Afhængigt af firmaets standardsprog kan du se visse elementer i rapporter på et andet sprog, end det sprog, som du angiver som din standard.

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at ændre sprogindstillingen.

### *Sådan ændrer du sprogindstillingen*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Geografiske oplysninger om bruger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg det ønskede sprog i valglisten Sprog.
- 7 Gem posten.
- 8 Log af Oracle CRM On Demand, og log på igen for at aktivere ændringen.

## Visning af felter til revisionsspor

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at se softwareapplikationers aktiviteter, så som webservicer og Oracle PIM Sync On Demand.

### *Sådan ser du felter til revisionsspor*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.



- 4 Rul ned til afsnittet Revisionsspor for at gennemgå de felter, der er aktiveret til revision.

## Håndtering af kvote

Du eller firmaadministratoren kan konfigurere kvoter. Som slutbruger kræver du ikke noget særligt privilegium, men firmaadministratoren kræver privilegiet Håndter brugere og adgang for at konfigurere din kvote.

Du kan gennemgå og ændre eksisterende kvoter eller indtaste nye kvoter og beregne dem ved at:

- n Indtaste en årlig kvote, som systemet spreder jævnt over året
- n Indtaste en kvote til hver måned, som systemet sammentæller for året

Du kan gøre en kvote aktiv når som helst. Når du aktiverer en kvote, bruger Oracle CRM On Demand kvoteoplysningerne til at udfylde felter på prognosticeringsiderne. Målene gemmes for hvert år, så du kan gennemgå målhistorikken og sammenligne dine prognoser med dine kvoter. Se [Håndtering af kvoter](#) (på side 241) for at få yderligere oplysninger.

**BEMÆRK:** Du kan have mere end én aktiv kvote pr. år. Da kun aktive kvoter bruges, når din prognose oprettes, skal du sørge for, at du aktiverer alle de kvoter, der skal medtages i prognosen.

### *Sådan definerer du kvote*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Personlig detalje.
- 5 Klik på Ny kvote i afsnittet Kvoter.
- 6 Indtast Kvote begynder og Navn for kvoten i formularen Rediger kvote.
- 7 Gør et af følgende:
  - n Indtast beløbet i feltet Samlet kvote, og klik på Fordel for at sprede en årlig kvote jævnt over regnskabsåret.
  - n Indtast et beløb til hver måned, og klik på Sum for at lægge de månedlige kvoter sammen.

**BEMÆRK:** Når du klikker på Sum sammentælles alle månedlige kvoteangivelser, og totalen vises i feltet Total.
- 8 Gem posten.

## Gennemgang af logon-aktivitet

Du kan gennemgå din logon-aktivitet, f.eks. antal gange, som du loggede på applikationen.

### *Sådan gennemgår du logon-aktivitet*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Logon-historik på siden Personlig detalje for at gennemgå din logon-historik.  
Denne aktivitet omfatter din logon-aktivitet fra andre applikationer, heriblandt Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand osv.

## Ændring af adgangskode

Oracle CRM On Demand gør det muligt, at du ændrer din adgangskode når som helst, forudsat din rolle omfatter privilegiet Nulstil personlig adgangskode.

**Bemærk:** Hvis firmaadministratoren har implementeret en løsning, hvor du skal bruge Single Sign-On (SSO) for at få adgang til Oracle CRM On Demand, skal du nulstille adgangskoden vha. den løsning og ikke i Oracle CRM On Demand.

### *Sådan ændrer du din adgangskode*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Opdatering af adgangskode i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Gennemgå adgangskodepolitikken, før du foretager ændringer af din adgangskode på siden Opdatering af adgangskode.  
Typisk sættes adgangspolitikken af firmaadministratoren og er underlagt ændringer.
- 5 Udfyld felterne i afsnittet Opdatering af adgangskode.
- 6 Gem posten.

## Opsætning af sikkerhedsspørgsmål

Hvis du glemmer din adgangskode til Oracle CRM On Demand, bruges dine sikkerhedsspørgsmål. Du konfigurerer sikkerhedsspørgsmål, når du første gang logger på Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid ændre sikkerhedsspørgsmålene og svarene når som helst.

### Hvad sker der, hvis du glemmer din adgangskode?

Hvis du glemmer din adgangskode til Oracle CRM On Demand, kan du klikke på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand og dernæst klikke på linket Jeg har glemt min adgangskode for at nulstille adgangskoden. Oracle CRM On Demand sender dernæst en e-mail til dig med et midlertidigt link til applikationen. Når du går til det midlertidige link, skal du svare på dine sikkerhedsspørgsmål. Når du besvarer spørgsmålene korrekt, kan du konfigurere din adgangskode i Oracle CRM On Demand. Se [Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode](#) (på side 114) for at få flere oplysninger om nulstilling af din adgangskode, hvis du glemmer den.

**BEMÆRK:** Hvis du glemmer din bruger-logon-id, kan du også bruge linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand til at afsende en anmodning om at få din bruger-logon-id tilsendt pr. e-mail.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer dine sikkerhedsspørgsmål.

### *Sådan definerer du sikkerhedsspørgsmål*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Mine sikkerhedsspørgsmål på siden Personlig profil.
- 4 Hvis du ikke konfigurerer sikkerhedsspørgsmål for første gang, skal du indtaste adgangskoden til Oracle CRM On Demand i feltet Aktuel adgangskode på siden Mine sikkerhedsspørgsmål.
- 5 Vælg spørgsmålene, og indtast svarene.

**BEMÆRK:** Et svar må ikke overskride 100 tegn.

- 6 Gem posten.

**TIP:** Noter de sikkerhedsspørgsmål og svar, som du konfigurerer, så du har oplysningerne ved hånden, hvis du glemmer din adgangskode.

## Tilføjelse af delegerede brugere

Du kan tillade, at en bruger fungerer som delegeret for dig, ved at føje brugeren til din liste over delegerede brugere. Dine delegerede brugere opnår ejeradgang til de poster, som du ejer. Brugerdelegering er en nyttig funktion, der giver brugere, som understøtter flere personer, mulighed for at se alle poster, der tilhører de personer. Firmaadministratoren aktiverer typisk denne funktion.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan også udnævne delegerede brugere for sig. Se [Tilføjelse af delegerede for brugere \(Administrator\)](#) (på side 1159) for at få flere oplysninger om, hvordan firmaadministratorer udnævner delegerede brugere.

### *Sådan tilføjer du delegerede brugere*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Delegerede brugere, og klik på Tilføj brugere.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke ser afsnittet Delegerede brugere, kan firmaadministratoren føje det til din visning.

- 5 Vælg ikonet Opslag på siden Redigering af delegerede brugere for at vælge de brugere, som du vil føje til listen Delegerede brugere.
- 6 Vælg en rolle i valglisten Delegeret brugerrolle, hvis du vil udpege en rolle til denne bruger.
- 7 Klik på Gem.

## Relaterede oplysninger

[Om brugerdelegering](#) (på side 1158)

## Gennemgang af PIM Sync Client-aktivitet

Du kan gennemgå din PIM Sync client-aktivitet for at spore, hvor ofte du synkroniserer poster mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationer (Personal Information Manager), så som Microsoft Outlook og Lotus Notes. Se [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren konfigurerer Oracle PIM Sync On Demand samt klienter, så som Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand til firmaet.

### *Sådan gennemgår du PIM Sync client-aktivitet*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Revisionsspor for at gennemgå PIM Sync client-aktivitet.

## Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support

Du kan tildele en teknisk supportrepræsentant adgang til din session i Oracle CRM On Demand. Denne adgang kan være nødvendig, så den tekniske supportrepræsentant kan fejlfinde et problem.

### *Sådan tildeler du adgang til andre*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Logon-adgang i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Indtast en dato og et tidsinterval for den tidsperiode, hvor personen skal have adgang til sessionen, på siden Logon-adgang.
- 5 Gem posten.

**Bemærk:** Hvis du vil afslutte logon-adgangen før den slutdatoen, som du har angivet, og du allerede har tildelt adgang vha. denne funktion, skal du indtaste en ny dato og et nyt tidsinterval med datoer, der ligger i fortiden.

## Visning af faner

Fanerne på tværs af siderne foroven angiver udgangspunktet for håndtering af data. Den rolle, som firmaadministratoren tildeler dig, fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig, og den rækkefølge, som de vises i til at starte med.

**BEMÆRK:** Du kan kun personalisere fanerne, hvis privilegiet Personaliser faner er aktiveret til din rolle. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger.

### *Sådan ændrer du rækkefølgen af faner*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på linket Fanelayout i afsnittet Personligt fanelayout.
- 4 Vælg den fane, som du vil tilføje, i afsnittet Tilgængelige faner, og klik dernæst på knappen med højre pil for at flytte den fra afsnittet Tilgængelige faner til afsnittet Valgte faner.  
**BEMÆRK:** Du kan markere mere end én fane ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten nede, mens du klikker for at markere fanerne.
- 5 Marker én fane ad gangen i afsnittet Valgte faner, og brug pilene til at flytte fanen op eller ned, indtil den vises i den ønskede rækkefølge.

- 6 Gem posten.

## Ændring af layout af detaljeside

Firmaadministratoren fastlægger typen og rækkefølgen af relaterede oplysninger, der vises på hver detaljeside. Relaterede oplysninger viser de forskellige poster, så som noter eller aktiviteter, der kan linkes til den valgte post. Noter og aktiviteter er f.eks. relaterede oplysninger, der kan linkes til salgsmuligheder eller kontakter.

Du kan ændre rækkefølgen af de relaterede oplysninger eller skjule relaterede oplysninger, som du ikke bruger. Ændring af disse indstillinger påvirker kun din visning af applikationen.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan have deaktiveret layouttilladelserne til detaljesiden. I det tilfælde angiver afsnittet Personligt layout, at du ikke har tilladelse til at se siden Redigering af layout.

### *Sådan redigerer du layoutet af dine detaljesider*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på linket Layout til den side, hvis detaljesidelayout du vil ændre, i afsnittet Layout af siden Personlig detalje.
- 4 Vælg det relaterede oplysningsafsnit, som skal vises, i afsnittet Tilgængelige relaterede oplysninger, og brug højrepilen til at flytte det til afsnittet Viste relaterede oplysninger.  
**TIP:** Du kan markere mere end ét afsnit ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten på tastaturet nede, mens du klikker for at markere valgene.
- 5 Marker ét afsnit ad gangen i afsnittet Viste relaterede oplysninger, og brug pilene til at flytte afsnittet op eller ned, indtil det vises i den ønskede rækkefølge.
- 6 Gem posten.

**BEMÆRK:** Fra detaljesiderne kan du også redigere sidelayout ved at klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne. Hvis du klikker på linket Rediger layout på en detaljeside, føres du til siden Personligt layout til den pågældende detaljeside.

## Ændring af hjemmesidelayout

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje eller fjerne afsnit fra dine hjemmesidelayout (Min hjemmeside, hjemmesiden Konto, hjemmesiden Kontakt, hjemmesiden Kundeemne, hjemmesiden Salgsmulighed og hjemmesiden Serviceanmodning). Firmaadministratoren konfigurerer hjemmesidelayout, som du ser som standard.

**BEMÆRK:** Du kan også personalisere hjemmesider ved at klikke på linket Rediger layout på hver hjemmeside.

### *Sådan ændrer du hjemmesidelayoutet*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på det hjemmesidelayout, som du vil ændre (f.eks. Mit hjemmesidelayout), i afsnittet Personligt hjemmesidelayout på siden Personligt layout.
- 4 Vælg det afsnit, som du vil vise på hjemmesiden, i afsnittet Tilgængelige afsnit på siden, og brug pilene til at flytte afsnittet til afsnittet Venstre side eller afsnittet Højre side.  
**TIP:** Du kan markere mere end ét afsnit ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten nede, mens du klikker for at markere afsnittene.
- 5 Marker ét afsnit ad gangen i afsnittet Venstre side eller Højre side, og brug pilene til at flytte afsnittet op eller ned, indtil det vises i den ønskede rækkefølge på hjemmeside.
- 6 Gem posten.

## Ændring af layout af handlingslinje

Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayout til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den som standard på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 32) for at få flere oplysninger.

Hvis privilegiet Personaliser handlingslinje er aktiveret til din rolle, kan du vise eller skjule handlingslinjeafsnit, heriblandt webappletter, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige i layoutet til din brugerrolle. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger om dine brugerrolleindstillinger.

### *Sådan ændrer du layout af handlingslinjen*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på Layout af handlingslinje i afsnittet Personligt layout af handlingslinje på siden Personligt layout.
- 4 Brug pilene på siden Personligt layout til at flytte sektionerne på følgende måde:
  - Flyt de afsnit, som du vil vise i handlingslinjen, fra afsnittet Tilgængelige afsnit til afsnittet Viste afsnit.

- n Flyt de afsnit, som du ikke vil vise i handlingslinjen, fra afsnittet Viste afsnit til afsnittet Tilgængelige afsnit.

**BEMÆRK:** Der skal være mindst ét afsnit i afsnittet Viste afsnit på siden for, at handlingslinjen kan vises i Oracle CRM On Demand.

- 5 Rul til afsnittet Tilpas foretrukne, og vælg den relevante handling for at få foretrukne føjet til starten eller slutningen af en liste over foretrukne (foretrukne poster og foretrukne lister) afhængig af din præference.

Se [Siden Foretrukne poster](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om foretrukne poster. Se [Siden Foretrukne lister](#) (på side 82) for at få flere oplysninger om foretrukne lister.

- 6 Gem posten.

## Opsætning af kalender

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at konfigurere din kalender. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 119) for at få flere oplysninger om kalendere.

### *Sådan konfigurerer du kalenderen*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Kalenderindstillinger i afsnittet Kalenderopsætning.
- 3 Sådan vælger du den kalendervisning, som du vil se som standard på kalenderhjemmesiden
  - a Klik på Standard kalendervisning.
  - b Vælg en kalendervisning i rullelisten Standard kalendervisning.
- 4 Sådan deler du kalenderen med en anden bruger
  - a Klik på Del kalender.
  - b Klik på Tilføj brugere i Min kalenderdelingsliste.
  - c Brug ikonet Opslag til at tilføje brugere, som du vil dele kalenderen med, i vinduet Tildel nye brugere.
- 5 Sådan konfigurerer du tilpassede gruppekalendervisninger
  - a Klik på Håndter gruppevisninger.
  - b Klik på Tilføj i Mine tilpassede visninger.
  - c Udfyld felterne i vinduet Håndter visning.



Opsætning af tilpassede gruppekalendervisninger giver dig mulighed for at håndtere din visning til andre brugeres tilgængelighed. Når du opretter en aftale, skal du gå til fanen Gruppekalender og vælge den kalendergruppe, som du eller firmaadministratoren oprettede for at se tilgængelighed.

- 6 Gem posten.

## Adgang til data- og integrationsværktøj

På din personlige hjemmeside finder du links til værktøjer, der gør det muligt at importere data og integrere data i Oracle CRM On Demand med andre applikationer.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren konfigurerer og aktiverer adgang til de tilgængelige klienter. Klienterne omfatter: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand.

### *Sådan får du adgang til data- og integrationsværktøj*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på det værktøj, som du vil bruge, i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
  - n Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Importer dine kontakter for at importere dine kontakter.  
Se [Import af kontakter](#) (på side 203) for at få flere oplysninger.
  - n Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Oracle Offline On Demand for at bruge Oracle Offline On Demand (Offline client).  
Se [Brug af Offline Client](#) (på side 648) for at få flere oplysninger.
  - n Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Oracle PIM Sync On Demand for at synkronisere kontakter, aftaler og opgaver mellem Oracle CRM On Demand og en Personal Information Manager (PIM).  
Se [Synkronisering af PIM'er](#) (se "[Synkronisering med PIM'er](#)" på side 657) for at få flere oplysninger.
  - n Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Oracle Outlook Email Integration On Demand for at linke specifikke e-mails til konto-, kontakt-, kundeemne, salgsmuligheds- eller serviceanmodningsposter i Oracle CRM On Demand.  
Se [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 674) for at få flere oplysninger.
  - n Klik på Integrer CRM On Demand-indhold for at integrere en widget.  
Se følgende emner for at få flere oplysninger:
    - n [Integrering af en Foretrukne lister-widget](#) (se "[Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#)" på side 643)

- [n Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 643)
- [n Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 644)
- [n Integrering af en Simpel liste-widget](#) (på side 645)

### Relateret emne

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om data- og integrationsværktøj:

- [n Om widgets i On Demand](#) (på side 642)

## Om widgets i On Demand

Oracle CRM On Demand indeholder HTML-kode, som du kan bruge til at integrere et antal On Demand-widgets i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere web-widgets i portaler eller i en hvilken som helst standalone-webseite. En web-widget er et portabelt stykke tredjepartskode, der kan integreres i HTML. Hvis firmaadministratoren har gjort denne funktion tilgængelig for dig, findes HTML-kode, som du kan bruge, til at integrere On Demand-widgets i andre applikationer, på siden Integrer CRM On Demand-indhold i Oracle CRM On Demand.

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand. Du kan dernæst indtaste dine logon-detajler for at få adgang til dine lister over foretrukne, meddelelsescenteret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan åbne Oracle CRM On Demand i et nyt browservindue ved at klikke på Åbn applikation.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den. Naviger til det globale link Min opsætning for at bekræfte, om funktionen er aktiveret i din Oracle CRM On Demand-applikation. Hvis den er aktiveret, er linket Integrer On Demand-indhold tilgængeligt på din personlige hjemmeside. Hvis firmaadministratoren ikke har givet dig tilladelse til at bruge On Demand-widgets, og du forsøger at logge på en On Demand-widget, fejler logonforsøget.

Følgende On Demand-widgets er tilgængelige:

- n Lister over foretrukne (widget).** Denne On Demand-widget viser dine lister over foretrukne i Oracle CRM On Demand, f.eks. Alle salgsmuligheder, Mine konti osv. Lister over foretrukne findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden. Se [Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#) (på side 643) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Lister over foretrukne.
- n Meddelelsescenter (widget).** Denne On Demand-widget giver dig adgang til meddelelser, der modtages i Oracle CRM On Demand, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand først. Meddelelsescenteret findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden. Se [Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 643) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Meddelelsescenter.
- n Rapporter (widget).** Denne On Demand-widget viser rapporter, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Se [Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 644) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Rapporter.
- n Simpel liste (widget).** Denne On Demand-widget viser en liste med én kolonne over genveje til poster i Oracle CRM On Demand. Se [Integrering af en Simpel liste-widget](#) (på side 645) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Simpel liste.

## Integrering af en Lister over foretrukne-widget

Du kan integrere dine lister over foretrukne fra Oracle CRM On Demand (f.eks. Alle salgsmuligheder, Mine konti osv. ) i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

### *Sådan integrerer du lister over foretrukne*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Kopier HTML-koden til applikationen fra afsnittet Lister over foretrukne (widget).  
Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.
- 4 Indtast dine logon-detaller til Oracle CRM On Demand for at få adgang til data om lister over foretrukne.

**TIP:** Du kan brug knappen Tilføj til Google for hurtigt at føje denne On Demand-widget til iGoogle.

## Integrering af en Meddelelsescenter-widget

Du kan integrere meddelelsescentret i Oracle CRM On Demand i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere det i portaler og i standalone-websider. Vha. meddelelsescenter-widgetten kan du få adgang til meddelelser, der modtages i Oracle CRM On Demand, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand. Meddelelsescenteret findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

### *Sådan integrerer du meddelelsescenter*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Kopier HTML-koden til applikationen fra afsnittet Meddelelsescenter (widget).

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.

- 4 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til meddelelserne i meddelelsescenteret.
- 5 Klik på Opfrisk for at få adgang til de nye meddelelser.

**TIP:** Du kan brug knappen Tilføj til Google for hurtigt at føje denne On Demand-widget til iGoogle.

## Integrering af en Rapporter-widget

Du kan integrere rapporter og instrumentbrætter fra Oracle CRM On Demand i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider, uden at det kræver, at du logger på Oracle CRM On Demand-applikationen.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

### *Sådan integrerer du rapporter og instrumentbrætter*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Vælg Enkelt rapport eller Instrumentbræt i feltet Type i afsnittet Rapporter-widget.
- 4 Indtast stierne til de rapporter (eller instrumentbrætter), som du vil vise, i feltet Sti.  
**BEMÆRK:** Disse stier skal adskilles af koloner (:). Se [Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside](#) (på side 1100) for at få flere oplysninger om oprettelse af rapportstier.
- 5 Klik på Vis ny HTML.
- 6 Kopier HTML-koden til applikationen.

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.

- 7 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til rapporter eller instrumentbrætter.

Se [Rapporter](#) (på side 697) for at få flere oplysninger om rapporter. Se [Instrumentbrætter](#) (på side 991) for at få flere oplysninger om instrumentbrætter.

## Integrering af en Simple liste-widget

Denne On Demand-widget giver dig mulighed for at integrere en simpel liste over poster i desktopapplikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand-applikationen. Simple liste-widget viser genveje til lister til standardposttyperne undtagen Kapital og Kapitalanmodning.

**Bemærk:** Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand-applikationen, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

### *Sådan integrerer du simple lister*

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Vælg en liste i menuen i afsnittet Simple liste-widget.
- 4 Kopier HTML-koden til applikationen.  
Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.
- 5 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til listen.
- 6 Klik på Konfigurer for at se en anden liste.

**BEMÆRK:** Denne handling ændrer den tilgængelige liste for varigheden af sessionen. Du kan ændre listen lige så mange gange, du ønsker, i løbet af sessionen. Listen vender imidlertid tilbage til den oprindelige liste, når du logger af sessionen.



# 13 Arbejde med andre applikationer

---

Oracle CRM On Demand virker med følgende applikationer for at give yderligere funktionalitet:

## Oracle Offline On Demand

Du kan kopiere konti (og deres linkede kontakter og salgsmuligheder), opgaver og aftaler til Oracle Offline On Demand (Offline client) på din bærbare eller stationære pc. Derved kan du arbejde offline uden at være forbundet til internettet. Når du genopretter forbindelsen til internettet, kan du uploade dine ændringer til firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

## Oracle PIM Sync On Demand

Du kan kopiere kontakter, opgaver og aftaler fra Oracle CRM On Demand til Microsoft Outlook og Lotus Notes og omvendt. Efter opdatering af disse poster kan du køre en synkroniseringssession, så posterne bevares konsistente mellem de to applikationer. Du bruger Oracle PIM Sync On Demand til at udføre synkroniseringen.

## Integration af Microsoft Outlook og Lotus Notes Email

Via Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand kan du linke bestemte e-mails til konto-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds- og serviceanmodningsposter i Oracle CRM On Demand. Derved kan du gemme kritiske e-mails sammen med de poster, som de vedrører.

## Microsoft Word

Du kan bruge dine data i Oracle CRM On Demand til at oprette brevflætning og masseudsende e-mail i Microsoft Word vha. Oracle CRM On Demand Integration for Office.

## Microsoft Excel

Du kan oprette opdaterbare offline Microsoft Excel-rapporter, der indeholder Oracle CRM On Demand-data, vha. Oracle CRM On Demand Integration for Office.

## Guiden Segmentering

Du kan bruge guiden Segmentering til at generere kontaktsegmenter (dvs. lister over kontakter) på basis af en kombination af felter for konto, kontakt, salgsmulighed og serviceanmodning i Oracle CRM On Demand.

## Kontrol af systemkrav

Sørg for, at din computer opfylder systemkravene, før softwaren installeres. Se [Oracle CRM On Demand-websiten <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Du kan se den individuelle download-side til hver af desktop-integrationsklienterne for at få yderligere oplysninger om systemkrav.

### *Sådan kontrollerer du systemkravene*

- 1 Klik på linket Min opsætning fra enhver side i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 3 Klik på linket i det afsnit til applikationen, som du er interesseret i, på siden Data- & integrationsværktøj.
- 4 Sørg for, at hardware og software opfylder de anførte krav i afsnittet Systemkrav på den side, der vises.

## Brug af Offline Client

Vha. Oracle Offline On Demand (Offline client) kan du udføre en stor del af dit arbejde, så som tilføjelse af konti, opdatering af salgsmuligheder, der er linket til konti, markering af opgaver som fuldførte og oprettelse af aftaler, uden at være forbundet til internettet.

Du skal først installere klienten på din bærbare eller stationære computer, som beskrevet i [Installation af Offline Client](#) (på side 650), for at arbejde med Offline client. Dernæst kan du kopiere eller downloade posterne fra Oracle CRM On Demand til din computer. Når du downloader poster, kan du begrænse poster, der skal inkluderes, på basis af kriterier, som du definerer.

Efter download kan du se eller opdatere disse poster samt oprette nye poster, mens du arbejder offline. Brugerinterfacet (UI) til Offline client ligner brugerinterfacet til Oracle CRM On Demand, men Offline client tilbyder en undergruppe af funktionaliteten i Oracle CRM On Demand. Følgende funktioner understøttes ikke i Offline client:

- Forretningsprocesstyring.** Da Offline client fungerer som en ikke-tilsluttet klient, understøtter den ikke serverbaserede funktioner, så som arbejdsgange, feltvalidering, tilpassede standardværdier eller efter-standardværdier. Se [Om feltstyring](#) (på side 1066) for at få flere oplysninger.
- Sidelayout.** På basis af grænserne i Microsoft Excel, er det maksimale antal felter, der kan vises i Offline client-sidelayoutet 250. Da Offline client arver sidelayout fra online-sidelayoutet, der er defineret til brugeren, påvirker denne grænse også Offline client.
- Fanevisning.** For at downloade poster til Offline client skal den tilsvarende posttypefane vises som en del af brugerens online-fanelayout. Hvis du f.eks. vil downloade konti til Offline client, skal fanen Konti være vist i Oracle CRM On Demand for brugeren.






Når du genopretter forbindelsen til internettet, kan du uploade de nye postoplysninger til Oracle CRM On Demand i firmaet. Det at holde begge gruppe poster konsistente kaldes *synkronisering*.

**BEMÆRK:** Administratoren skal sætte privilegiet Aktiver offline-adgang i din brugerrolle for, at du kan anvende Offline client.

### Relaterede emner






















Se følgende emner for relaterede oplysninger:








-  [Poster, der kan bruges offline](#) (på side 649)
-  [Installation af Offline Client](#) (på side 650)
-  [Download af poster til Offline Client](#) (på side 653)
-  [Upload af poster fra Offline Client](#) (på side 656)
-  [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 656)

## Poster, der kan bruges offline

Du kan downloade et undersæt af de samlede oplysninger, som du har adgang til, i Oracle CRM On Demand. Følgende tabel viser, hvilke posttyper du kan downloade eller uploade, og de poster, der er linket til de poster.

Denne primære posttype	indeholder de sekundære posttyper, når downloadet eller uploadet	som også indeholder følgende tertiære posttyper
<b>Konti</b>	 Salgsmuligheder	 Kontakter  Aftaler  Opgaver
	 Kontakter	
	 Fuldførte aktiviteter	
	 Åbne aktiviteter	
<b>Kontakter</b>	 Konti	 Salgsmuligheder  Kontakter  Aftaler  Opgaver
	 Salgsmuligheder	 Kontakter  Aftaler  Opgaver
	 Åbne aktiviteter	
	 Fuldførte aktiviteter	
	 Relationer: Kontakt	
<b>Salgsmuligheder</b>	 Kontakter	 Konti

Denne primære posttype	indeholder de sekundære posttyper, når downloadet eller uploadet	som også indeholder følgende tertiære posttyper
		<ul style="list-style-type: none"> <li> Kontakter</li> <li> Aftaler</li> <li> Opgaver</li> </ul>
	 Åbne aktiviteter	
	 Fuldførte aktiviteter	

## Installation af Offline Client

Alle brugere undtagen dem med rollen Servicerepræsentant eller Servicemanager har som standard privilegiet Aktiver offline-adgang, så de kan installere Oracle Offline On Demand (Offline client) på deres stationære eller bærbare computer. Firmaadministratoren kan konfigurere rollerne Servicerepræsentant og Servicemanager med det privilegium, der kræves for at installere Offline client vha. rollestyring.

**Før du går i gang.** Sørg for, at computeren opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 647) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.

### *Sådan installerer du Offline client*

- 1** Log på Oracle CRM On Demand.
- 2** Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
- 3** Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 4** Klik på linket Oracle Offline On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.
- 5** Læs oplysningerne på siden Oracle Offline On Demand, og klik dernæst på linket Download Oracle Offline On Demand.
- 6** Læs de ekstra oplysninger på den anden Oracle Offline On Demand-side, og klik dernæst på linket Download Oracle Offline On Demand.
- 7** I vinduet kan du:
  -  Klikke på Gem for at kopiere filen Offline\_OnDemand.exe til harddisken for at installere, mens du er offline. (Anbefales)
  -  Klikke på Kør for at begynde installationen. Der skal være forbindelse til internettet for at fortsætte med installationen.

- 8 Følg instruktionerne for at fuldføre installationen.
- 9 Åbn filen Offline\_OnDemand.exe, hvis du kopierer filen.
- 10 Hvis du modtager en meddelelse om aktivering af makroer, når du åbner Offline\_OnDemand.xls, skal du sørge for at aktivere makroer og angive, at du altid har tillid til makroer fra Oracle.

Gør følgende, hvis du har problemer med at åbne Offline client, når du bruger Excel 2007:

- n **Hvis du modtager kompatibilitetsfejl.** Åbn Microsoft Excel. Klik på Åbn fil i Excel-vinduet, og vælg Offline-klient i applikationsvinduet.
- n **Hvis du ser en runtime-fejl på skærmen, eller hvis Offline client er åben, men du kan ikke se det.** Gør følgende:
  - a Luk Offline client.
  - b Klik på Excel-hovedmenuen øverst på skærmen.
  - c Vælg Excel-indstillinger.  
Vinduet Excel-indstillinger åbner.
  - d Vælg Tillidscenter i navigationsruden.
  - e Klik på Indstillinger for tillidscenter.  
Vinduet Indstillinger for tillidscenter åbner.
  - f Klik på ActiveX-indstillinger i navigationsruden.
  - g Marker Aktiver alle kontrolelementer uden begrænsninger og uden prompting.
  - h Klik på Makroindstillinger i navigationsruden.
  - i Marker Deaktiver alle makroer undtagen digitalt signerede makroer.
  - j Klik på OK, og luk Microsoft Excel.
  - k Åbn Offline client.

## Konfigurering af Offline Client

I dette emne beskrives, hvordan du konfigurerer download-indstillingerne i Oracle Offline On Demand vha. siden Systemoplysninger.

### *Sådan konfigurerer du systemoplysningerne til Offline Client*

- 1 Åbn Offline client.

- 2 Klik på Hjælp og dernæst på Oplysninger for at åbne siden Systemoplysninger.
- 3 Brug følgende oplysninger til at konfigurere systemkravene:
  - n **Brugers logon-id.** Logon til Oracle CRM On Demand, der blev brugt til sidste download eller upload. Felter udfyldes automatisk.
  - n **Single Sign-On-id.** Indtast din Single Sign-On-id. Udfyld kun feltet, hvis firmaet bruger Single Sign-On til Oracle CRM On Demand.
  - n **Autentificeringstype.** Vælg en af følgende logontyper, som Offline client skal bruge:
    - n **Brugers logon.** Offline client anmoder brugeren om at indtaste standardlogon og adgangskodeoplysninger til Oracle CRM On Demand. Dette er standardindstillingen.
    - n **Brugers logon/Single Sign-On.** Offline client anmoder brugeren om at vælge den logontype, der skal bruges til hver upload- og download-anmodning.
    - n **Single Sign-On.** Offline client anmoder brugeren om at indtaste legitimationsoplysninger til en Single Sign-On-logon.
  - n **Gem download-indstillinger.** Vælg Sand i menuen, hvis Offline client skal gemme primærpostlisten samt aftale- og opgaveindstillingerne i efterfølgende downloads. Hvis du vælger Sand, gemmes indstillingerne til din næste download. Hvis du vælger Falsk, anmoder Offline client dig om at vælge en primærpostliste, hver gang du anmoder om download af data.

**BEMÆRK:** Hvis den gemte primærpostlisten omdøbes eller slettes, anmoder Oracle CRM On Demand dig om at vælge en ny liste til næste download-anmodning.
  - n **Liste downloadet.** Dette er den sidste primærposttypeliste, der blev downloadet korrekt, og som er valgt i vinduet Download til offline-klient. Indstillingen er skrivebeskyttet.
  - n **Aftaler og opgaver-downloadet.** Dette er den sidste indstilling for aftaler og opgaver, der blev downloadet korrekt, og som er valgt i vinduet Download til offline-klient. Indstillingen er skrivebeskyttet.
  - n **Aktiver log.** Vælg Sand, før du downloader eller uploader data, for at generere en logfil til kundeservice.

**BEMÆRK:** Følgende egenskaber på siden Systemoplysninger er skrivebeskyttede: Download-tid, On Demand-server, Protokol, Offline-version, Build-version, Operativsystem, Excel-version, Logon til proxy-server, Adgangskode til proxy-server og download-timeout.
- 4 Klik på Hjem for at vende tilbage til Offline client.

## Om administrering af Offline Client

Firmaadministratorer kan konfigurere indstillingen Redigeringsadgang i offline-klient til Oracle Offline On Demand (Offline client) på siden Firmaprofil i Oracle CRM On Demand.

Denne indstilling fastlægger, hvornår redigeringsadgang til poster verificeres til en bruger. De tre valgmuligheder til indstillingen redigeringsadgang til offline-klient er følgende:

- n **Verificer på upload.** Når poster er uploadet fra Oracle Offline On Demand til Oracle CRM On Demand, verificeres redigeringsadgangen til en post. Denne indstilling anbefales til optimal ydeevne.

**n Verificer ved download.** Når posten er redigeret, verificeres redigeringsadgangen til en post i Oracle Offline On Demand.

**n Ingen.** Hvis denne indstilling vælges, verificerer Oracle CRM On Demand redigeringsadgangen på samme måde som Verificer ved download.

Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om siden Firmaprofil.

## Download af poster til Offline Client

I dette emne beskrives, hvordan poster downloades til Oracle Offline On Demand (Offline client), og hvordan du gemmer download-indstillinger i Oracle Offline On Demand.

### Før du går i gang:

**n** Konfigurer de filtrerede lister i Oracle CRM On Demand, som du vil bruge til at begrænse de konto-, kontakt- eller salgsmulighedsposter, der downloades til din computer. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få instruktioner.

**n** Du kan downloade 250 konti, 750 kontakter eller 750 salgsmuligheder på én gang. Hvis posterne overskrider det antal, anmoder Oracle CRM On Demand dig om at reducere antallet af poster i download-anmodningen. Brug filtrerede lister til at reducere antallet af poster.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren kan anmode om en forhøjelse af antallet af poster, der er tilgængeligt til download. Forhøjelse af antallet vil imidlertid forøge den tid, som det tager at fuldføre download-processen.

**n** Dato og klokkeslæt fastlægges af regionale indstillinger på computeren. I regionale indstillinger er det muligt at ændre formateringen af standarddato og -klokkeslæt. Separatorerne til dato og klokkeslæt kan ikke være de samme. Hvis de er de samme, fejler download af poster til Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan f.eks. ikke bruge bindestreger til at adskille dag og måned til datoer og også til at adskille time og minut til tid.

**n** Du skal være tilsluttet til internettet for at downloade eller uploade posterne.

Download de poster, som du vil bruge, når du arbejder offline, efter installation af Offline client. Det komplette sæt af poster, som du kan downloade, består af dem, som du ejer, og dem, der deles med dig.

**BEMÆRK:** Før du begynder at downloade dine poster, skal du konfigurere indstillingerne i Office 2007 for at aktivere makroer.

### Sådan downloader du poster

**1** Åbn Offline client.

**2** Klik på knappen Download.

**3** Indtast din bruger-id og adgangskode, når du promptes om at logge på Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Du skal konfigurere din sikkerhedslegitimation korrekt til Oracle CRM On Demand, heriblandt sikkerhedsspørgsmålene. Hvis du ikke konfigurerer sikkerhedslegitimation, vises fejlen Side ikke fundet muligvis.

**4** Gør et af følgende:

- n Til konti: Vælg de konti, som du vil downloade fra listen.
- n Til kontakter: Vælg den kontaktsliste, som du vil downloade fra listen.
- n Til salgsmuligheder: Vælg den salgsmulighedsliste, som du vil downloade fra listen.

**BEMÆRK:** Alle de lister, som du eller dine managere oprettede til dig, vises i den primære postliste i Offline client.

**5** Hvis du vil downloade aftaler og opgaver, der er knyttet til den primære posttype, skal du vælge de opgaver og aftaler, som du vil downloade:

- n **Mine standardaftaler og -opgaver.** De aftaler og opgaver fra de sidste 60 dage plus 6 måneder i fremtiden, hvor du er ejeren, den delegerede bruger eller en bruger i aktivitetsposten.
- n **Mine udvidede aftaler og opgaver.** De aftaler og opgaver fra de sidste år plus 6 måneder i fremtiden, hvor du er ejeren, den delegerede bruger eller en bruger i aktivitetsposten.
- n **Standardaftaler og -opgaver.** Aftaler og opgaver fra de sidste 60 dage plus 6 måneder i fremtiden.
- n **Udvidede aftaler og opgaver.** Aftaler og opgaver fra det sidste år plus 6 måneder i fremtiden.
- n **Næste 7 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 7 dage plus de sidste 60 dage.
- n **Næste 14 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 14 dage plus de sidste 60 dage.
- n **Næste 21 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 21 dage plus de sidste 60 dage.
- n **Næste 31 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 31 dage plus de sidste 60 dage.
- n **Næste 60 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 60 dage plus de sidste 60 dage.
- n **Ingen.** Ingen aftaler eller opgaver er downloadet.

**BEMÆRK:** Den valgte aftale- og opgaveliste filtrerer kun aktiviteter på sekundært niveau; dvs. kun aftaler og opgaver, der er direkte relateret til den valgte primære posttype. Aktiviteter på tertiært niveau downloader altid standardindstillingen for alle poster 60 dage før dags dato og 6 måneder i fremtiden.

**BEMÆRK:** Listerne til opgaver og aftaler er indbygget i produktet, og du kan ikke ændre dem.

**6** Klik på Download.

Statuslinjer angiver, hvordan tre-trins download-processen skrider frem:

- a Serveranmodning for at hente data.
- b Indsamling af data til Offline client.
- c Behandling af data i Offline client.

Når processen er fuldført, underretter en meddelelse dig om, at download er gennemført.

**TIP:** Som en hjælp til at fastlægge, om fejl opstod under en download, kan du aktivere fejllogning i Offline client. Når det er aktiveret, og hvis en fejlmeddelelse vises, skal du navigere til offline-biblioteket for at kontrollere fejllogfilen for den specifikke fejlmeddelelse. Se [Konfiguration af Offline Client](#) (se "Konfigurering af Offline Client" på side 651) for at få flere oplysninger om aktivering af fejllogning.

### *Sådan gemmer du download-indstillinger i Oracle Offline On Demand*

- 1 Åbn Offline client.
- 2 Klik på Hjælp og dernæst på Oplysninger for at åbne siden Systemoplysninger.
- 3 Vælg Sand i menuen Gem download-indstillinger.



Denne indstilling gør det muligt at gemme de valgte lister i efterfølgende downloads, når Oracle Offline On Demand bruges. Både den primære postliste og indstillingsværdierne for aftaler og opgaver fra tidligere downloads gemmes.

## Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client

Du kan tilføje eller opdatere poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client) og senere uploade dem til Oracle CRM On Demand.

**Før du går i gang.** Sørg for, at tidszonen på din bærbare eller stationære computer er sat til den samme, som anvendes i Oracle CRM On Demand-applikationen. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for oplysninger om visning af tidszone i Oracle CRM On Demand.

Tilføjelse og opdatering af poster virker på samme måde i Offline client som i firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

-  Du kan tilføje poster fra feltet Opret i venstre handlingslinje, eller hver gang du ser knappen Ny på en side.
-  Du kan opdatere poster, hver gang du ser knappen Rediger eller linket Rediger.

Hvis firmaadministratoren har sat feltet Redigeringsadgang i offline-klient til Verificer ved upload, viser alle poster en Rediger-knap eller et Rediger-link, og Oracle CRM On Demand verificerer din redigeringsadgang, næste gang du uploader poster fra Offline client. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om redigeringsadgang i offline-klient.

Hvis du ikke har relevant adgang til at redigere en post, udsteder Oracle CRM On Demand en fejlmeddelelse, der angiver, at du ikke har tilladelse til at ændre alle poster. Den angiver også, at kun nogle poster blev uploadet, og instruerer dig om at se logfilen for at få flere detaljer. Denne fejlmeddelelse indeholder et link til den automatisk genererede logfil, som indeholder en liste over de poster, der ikke kunne uploades, i transaktionsrækkefølge og dernæst i postrækkefølge. Hvis du modtager en fejlmeddelelse, fortsætter Oracle CRM On Demand med at uploade poster, som du har den relevante adgang til.

**TIP:** Oplysninger om offline-status til venstre viser det antal ændringer, som du foretager, mens du arbejder offline.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Upload af poster fra Offline Client](#) (på side 656)

## Upload af poster fra Offline Client

Når du har tilføjet eller opdateret poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client), kan du uploade de nye oplysninger til firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

**BEMÆRK:** Når du vil slette poster, skal du slette dem i Oracle CRM On Demand. Undlad at slette poster i Offline client. Hvis du vil overføre ejerskab af en konto fra dig selv til en anden medarbejder, skal du også uploade kontoen til Oracle CRM On Demand først og dernæst ændre ejeren i Oracle CRM On Demand.

**Før du går i gang.** Du skal have forbindelse til internettet for at uploade posterne.

### *Sådan uploader du poster*

**1** Klik på knappen Upload i Offline client.

**2** Log på Oracle CRM On Demand.

En fremskridtslinje vises efterfulgt af en meddelelse med oplysning om gennemført upload. Hvis du modtager en fejlmeddelelse, fortsætter upload-processen, men poster med ændringer, der er i konflikt, ignoreres.

**3** Når upload er fuldført, anmodes du om at udføre en download.

**BEMÆRK:** Du skal downloade et nyt datasæt. Ellers vil Offline client være sat til skrivebeskyttet.

**4** Klik på Ja, og fortsæt med download.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client](#) (på side 655)

 [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 656)

## Om konfliktløsning med Offline Client

Konflikter opstår på feltniveau, når samme felt i samme post er opdateret i Oracle CRM On Demand og i Oracle Offline On Demand (the Offline client). En anden medarbejder kan f.eks. have opdateret en e-mail-adresse i Oracle CRM On Demand, mens du opdaterede samme e-mail-adresse i Offline client. Denne konflikt opdages under synkronisering.



Som standard har feltændringen i Oracle CRM On Demand førsteprioritet i konfliktløsningen. Hvis en fejl ikke kan løses af denne regel, skal du imidlertid løse problemet manuelt. Åbn filen UploadError i biblioteket Offline On Demand for at gennemgå fejlene eller udskrive filen.


Fejlene gemmes i en logfil, som findes i samme bibliotek som Offline client. Logfilnavnets format (UploadErrorÅÅÅÅ-MM-DD.html) angiver den dato, hvor ændringerne blev foretaget, f.eks. UploadErrors2009-10-22.html.

**TIP:** Udskriv logfilen, og foretag ændringerne i Oracle CRM On Demand for at rette fejlene.

## Synkronisering med PIM'er

Du kan synkronisere kontakter, aftaler og opgaver mellem Oracle CRM On Demand og følgende PIM'er:

 Microsoft Outlook

 Lotus Notes

Det giver dig mulighed for at opdatere kontaktposter, planlægge aftaler og vedligehold opgavelister i applikationerne og dernæst synkronisere oplysningerne.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren konfigurerer og aktiverer adgang til Oracle PIM Sync On Demand.

### Om flere brugeres synkronisering

PIM Sync client understøtter flere brugere, der synkroniserer fra den samme computer, eller den samme bruger, der synkroniserer fra flere computere. Hver bruger behøver ikke synkronisere fra sin computer, men en enkelt bruger-id kan dog ikke synkronisere fra mere end én computer på samme tidspunkt, da den handling vil ødelægge data.

**Bemærk:** Brugere skal være logget på Windows på den computer, som de forsøger at synkronisere fra.

### Om Unicode-understøttelse

PIM Sync client understøtter et undersæt af sprog, der understøttes af Oracle CRM On Demand. Brugerinterfacet i PIM Sync client er tilgængeligt på tysk, italiensk, britisk engelsk, amerikansk engelsk, spansk, fransk, japansk, simplificeret kinesisk, koreansk, portugisisk og traditionelt kinesisk. Det understøtter også data, der er synkroniseret på disse sprog.

### Om kontakter

Nye og opdaterede kontaktposter synkroniseres mellem PIM-applikationen og Oracle CRM On Demand.

**Synkronisering af teamkontakter.** Som standard synkroniserer PIM Sync client kontakter, som du ejer. Hvis du også vil synkronisere kontakter, som du har adgang til via et team, dvs. kontakter, der ejes af andre brugere, skal du sørge for, at afkrydsningsfeltet Aktiver synkronisering af teamkontakter (under Yderligere oplysninger under Personlige præferencer) er markeret.

**Sletning af kontakter.** Når du vil slette kontakter, skal du slette dem fra Oracle CRM On Demand, ikke fra PIM-applikationen. Ellers føjes kontakterne fra Oracle CRM On Demand igen til PIM-applikationen under næste synkronisering.

**Adresseoplysninger.** Firmaadressefelterne i PIM-applikationen mappes til de alternative adressefelter i Oracle CRM On Demand. Oplysninger om privatadresse synkroniseres ikke.

**Matchning af kontooplysninger.** Du kan have en konto eller et firma, der er knyttet til en kontakt i PIM-applikationen. Under synkronisering forsøger PIM-applikationen at matche kontoen eller firmaet med en eksisterende konto i Oracle CRM On Demand. PIM-applikationen kan bruge tilnærmet matchning til at søge efter konti.

**BEMÆRK:** Tilnærmet matchning aktiveres som standard, når Oracle CRM On Demand første gang konfigureres til et nyt firma. Hvis din brugerrolle har det relevante privilegium, kan du deaktivere tilnærmet matchning i firmaprofilen. Marker afkrydsningsfeltet **Deaktiver PIM Sync udvidet kontotilknytning** i afsnittet **Sikkerhedsindstillinger for firma på siden Firmaprofil**. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026).

Hvis tilnærmet matchning er deaktiveret, søger PIM Sync client efter en nøjagtig matchning af den anmodede konto og udfører følgende handlinger:

- Hvis kun én konto er fundet, knytter PIM Sync client den anmodede konto til den konto, der er fundet.
- Hvis mere end en konto er fundet, knytter PIM Sync client den anmodede konto til en konto fra søgeresultaterne uden nogen angivet lokation.
- Hvis mere end én konto er fundet, og alle kontiene har angivne lokationer, opretter PIM Sync client en ny konto til den anmodede konto og bruger den.

**FORSIGTIG:** Det anbefales ikke, at du deaktiverer tilnærmet matchning, men hvis du gør, vil PIM Sync client duplikere poster, der ikke er identiske.

Hvis tilnærmet matchning er aktiveret, udfører PIM Sync client følgende handlinger:

- Den søger efter en nøjagtig matchning til kontoen. Det er samme handling, der udføres, når tilnærmet matchning er deaktiveret.
- Hvis ingen nøjagtig matchning returneres, udfører PIM Sync client en yderligere søgning. Denne gang integreres søgetegn for matchninger, der ligner søgestrengen.

Hvis kontonavnet f.eks. har specialtegn, så som understregning, komma, punktum osv. , erstatter PIM Sync client dem med et søgetegn, så som en stjerne. Hvis PIM Sync client søger efter en konto, der hedder "I.B.M. Hardware Division", returneres en konto som "Italian BM Hardware Division 132426" som en matchning i det tilfælde.

Hvis navnet ikke indeholder specialtegn, føjer PIM Sync client et søgetegn til slutningen af den anmodede konto. Hvis PIM Sync client søger efter en konto, der hedder "IBM Hardware Division", returneres en konto som "IBM Hardware Division (Global Operation)" som en matchning i det tilfælde.

- Hvis ingen lignende matchning returneres, opretter og bruger PIM Sync client en ny konto til den anmodede konto.

Hvis afkrydsningsfeltet **Deaktiver PIM Sync-kontotilknytning** er markeret i firmaprofilen, er søgning efter en kontomatchning deaktiveret. I stedet udfylder PIM Sync client PIM-feltet **Firmanavn** på kontaktposten.

**BEMÆRK:** Der skelnes mellem store og små bogtaver i tilnærmet matchning. Hvis tilnærmet matchning er aktiveret, skal brugere verificere, at den anmodede konto er korrekt knyttet til den matchede konto.

## Om aftaler og opgaver

Nye, opdaterede eller slettede aftale- og opgaveposter synkroniseres mellem PIM-applikationen og Oracle CRM On Demand.

**Påmindelser.** Påmindelsen i PIM, der underretter dig om kommende aftaler, så som en 15-minutters påmindelse, eller om opgaver, der er over tiden, findes ikke i Oracle CRM On Demand. Derfor skal du sætte påmindelsen manuelt i PIM-applikationen for nye aftaler eller opgaver, der oprettes i Oracle CRM On Demand og dernæst kopieres til PIM-applikationen under synkronisering.

**Linkede poster.** Hvis en aftale eller opgave er linket til kontakt, konto, salgsmulighed, kundeemne, kampagne eller serviceanmodning i Oracle CRM On Demand, navngives denne posttype i første linje i feltet Tekst i Microsoft Outlook. F.eks.:

Relateret til: kontakt: Maria Sanchez; konto: XYZ Corporation; serviceanmodning: lever opgradering.

Da Relateret til-oplysningerne viser de poster, der er linket til aftalen eller opgaven, påvirkes Oracle CRM On Demand ikke af nogen ændringer, som du foretager af oplysningerne. I modsætning til andre oplysninger, der vises i feltet Tekst, kopieres linjen Relateret til ikke til feltet Beskrivelse i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** PIM Sync client synkroniserer ikke kontakter til en aftalepost eller til aftaledeltagere. Kun ejeren af aftalen synkroniseres.

**Gruppemøder.** Medarbejdere i dit firma kan konfigurere et gruppemøde i PIM-applikationen og dernæst føje det til Oracle CRM On Demand under synkronisering. Hvis du sletter mødet i Oracle CRM On Demand og dernæst synkroniserer igen med PIM-applikationen, sker en af følgende begivenheder:

- Hvis du er ejeren af posten (du konfigurerer mødet), slettes aftalen fra PIM-kalenderen. Gruppemødet bevares dog i deltagernes PIM-kalendere.
- Hvis du ikke er ejeren af gruppemødet, men er en af deltagerne, slettes aftalen også i PIM-kalenderen. Dit navn forbliver dog på deltagerlisten i de andres PIM-kalendere.

**Tilbagevendende aftaler og opgaver.** Du skal håndtere tilbagevendende aftaler vha. PIM-applikationen. Under synkroniseringen uploades tilbagevendende aftaler til Oracle CRM On Demand og vises i kalenderen. Alle opdateringer og sletninger, som du foretager i PIM-applikationen, fortsætter med at blive synkroniseret mellem de to applikationer.

Hver forekomst af en *tilbagevendende opgave* vises som en separat opgave i Oracle CRM On Demand. Hvis du ændrer en individuel opgavepost i Oracle CRM On Demand, bevares den ændring og overskrives ikke under efterfølgende synkroniseringer.

**Maks. antal poster.** For at reducere synkroniseringstiden har antallet af tilbagevendende aftaler og opgaver, der oprettes i Oracle CRM On Demand en maksimal grænse, som vist i følgende tabel:

Tilbagevendende frekvens	Postgrænse
Daglig	31
Ugentlig	53
Månedlig	13
Kvartalsvis	5
Årlig	2

Tilbagevendende frekvens	Postgrænse
Andet	50

Hvis du f.eks. har en aftale hver dag i Microsoft Outlook, og du synkroniserer den 1. marts, opretter Oracle CRM On Demand 31 aftaler (1. marts-31. marts). Hvis du synkroniserer igen en uge senere (den 8. marts), oprettes 31 aftaler, men denne gang går de fra 8. marts til 7. april.

## Om synkroniseringsprogrammet og feltmapping

I dette emne beskrives, hvordan synkroniseringsprogrammet identificerer matchende poster, og den feltmapping, der kræves, når en synkronisering udføres, forklares.

### Identifikation af matchende poster

Når du kører den første initialisering mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen, gennemgår synkroniseringsprogrammet bestemte nøglefelter for at matche poster i PIM-applikationen og Oracle CRM On Demand.

Når du tilføjer nye kontakter eller opdaterer kontonavnet for en eksisterende kontakt, udfører Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) tilnærmet matchning på konto- og kontaktnavne, som er aktiveret som standard, når Oracle CRM On Demand første gang konfigureres til et nyt firma. PIM Sync client ignorerer forskelle i tegnsætning og store/små bogstaver, når matchninger fastlægges. Se [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657) for at få flere oplysninger om tilnærmet matchning.

Følgende regler bruges til at fastlægge, om to navne er ens:

- Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver.
- Tegnsætning ignoreres.
- Mellemrum ignoreres.

Hvis du f.eks. har John Smith som en kontakt i Microsoft Outlook og JOHN SMITH som en kontakt i Oracle CRM On Demand, behandler synkroniseringsprogrammet dem som én post. Desuden behandler programmet følgende variationer af et bestemt kontonavn (linket til kontakter) som matchninger og derfor som samme post: TYC, T.Y.C, tyc.

**ADVARSEL:** Hvis du bruger Oracle PIM Sync On Demand, når følgende firmaprofilindstillinger er sat i Oracle CRM On Demand (dvs. når tilnærmet matchning er deaktiveret), ignorerer PIM Sync client ikke forskelle i tegnsætning og store/små bogstaver, når matchninger fastlægges, og som resultat duplikeres poster, der ikke er identiske:

- Deaktiver PIM Sync udvidet kontotilknytning
- Deaktiver PIM Sync-kontotilknytning

I følgende tabel vises de felter, der er nøglefelter til synkronisering, de felter, der er påkrævet, og hvordan de felter er mappet mellem Oracle CRM On Demand og Outlook eller Lotus Notes.

Feltmappings er faste og kan ikke ændres. De felter, der ikke er anført her, mappes ikke; oplysningerne hentes ikke fra nogen af applikationerne.

Oracle CRM On Demand Felter til kontakt	Felter til kontakt i Microsoft Outlook	Felter til kontakt i Lotus Notes
Assistents navn	Assistents navn	Assistent
Assistents telefonnr.	Assistens telefonnr.	Assistents telefon
Konto	Firmanavn  (Dette er et nøglefelt til synkronisering; det bruges til at definere en post entydighed).	Firma
Kontakts by	Forretningsadresse - by	Forretningsby
Kontakts land	Forretningsadresse - land	Forretningsland
Kontakt - Stat/provins	Forretningsadresse - stat	Forretningsstat
Kontaktadresse 1	Forretningsadresse - gade	Forretningsgade
Kontakts postnr.	Forretningsadresse - postnr.	Forretningspostnr.
Afdeling	Afdeling	Afdeling
Beskrivelse	Tekst	Kommentar
E-mail	E-mail1-adresse	E-mail-adresse
Hr./Fru	Titel	Titel
Fornavn (påkrævet)	Fornavn (påkrævet)	Fornavn
Mellemnavn	Mellemnavn  (Dette er et nøglefelt til synkronisering; det bruges til at definere en post entydighed).	Mellemnavn
Efternavn (Påkrævet)	Efternavn (Påkrævet)	Efternavn
Arbejdstlf.	Forretningstelefonnr.	Kontortelefon
Arbejdsfax	Forretningsfaxnr.	Kontorfax
Mobilnr.	Mobilnr.	Mobilnr.

Oracle CRM On Demand Felter til kontakt	Felter til kontakt i Microsoft Outlook	Felter til kontakt i Lotus Notes
Jobtitel	Jobtitel	Jobtitel
Privat	Privat	Privat

Felter til aftale i Oracle CRM On Demand	Felter til aftale-i Microsoft Outlook	Felter til aftale-i Lotus Notes
Beskrivelse	Tekst	Beskrivelse
Sluttid (kun datodel) (påkrævet)	Slutdato	Slutdato
Sluttid (kun tidsdel) (påkrævet)	Sluttid	Sluttid
Lokation	Lokation	Lokation
Privat (flag)	Privat (flag)	Marker som privat
Starttid (kun datodel) (påkrævet)	Startdato (Dette er et nøglefelt til synkronisering; det bruges til at definere en post entydighed).	Startdato
Starttid (kun tidsdel) (Påkrævet)	Starttid	Starttid
Emne (Påkrævet)	Emne (Dette er et nøglefelt til synkronisering; det bruges til at definere en post entydighed).	Emne

Felter til opgave-i Oracle CRM On Demand	Felter til opgave-i Microsoft Outlook	Felter til opgave-i Lotus Notes
Fuldført (flag)	Fuldført (flag)	Fuldført
Beskrivelse	Tekst	Beskrivelse
Forfaldsdato	Forfaldsdato	Forfaldsdato

Felter til opgave i Oracle CRM On Demand	Felter til opgave i Microsoft Outlook	Felter til opgave i Lotus Notes
(Påkrævet)		
Prioritet (Påkrævet)	Prioritet	Prioritet
Privat	Privat	Marker som privat
Status	Status	
Emne (Påkrævet)	Emne (Dette er et nøglefelt til synkronisering; det bruges til at definere en post entydighed).	Emne

**BEMÆRK:** Posten oprettes ikke under synkronisering, hvis de påkrævede felter ikke er udfyldt, og denne oplysning registreres i logfilen.

## Proces til synkronisering af data mellem Oracle CRM On Demand og din PIM

Udfør følgende opgaver for at begynde synkronisering af data mellem Oracle CRM On Demand og din PIM:

- 1 Bekræft, at Oracle CRM On Demand opfylder systemkravene. Se [Systemkrav til Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm> for at få flere oplysninger om understøttede PIM-applikationer og -versioner.
- 2 Download og installer Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Du skal have privilegiet Aktiver adgang til PIM Sync i din brugerrolle, for at du kan downloade og bruge PIM Sync client. Kontakt firmaadministratoren, hvis indstillingen Oracle PIM Sync On Demand ikke er tilgængelig under Data- & integrationsværktøjer. Se [Installation og afinstallation af Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 665).
- 3 Konfigurer indstillingerne til PIM Sync client. Se [Konfigurering af indstillinger for synkronisering af PIM Sync Client](#) (se "Konfiguration af synkroniseringsindstillinger i PIM Sync Client" på side 666).
- 4 Definer PIM Sync client-profilen. Se [Konfigurering af indstillinger for synkronisering af PIM Sync Client](#) (se "Konfiguration af synkroniseringsindstillinger i PIM Sync Client" på side 666).
- 5 Gennemgå, hvordan de synkroniserede data vil blive håndteret. Se [Gennemgang af synkroniseringsresultater](#) (på side 672).
- 6 Udfør den første synkronisering. Se [Kørsel af første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 671).

## Kørsel af første synkronisering med PIM

Der er tre trin, som er påkrævet for at køre den første synkronisering mellem Oracle CRM On Demand og din PIM-applikation. Du skal gøre følgende:

- 1 Installere Oracle PIM Sync On Demand (se [Installation og afinstallation af Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 665)).

- 2 [Konfiguration af synkroniseringsindstillinger i PIM Sync Client](#) (på side 666)

**BEMÆRK:** Du kan oprette filtre under dette trin.

- 3 [Kørsel af første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 671).

Når data synkroniseres, kan du bruge filtre til at synkronisere et undersæt af poster på basis af kriterier, som du angiver. Hvis du f.eks. planlægger at besøge en bestemt region i landet, og du vil synkronisere kontakterne for de stater, som du besøger - eller hvis du kun vil beholde kontaktoplysningerne for højt profilerede kunder - opretter du filtre for at begrænse posterne.

### Før du går i gang:

- n Opret forbindelse til internettet.
- n Sørg for, at din computer opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle PIM Sync On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 647) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.
- n Vælg filtret i PIM Sync client for at udelade private data før første synkronisering. Ellers vil posterne blive markeret som private i Oracle CRM On Demand og blive slettet fra PIM-applikationen.
- n Hvis du skal dele en kontakt mellem forskellige brugere i applikationen og dernæst synkronisere kontaktens detaljer med en mobil, skal du sørge for, at afkrydsningsfeltet Aktiver synkronisering af teamkontakter (placeret under Yderligere oplysninger under Personlige præferencer) er markeret.
- n Hvis du skal oprette et filter for at udelade dine private filtre fra Oracle CRM On Demand, skal du sørge for, at afkrydsningsfeltet Privat (nederste højre hjørne i postdetaljer) er markeret til dine personlige opgaver, aftaler og kontakter i PIM-applikationen.
- n Da dataene er mappet til bestemte felter i hver applikation, skal du sørge for, at dataene er konfigureret korrekt i de relevante felter. Hvis du f.eks. inkluderer landet i feltet Stat i Outlook, vil det ikke matche rulleindstillingerne i Oracle CRM On Demand og vil derfor ikke blive føjet til posten i Oracle CRM On Demand. I efterfølgende synkroniseringer vil denne type uoverensstemmelse blive behandlet som en konflikt.
- n Specialtegn, f.eks. varemærkesymbolet eller eurosymbolet, vises muligvis ikke korrekt, når data synkroniseres mellem PIM-applikationen og Oracle CRM On Demand.
- n Sørg for, at den tidszone, der er angivet i Oracle CRM On Demand, svarer til den tidszone, der er angivet i PIM-applikationen. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 622) for at få oplysninger om angivelse af tidszone i Oracle CRM On Demand.

**ADVARSEL:** Hvis du ændrer tidszonen (f.eks. hvis du sætter computerens ur, så det passer til en anden region), skal du lukke PIM Sync client og dernæst genåbne den. Lukning og genåbning af PIM Sync client gør det muligt for Oracle CRM On Demand at synkronisere de tidspunkter, der er angivet til opgaver og aftaler nøjagtigt.



## Installation og afinstallation af Oracle PIM Sync On Demand

Du skal installere Oracle PIM Sync On Demand for at synkronisere oplysninger mellem Oracle PIM Sync On Demand og en understøttet PIM-applikation. I dette emne beskrives, hvordan du installerer og afinstallerer Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

**BEMÆRK:** Sørg for, at du har administratorrettigheder til installation af software på din computer, så du kan installere og køre PIM Sync client. Fjerninstallation af Oracle PIM Sync On Demand understøttes eller certificeres ikke af Oracle i øjeblikket.

### *Sådan installerer du Oracle PIM Sync On Demand*

- 1 Log på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 4 Klik på linket Oracle PIM Sync On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.
- 5 Læs oplysningerne på siden Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Download Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Læs de yderligere oplysninger på den anden Oracle PIM Sync On Demand-side, og klik på Download Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 Gør et af følgende i vinduet:
  - n Klik på Gem for at kopiere filen til harddisken, så du kan fuldføre installationen senere, mens du er offline. (Anbefales).
  - n Klik på Åbn for at begynde installationen. Du skal forblive tilsluttet til internettet for at fortsætte med installationen.
- 8 Udtræk zipfilerne.
- 9 Åbn den mappe, som du udtrak zipfilerne til, og klik på Setup.exe for at starte installationsguiden.
- 10 Følg instruktionerne for at fuldføre installationen.

**BEMÆRK:** Hvis du allerede har en version af Oracle PIM Sync On Demand installeret på computeren, skal du afinstallere den tidligere version, før du installerer en ny.

### *Sådan afinstallerer du Oracle PIM Sync On Demand*

- n Vælg Alle programmer, Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand afinstallation i menuen Start.

## Konfiguration af synkroniseringsindstillinger i PIM Sync Client

I dette emne beskrives, hvordan du konfigurerer synkroniseringsindstillingerne i Oracle PIM Sync On Demand, heriblandt hvordan du opretter filtre.

### *Sådan konfigurerer du synkroniseringsindstillinger vha. opsætningsguiden*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Opsætning i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Indtast det bruger-logon og den adgangskode, som du bruger til at logge på Oracle CRM On Demand, i vinduet Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Applikationsopsætning.
- 4 Vælg de posttyper, som du vil synkronisere, i vinduet Opsætning af Oracle PIM Sync On Demand, og klik på guiden Opsætning.

Guiden til opsætning af Oracle PIM Sync On Demand starter. Du bruger denne guide til at konfigurere Oracle PIM Sync On Demand til en valgt posttype med mulighed for at konfigurere alle posttyper.

- 5 Vælg din PIM-applikationstype i listen over tilgængelige applikationer i vinduet Desktop-applikation, og klik på Næste.
- 6 Vælg de oplysningstyper, som du vil synkronisere, i vinduet Hvad skal synkroniseres, og klik på Næste.
- 7 Vælg den retning, som du vil synkronisere data mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen i, i vinduet Synkroniseres hvordan.

Når du bruger Oracle PIM Sync On Demand, kan du konfigurere retningen af datasynkronisering på to måder:

- n **Tovejs synkronisering.** Med denne indstilling rejser data to veje: data i Oracle CRM On Demand kopieres til PIM-applikationen, og data, som du har tilføjet, redigeret eller slettet i PIM-applikationen, uploades til Oracle CRM On Demand.
- n **Envejs synkronisering.** Med denne indstilling rejser data kun én vej, og du kan importere eller eksportere data i én retning. Eksport overfører kun data fra Oracle CRM On Demand til PIM-applikationen. Import overfører kun data fra PIM-applikationen til Oracle CRM On Demand. Hvis du vil erstatte alle data i målapplikationen, skal du markere afkrydsningsfeltet Erstat alle data i målapplikationen. Denne indstilling er kun tilgængelig til envejs synkronisering.

**BEMÆRK:** Når du skifter mellem tovejs synkronisering og envejs synkronisering, kasserer synkroniseringsprogrammet den tidligere synkroniseringshistorik og udfører en ny synkronisering. I det tilfælde bruger synkroniseringsprogrammet nøglefelterne til at fastlægge, om en lignende post i både PIM-applikationen og i Oracle CRM On Demand er den samme post. Hvis nogen af nøglefelterne ikke matcher, opretter synkroniseringsprogrammet en ny post i både PIM-applikationen og i Oracle CRM On Demand. Denne nye post indeholder de forskelle, der er fundet under den nye synkronisering, som kan medføre oprettelse af dubletposter i enten PIM-applikationen eller i Oracle CRM On Demand.

- 8 Klik på Næste.

- 9 Vælg, om du vil synkronisere data manuelt eller automatisk mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen, i vinduet Synkroniseres hvornår, og klik på Næste.
- 10 Vælg brugerprofil og datointerval til Oracle CRM On Demand, som du vil bruge under synkronisering af aftaledata, i vinduet Indstillinger for aftaler, og klik på Næste.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at du bruger standardindstillingen Overfør kun fremtidige elementer.

- 11 Vælg de relevante indstillinger, som du vil bruge i udvekslingen af data med Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger om dine logon-kriterier.

- 12 Klik på Næste og dernæst på Afslut.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer de yderligere synkroniseringsindstillinger.

### *Sådan konfigurerer du de yderligere synkroniseringsindstillinger*

- 1 Indtast det bruger-logon og den adgangskode, som du bruger til at logge på Oracle CRM On Demand, i vinduet Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Applikationsopsætning.
- 2 Fremhæv den posttype, som du vil synkronisere, i vinduet Opsætning af Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Indstillinger.
- 3 Vælg den desktop-applikation, som du vil synkronisere med, i vinduet Indstillinger, og klik på Avanceret.
- 4 Vælg retningen af datasynkronisering mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen under fanen Synkroniseres hvordan.
- 5 Vælg, om du vil synkronisere data manuelt eller automatisk mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen, under fanen Synkroniseres hvornår.
- 6 Vælg følgende indstillinger under oplysningstypefanen (f.eks. fanen Aftaler):

- a Vælg til indstillingen Bekræftelser, om du vil vise en bekræftelsesdialogboks med det antal poster, der blev slettet eller ændret eller begge.

- b Vælg indstillingen Konfliktløsning, hvordan du ønsker, at konflikter skal løses.

Der findes en datakonflikt, når to poster indeholder de samme værdier i nøglefelter. Se [Om konfliktløsning med PIM'er](#) (på side 673) for at få flere oplysninger om disse indstillinger.

- c Vælg indstillingen Filtre for at begrænse omfanget af de synkroniserede data. Behold standardindstillingen Ingen valgt, eller opret et nyt filter på basis af de mappede felter mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen.

Se [Om synkroniseringsprogrammet og feltmapping](#) (på side 660) for at få flere oplysninger om identifikation af matchende poster.

**ADVARSEL:** Hvis du vælger filtret Udeluk private data, kan det bevirke, at dine private poster slettes under efterfølgende synkroniseringer. Opret et nyt filter på basis af feltet Privat i Outlook for at udelukke dine private poster.

- d** Vælg mappe-mapping for at identificere de oplysningstyper og mapper, som du vil synkronisere. Klik på elementet for mapping af mappe for at få adgang til vinduet Opsætning af mapping.
  - 7** Indtast adgangsindstillingerne under fanen Oracle CRM On Demand for at synkronisere data mellem Oracle CRM On Demand og PIM-applikationen.
  - 8** Klik på OK når som helst for at gemme ændringerne og vende tilbage til vinduet Indstillinger.
  - 9** Klik på OK igen for at vende tilbage til det første opsætningsvindue.
  - 10** Gentag trin 2 til og med 9 for hver posttype.
  - 11** Klik på Luk for at afslutte opsætningsvinduet.
- I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter et filter.

### *Sådan opretter du et filter*

- 1** Naviger til vinduet Konfiguration af Oracle PIM Sync On Demand:
  - a** Indtast det bruger-logon og den adgangskode, som du bruger til at logge på Oracle CRM On Demand, i vinduet Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Applikationsopsætning.
  - b** Fremhæv den oplysningstype, som du vil synkronisere, i vinduet Konfiguration af Oracle PIM Sync On Demand, og klik på Indstillinger.
  - c** Vælg den PIM-applikation, som du vil synkronisere med (f.eks. Microsoft Outlook), i vinduet Indstillinger, og klik på Avanceret.
- 2** Klik på en oplysningstypefane, f.eks. Kontakter.
- 3** Vælg indstillingen Filtre.
- 4** Klik på Ny.
- 5** Indtast et navn til filtret (f.eks. Kun kontokontakter).
- 6** Konfigurer betingelserne til filtret:
  - a** Klik på knappen Felt, og vælg en kategori på listen (f.eks. Firmanavn).
  - b** Vælg en operator (f.eks. Starter med).
  - c** Indtast evt. den første værdi, som du vil matche.

Hvis du f.eks. konfigurerer et filter på basis af *Firmanavn* med betingelsen *indeholder*, skal du indtaste det firmanavn, som du ønsker, at filtret skal vise først, f.eks. *Oracle*.
  - d** Klik på Tilføj til liste.
  - e** (Valgfrit) Gentag disse trin for at tilføje flere værdier eller flere betingelser til dette filter.

**7** Konfigurer reglerne til filtret:

- a** Klik på fanen Regler.
- b** Vælg en af følgende indstillinger:
  - n** Alle betingelser skal opfyldes
  - n** En eller flere betingelser skal være opfyldt
- c** Klik på OK.

Det nye filter, som du har konfigureret, er markeret i listen.

**8** (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Slet data fra Oracle CRM On Demand, der ikke matcher filtret, i listen Filtre.

Synkroniseringsprogrammet ignorerer disse poster, indtil filterbetingelserne er opfyldt, eller filtret fjernes eller deaktiveres. Du kan bruge denne indstilling, hvis dubletposter genereres under synkronisering.

**9** Klik på OK i vinduet Avancerede indstillinger.**10** Klik på OK igen for at vende tilbage til det første opsætningsvindue.**11** Klik på Luk for at afslutte opsætningsvinduet.**12** Klik på knappen Synkroniser nu for at bruge dette filter og køre synkroniseringsprocessen nu.

Alle poster synkroniseres, hvis ingen filtre er valgt. Du kan kun angive ét filter til hver oplysningstype, men filtret kan have flere betingelser.

**BEMÆRK:** Filtre evalueres og anvendes på poster fra både PIM-applikationen og Oracle CRM On Demand. Du kan derfor kun bruge mappede felter til filtrering, og kun de poster, der opfylder de definerede kriterier, synkroniseres mellem de to applikationer.

## Om administration af Oracle PIM Sync On Demand

Firmaadministratorer kan konfigurere følgende indstillinger af Oracle PIM Sync On Demand fra siden Firmaprofil i Oracle CRM On Demand:

- n** Alternativ PIM Sync download-URL
- n** Deaktiver adgang til siden PIM Sync-download
- n** Deaktiver PIM Sync udvidet kontotilknytning
- n** Deaktiver PIM Sync-kontotilknytning

Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om disse indstillinger og siden Firmaprofil.

## Definition af, hvornår synkroniseringssessioner forekommer

Du kan angive, at Oracle CRM On Demand udfører synkroniseringssessioner automatisk eller manuelt, dvs. kun når du klikker på Synk.

### *Sådan kører du automatiske synkroniseringssessioner*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Opsætning i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klik på Applikationsopsætning.
- 4 Klik på Indstillinger i vinduet Opsætning af Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Klik på Avanceret i vinduet Indstillinger.
- 6 Vælg fanen Synk. hvornår i vinduet Avanceret.
- 7 Brug følgende oplysninger til at fuldføre synkroniseringskravene:
  - n **Synkroniser tider efter minutter.** Vælg Hver, og brug pil-op og pil-ned til at vælge tidsintervaller. Du kan også skrive de påkrævede tidsintervaller manuelt i tidsfelterne. Standardindstilling er hver 30. minut.
  - n **Synkroniser tider efter dag.** Vælg Hver vha. pil-op og pil-ned til at angive dag, ugedag, weekenddag, uge og måned. Vælg pil-op og pil-ned til at angive synkroniseringstidspunkt til intervallet.
- 8 Klik på OK.

**BEMÆRK:** Nogle PIM-applikationer kræver et brugernavn og en adgangskode. Hvis et brugernavn og en adgangskode ikke er angivet automatisk, kan synkronisering ikke køre automatisk.

I følgende procedure beskrives, hvordan synkroniseringssessioner køres manuelt.

### *Sådan kører du synkroniseringssessioner manuelt*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Opsætning i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klik på Applikationsopsætning.
- 4 Klik på Indstillinger i vinduet Opsætning af Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Klik på Avanceret i vinduet Indstillinger.
- 6 Vælg fanen Synk. hvornår i vinduet Avanceret.
- 7 Vælg knappen Synk. kun, når jeg klikker på Synk.

- 8 Ryd evt. automatiske synkroniseringsindstillinger.
- 9 Klik på OK.

## Kørsel af første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand

I dette emne beskrives, hvordan du kører den første synkronisering i Oracle PIM Sync On Demand.

### *Sådan kører du den første synkronisering*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Synkroniser nu i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.

Til hver posttype vises en bekræftelsesboks med de ændringer, der er foretaget, af poster af den type. Du kan gennemgå ændringerne, annullere synkroniseringen eller acceptere ændringerne for at fuldføre synkroniseringen.

## Ændring af synkroniseringsindstillinger

Du kan ændre indstillingerne, før du synkroniserer dataene. Hvis du f.eks. opdager, at synkroniseringen tager lang tid, kan du reducere det datasæt, som du synkroniserer i én session.

**Før du går i gang.** Opret forbindelse til internettet.

### *Sådan ændrer du synkroniseringsindstillingerne*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Opsætning i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Indtast de nye oplysninger i vinduet Oracle PIM Sync On Demand for at ændre dit brugerlogon og din adgangskode.
- 4 Klik på Applikationsopsætning i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Vælg den posttype, som du vil ændre indstillinger for, og angiv nye valg i vinduet Oracle PIM Sync On Demand-konfiguration.  
Se [Kørsel af første synkronisering med PIM](#) (på side 664) for at få flere oplysninger.
- 6 Klik på Gem i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.

## Kørsel af yderligere synkroniseringssessioner

Du vil synkronisere poster, hver gang du opdaterer, tilføjer eller sletter kontakter, opgaver eller aftaler. Du skal have forbindelse til internettet for at gøre dette, men du behøver ikke være logget på Oracle CRM On Demand.

**ADVARSEL:** Hvis du ændrer tidszonen (f.eks. hvis du sætter computerens ur til tidszonen i en anden region, når du rejser), skal du lukke Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) og dernæst genåbne den. Lukning og genåbning af PIM Sync client gør det muligt for applikationen at synkronisere de tidspunkter, der er angivet til opgaver og aftaler nøjagtigt.

**Før du går i gang.** Opret forbindelse til internettet.

### *Sådan kører du yderligere synkroniseringssessioner*

- 1 Vælg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og dernæst Oracle PIM Sync On Demand i menuen Start.
- 2 Klik på Synkroniser nu i vinduet Oracle PIM Sync On Demand for at synkronisere de konfigurerede posttyper og applikationer.  
Knappen Synkroniser nu er deaktiveret, indtil en konfiguration er oprettet.
- 3 Klik på knappen Luk.  
Når synkroniseringen er færdig, vises en bekræftelsesboks til hver posttype med angivelse af ændringerne til hver posttype. Du kan gennemgå og acceptere ændringerne eller annullere synkroniseringen.

## Gennemgang af synkroniseringsresultater

Når synkroniseringen er færdig, anmodes du om at bekræfte resultaterne. Du kan også gennemgå de seneste resultater ved at åbne logfilerne, når synkroniseringen er fuldført:

- En logfil registrerer fejl, advarsler og ændringer på højt niveau i Oracle CRM On Demand. Filen ligger på serveren og er tilgængelig via Oracle CRM On Demand.
- Den andre logfil sporer ændringer, der er foretaget i Microsoft Outlook eller Lotus Notes, på et meget detaljeret niveau. Disse filer gemmes på din computer.

Logfilerne overskrives, hver gang en synkroniseringssession køres, og indeholder derfor kun data om den seneste synkronisering.

### *Sådan gennemgår du synkroniseringsresultaterne til Oracle CRM On Demand*

- 1 Log på Oracle CRM On Demand.
  - 2 Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
  - 3 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 672** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19



4 Klik på linket Oracle PIM Sync On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.

5 Klik på linket Vis synkroniseringslog på siden Oracle PIM Sync On Demand.

6 Gem filen, eller åbn den direkte.

Standardfilnavnet er pim\_sync\_log.txt.

Følgende procedure beskriver, hvordan du gennemgår synkroniseringsresultaterne til Microsoft Outlook eller Lotus Notes.

### ***Sådan gennemgår du synkroniseringsresultaterne til Microsoft Outlook eller Lotus Notes***

n Åbn følgende filer på din computer:

n PTrace.log: C:\Documents and Settings\<Window User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations

n PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<Windows User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations

n Individuelle synkroniseringslogge: C:\Documents and Settings\<Windows user>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf\_Intellisync XML\_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>

n pim\_sync\_log\_Appointments.log

n pim\_sync\_log\_Contacts.log

n pim\_sync\_log\_ToDo's.log

## **Om konfliktløsning med PIM'er**

Konflikter opstår på *feltniveau*, når samme felt i samme post er opdateret i Oracle CRM On Demand og PIM. Hvis f.eks. en e-mail-adresse er opdateret i Oracle CRM On Demand, mens du opdaterede den samme adresse i din PIM, opdages denne konflikt under synkroniseringen.

Der er følgende muligheder for løsning af konflikter:

n Tilføj alle uoverensstemmende elementer

Tilføj en ny post til hvert system, der indeholder mappede værdier fra posten i det andet system. De oprindelige poster, der er i konflikt, forbliver intakt.

Når Tilføj alle uoverensstemmende elementer er valgt, bevirker en datakonflikt normalt, at en uoverensstemmende post føjes til hvert system. Hvis et tekstfelt er ændret i begge systemer, og teksten i det ene felt er en afkortet version af teksten i det andet, overskrives den korte tekst imidlertid af den lange tekst.

n Ignorer alle uoverensstemmende elementer

Lad konflikten stå. Ingen ændringer foretages af systemerne.

n Underret mig, når konflikter forekommer (standard)

Modtag underretning, når konflikter opstår. Systemet viser et vindue med detaljer om hver konflikt, der opdages, og giver dig mulighed for at løse konflikten.

**n** Oracle CRM On Demand vinder

Brug denne indstilling, når du er sikker på, at Oracle CRM On Demand indeholder de seneste data.

**n** MS Outlook vinder eller Lotus Notes vinder

Brug denne indstilling, når du er sikker på, at PIM indeholder de seneste data.

Hvis du accepterer standardindstillingen til konfliktløsning (Underret mig), skal du angive, hvordan hver konflikt skal håndteres. Når du har løst konflikten, fortsætter synkroniseringen.

Ingen meddelelser vises under en automatisk synkronisering. Når en automatisk synkronisering slutter, underrettes brugeren med et værktøjstip, der vises nær Oracle PIM Sync On Demand-ikonet i systembakken.

**BEMÆRK:** Overlappende aftaler behandles ikke som datakonflikter under synkroniseringer.

## Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) og Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) er moduler, der tillader, at du tilføjer e-mails fra Microsoft Outlook og fra Lotus Notes til Oracle CRM On Demand. De e-mails bliver en historik over alle kontointeraktioner og er tilgængelige for hele salgsteamet.

Når du føjer e-mails til applikationen (allerede modtagne eller udgående e-mails), kan du:

- n** Tilføje e-mailen som en opgavepost (en fuldført aktivitet), der er linket til konto-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds- eller serviceposter i Oracle CRM On Demand
- n** Tilføje e-mail-modtagere som kontakter, kundeemner, salgsmuligheder eller serviceanmodninger til Oracle CRM On Demand
- n** Oprette opfølgingsopgaver eller -aftaler fra e-mails i Oracle CRM On Demand
- n** Opdatere poster i Oracle CRM On Demand direkte fra Outlook eller Notes, heriblandt nye e-mail-adresser
- n** Søge i Oracle CRM On Demand efter oplysninger om adressat (kun Outlook Email Integration client)



For at bruge Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client skal du installere den på din bærbare eller stationære computer.

**BEMÆRK:** Du skal have adgangsprivilegiet Integration af Outlook/Notes Email i din brugerrolle, for at du kan bruge Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client.



## Installation af Oracle Outlook Email Integration On Demand

Du downloader og kører et opsætningsprogram, der kører en InstallShield-guide for at installere Outlook Email Integration client. Guiden opretter et Outlook plug-in, der tilføjer følgende ikoner eller labels til Outlook-værktøjslinjen:

- n** Tilføj til CRM On Demand. Vises i værktøjslinjen Indbakke.

-  Send & Tilføj til CRM On Demand. Vises i meddelelsesvinduet værktøjslinje.
-  CRM On Demand Find. Dette ikon vises i meddelelsesvinduet værktøjslinje.

Før du går i gang med installationen af Outlook Email Integration client:



-  Sørg for, at din computer opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 647) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.
-  Hvis du bruger Microsoft Outlook 2003, skal du sørge for, at Microsoft Word ikke er valgt som din e-mail-editor. Klik på Funktioner i Outlook-menulinjen, og vælg Indstillinger for at verificere det. Ryd afkrydsningsfeltet til feltet: Anvend Microsoft Word til at redigere e-mails under fanen Postformat.

### ***Sådan installerer du Outlook Email Integration client***

- 1** Afslut Microsoft Outlook, og luk alle åbne vinduer.
- 2** Log på Oracle CRM On Demand.
- 3** Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
- 4** Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 5** Klik på linket Oracle Outlook Email Integration On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.
- 6** Læs oplysningerne på siden Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klik dernæst på linket Download Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7** Læs de ekstra oplysninger på den anden Oracle Outlook Email Integration On Demand-side, og klik dernæst på linket Download Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8** I vinduet kan du:
  -  Klikke på Gem for at kopiere filen Oracle\_OIE\_OnDemand.exe til harddisken for at installere, mens du er offline. (Anbefales)
  -  Klikke på Kør for at begynde installationen. Der skal være forbindelse til internettet for at fortsætte med installationen.
- 9** Følg instruktionerne for at fuldføre installationen.

### **Installation af Oracle Notes Email Integration On Demand**

Integration af Lotus Notes Email med Oracle CRM On Demand er en proces med to trin:

-  Ændring af Lotus Notes-skabelonen
-  Installation af Notes Email Integration client på brugerens computer

### Ændring af Lotus Notes-skabelonen

Lotus Notes-skabelonen ændres på firmaniveau af din Lotus Notes-administrator for at eksponere den nødvendige kode og de nødvendige UI-elementer, der leverer interfacet til Notes Email Integration client.

I følgende procedure beskrives, hvordan filerne til Oracle Notes Email Integration On Demand downloades.

### Sådan downloader du filerne til Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på enhver side, og log på Min Oracle-support.  
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på Min Oracle-support uden at registrere dig.  
Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger.
- 2 Klik på linket Downloads på siden Min Oracle-support, og klik dernæst på linket for at downloade Oracle Notes Email Integration On Demand-filerne til den relevante version af Oracle CRM On Demand.

### Installation af Notes Email Integration Client

Du kører et opsætningsprogram, der kører en InstallShield-guide for at installere Notes Email Integration client. Guiden installerer og registrerer Notes Email Integration client, der tilføjer følgende knapper til mappen og notevisninger i Lotus Notes:

- Tilføj til Oracle CRM On Demand. Denne knap vises i mappevisningerne Indbakke og Sendte elementer.
- Send & Tilføj til Oracle CRM On Demand. Denne knap vises i visningerne Ny note og Svarnote.

Før du går i gang med installationen af Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client bruger en routingserver til dynamisk at hente en brugers instans-URL. Sørg for, at du har en router konfigureret til at arbejde med din installation af Notes Email Integration client. Kontakt kundeservice for at få flere oplysninger.
- Kontroller hos Oracle CRM On Demand-administratoren, om Notes Email Integration client er aktiveret i dit firma. Firmaets Lotus Notes-administrator skal foretage ændringer af firmaets firmaskabelon til Lotus Notes og aktivere Notes Email Integration client, før den virker.  
**ADVARSEL:** Forsøg ikke at installere Notes Email Integration client, før du er sikker på, at den er aktiveret i firmaet. Det kræver, at Notes Email Integration client afinstalleres og installeres igen, før den virker.
- Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på enhver side for at åbne siden Uddannelses- og supportcenter og downloade installationspakken til Notes Email Integration client. På den side skal du klikke på linket Viden og uddannelse og dernæst logge på Min Oracle-support. Klik på linket Downloads på siden Min Oracle-support, og download dernæst installationspakken.
- Sørg for, at din computer opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 647) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.

### Sådan installerer du Notes Email Integration client

- 1 Afslut Lotus Notes, og luk alle vinduer.

- 2 Få fat i installationsfilen til Notes Email Integration client fra Oracle CRM On Demand-administratoren, og gem den på skrivebordet.
- 3 Kør installationsfilen fra skrivebordet, og følg dernæst instruktionerne for at udføre installationen.

## Afinstallation af Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan afinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand når som helst vha. funktionen Tilføj/fjern programmer i Microsoft Windows.

## Tilføjelse af e-mail-oplysninger til Oracle CRM On Demand

Den kombinerede filstørrelse af e-mail og vedhæftet fil må ikke overskride 5 megabyte (MB), når e-mail føjes til Oracle CRM On Demand. Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand understøtter ikke komprimerede filer som vedhæftede filer, f.eks. .zip, .rar, .7z, .cab osv.

**BEMÆRK:** Når du åbner eller opretter e-mails i Outlook 2007, vises CRM On Demand-knapper på båndet i CRM On Demand-gruppen under fanen Meddelelse.

### Sådan tilføjer du e-mail-oplysninger

- 1 Fremhæv eller åbn den e-mail, som du vil føje til Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik i Microsoft Outlook på Tilføj til CRM On Demand. Klik i Lotus Notes på Tilføj til Oracle.
- 3 Indtast den e-mail-adresse og adgangskode, som du normalt bruger for at få adgang til Oracle CRM On Demand, i Logon-vinduet.

**BEMÆRK:** Du behøver kun logge på én gang for hver Outlook- eller Notes-session; du behøver ikke logge på igen, før du lukker Outlook eller Notes. Data, der sendes til og fra Oracle CRM On Demand fra Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, krypteres altid af sikkerhedshensyn.

- 4 Vælg Ja til Automatisk tilknytning for at linke e-mails automatisk til kontaktnavnene i felterne Til, Cc og Fra i løbet af sessionen.

Når Automatisk tilknytning bruges, søger applikationen efter e-mails i Oracle CRM On Demand og tilføjer automatisk denne e-mail som en fuldført opgave. Hvis ingen match er fundet, vises vinduet, hvor du kan søge manuelt og linke e-mailen til poster.

- 5 Klik på knappen Logon.

Applikationen søger efter poster i Oracle CRM On Demand og viser resultaterne i vinduet Opret en opgave, som beskrevet i følgende tabel.

Dette område	indeholder disse poster
--------------	-------------------------

Dette område	indeholder disse poster
Valgte poster	<p>Til at begynde med viser dette område kontaktposter med e-mail-adresser i Oracle CRM On Demand, der matcher dem i felterne Til, Cc og Fra i e-mailene.</p> <p>Du kan flytte poster fra andre områder i dette vindue til Valgte poster. Når du klikker på Gem i dette vindue, gemmer applikationen e-mailen til alle posterne i dette område og til kontoposter, der er linket til dem.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> En kontakt skal have en linket kontopost for, at denne e-mail kan gemmes til den.</p>
E-mail-modtagere ikke fundet	Dette område viser de navne, der forekommer i felterne Til eller Cc i e-mailen, og som ikke kan mappes til eksisterende kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterede poster	Dette område viser de poster i Oracle CRM On Demand, der er linket til de kontaktposter, der svarer til e-mail-modtagerne, f.eks. Salgsmuligheder.

**6** Du kan gøre følgende fra vinduet Opret en opgave:

Handling	Trin
Tilføj opfølgningsopgaver eller -aftaler til Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Marker afkrydsningsfeltet Opret en ny opgave eller Opret en ny aftale i området Indstillinger, efter der er gemt.</li> <li>2 Klik på Gem.</li> <li>3 Opdater oplysningerne i formularen Ny opgave eller Ny aftale, og gem posten.</li> </ol>
Tilføj en ny salgsmulighed eller serviceanmodning, der er linket til en e-mail-modtager	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Højreklik på e-mail-modtagerens navn i området Valgte poster.</li> <li>2 Vælg Tilføj ny salgsmulighed til On Demand eller Tilføj ny serviceanmodning til On Demand.</li> <li>3 Opdater oplysningerne i formularen Ny salgsmulighed eller Ny serviceanmodning.</li> <li>4 Klik på Gem.</li> </ol>
Tilføj e-mail-modtageren som en kontakt eller et kundeemne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Højreklik på e-mail-modtagerens navn i området E-mail-modtagere ikke fundet.</li> <li>2 Vælg Tilføj til On Demand (for en ny kontaktpost) eller Tilføj nyt kundeemne til</li> </ol>

	<p>On Demand (for en ny kundeemnepost).</p> <p><b>3</b> Opdater oplysningerne i formularen Ny kontakt-eller Nyt kundeemne.</p> <p><b>4</b> Klik på Gem.</p> <p>E-mail-modtagerens navn flyttes til området Valgte poster i vinduet.</p>
Tilføj denne e-mail som en fuldført opgave	<p><b>1</b> Sørg for, at der vises en post i området Valgte poster.</p> <p><b>2</b> Klik på Gem.</p> <p>E-mailen gemmes som en fuldført opgave, der er linket til hver post i området Valgte poster, sammen med konti, der er linket til de poster. Standardværdierne, der vises i Aktivitetsdetaljer, bruges, medmindre du opdaterer dem.</p>
Link denne e-mail til en anden post	<p><b>1</b> Dobbeltklik på poster, der er fundet, i vinduet Opret en opgave for at flytte dem til området Valgte poster.</p> <p><b>2</b> (Valgfrit) Opdatér standardindstillingerne i området Aktivitetsdetaljer.</p> <p><b>3</b> Klik på Gem.</p> <p>Denne e-mail gemmes som en opgave, der er linket til de valgte poster, med de værdier, der er vist i området Aktivitetsdetaljer.</p>
Fjern posten fra området Valgte poster	<p><b>n</b> Dobbeltklik på posten. Den flyttes til venstre side af vinduet, så den ikke linkes til denne e-mail.</p>
Søg i Oracle CRM On Demand efter yderligere kontakter, konti, salgsmuligheder, kundeemner eller serviceanmodninger	<p><b>1</b> Vælg posttypen i rullelisten Søg.</p> <p><b>2</b> Indtast det navn, som du vil søge efter.</p> <p><b>3</b> Klik på Afsend.</p> <p>Poster, der matcher navnet, vises i området Søgeresultater.</p>
Opdater en post	<p><b>1</b> Højreklik på posten.</p> <p><b>2</b> Vælg Rediger.</p>

	<p><b>3</b> Opdater oplysningerne i formularen Rediger.</p> <p><b>4</b> Klik på Gem.</p>
Opdater en e-mail-adresse i Oracle CRM On Demand fra denne e-mail	<p><b>1</b> Højreklik på posten i området Søgesultater.</p> <p><b>2</b> Vælg Tilknyt e-mail-adresse.</p> <p><b>3</b> Vælg den opdaterede e-mail-adresse i rullelisten i vinduet Tilknyt kontakt til modtager.</p> <p><b>4</b> Klik på Gem.</p> <p>Den nye e-mail-adresse vises i kontaktposten.</p>
Se postoplysninger, så som postnavn, e-mail-adresse og relaterede postnavne.	<p><b>n</b> Flyt musen hen over posten og hold den der, indtil værktøjstippet vises med oplysningerne.</p>

### **Sådan sender du en e-mail og tilføjer e-mailen til Oracle CRM On Demand**

- 1** Klik på Ny i værktøjslinjen i Microsoft Outlook. Klik på knappen Ny note eller Svar i Lotus Notes.
- 2** (Valgfrit) Tilføj e-mail-modtagere fra kontaktposter i Oracle CRM On Demand:
  - a** Indtast et navn i feltet CRM On Demand Find i meddelelsesvinduet.
  - b** Tryk på Enter.  
Et vindue viser de kontakter, der er fundet i Oracle CRM On Demand.
  - c** Vælg en af indstillingerne: Til, Cc eller Bcc.
  - d** Klik på Vælg.
- 3** Indtast yderligere oplysninger som normalt for at sende en e-mail.
- 4** Klik på Send & Tilføj til CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klik på Send & Tilføj til Oracle i Lotus Notes.  
Når du klikker på Gem i vinduet, sendes e-mailen til de valgte modtagere, og selve e-mailen gemmes i henhold til oplysningerne i vinduet Opret en opgave.



# Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består af følgende skabelonfiler, der kan downloades:

- [Brevfletning til Word](#)
- [Rapporter og analyse til Excel](#)
- [Guiden Segmentering](#)

Disse skabelonfiler indsætter særlige værktøjslinjer i Microsoft Word og Microsoft Excel. Vha. disse værktøjslinjer kan du ændre Oracle CRM On Demand-data i Microsoft Word eller Excel for at oprette direct mail, masse-e-mail, opdaterbare offline-rapporter og lister over kontakter (kaldet segmenter) til brug i marketingkampagner.

I følgende afsnit beskrives, hvordan Oracle CRM On Demand Integration for Office-skabelonerne anvendes:

- [Brug af Brevfletning til Word](#) (på side 681). Beskriver værktøjslinjen On Demand Integration i Microsoft Word, indeholder oplysninger om korrekt åbning af skabeloner til Brevfletning til Word og forklarer, hvordan direct mailing eller masse-e-mail oprettes i Microsoft Word vha. data fra Oracle CRM On Demand.
- [Brug af rapporter og analyse til Excel](#) (på side 686). Beskriver værktøjslinjen On Demand Integration i Microsoft Excel, indeholder baggrundsoplysninger om oprettelse af rapporter vha. skabelonen Rapporter og analyse til Excel og beskriver, hvordan eksisterende rapporter køres og nye rapporter oprettes vha. skabelonen Rapporter og analyse til Excel.
- [Brug af guiden Segmentering](#) (på side 690). Beskriver værktøjslinjen Målgenerator i Microsoft Excel, indeholder baggrundsoplysninger om segmenttyper og beskriver, hvordan segmenter oprettes, uploades og eksporteres.

**BEMÆRK:** Administratoren skal have aktiveret webservicer i Oracle CRM On Demand, for at du kan bruge Oracle CRM On Demand Integration for Office.

**BEMÆRK:** Netværk, der udnytter autentificerede proxies, understøttes ikke.

## Brug af Brevfletning til Word

Vha. Brevfletning til Word kan du downloade Oracle CRM On Demand-data til Microsoft Word for at oprette direct mailing eller masse-e-mail. Før du gør det, skal du konfigurere skabelonerne til Brevfletning til Word.

Klik på et emne for at se trinvisse procedurer til følgende:

- [Download af skabelonen Brevfletning til Word](#) (på side 683)
- [Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner](#) (på side 683)
- [Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word](#) (på side 684)

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:



- [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word](#) (på side 682)

## Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word

Brevfletning til Word indeholder værktøjslinjen On Demand Integration, som anvendes til at oprette brevfløtninger med Oracle CRM On Demand-data.

**BEMÆRK:** Hvis du bruger Microsoft Office 2007, er værktøjslinjen On Demand Integration tilgængelig under fanen Tilføjelsesprogrammer. Klik på fanen Tilføjelsesprogrammer for at få vist alle On Demand Integration-indstillingerne.

I følgende tabel beskrives de tilgængelige indstillinger i værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
1. Hent On Demand-data	Gør det muligt at logge på Oracle CRM On Demand og downloade data til Microsoft Word. Indstillingerne er: Kontakter, Kundeemner, Conti, Salgsmuligheder, Serviceanmodninger og Brug gemt liste. Hvis du vælger Brug gemt liste, kan du vælge en eksisterende datakilde, der er gemt som en liste på din maskine.
2. Uddyb modtagere	Gør det muligt at vælge de modtagere fra de downloadede data, som du vil korrespondere med.
3. Uddyb meddelelse	Indeholder følgende indstillinger:   <b>Autotekst.</b> Gør det muligt at indsætte forudfastlagte felter i meddelelsen. Du kan f.eks. indsætte en afsluttende linje i hver meddelelse vha. indstillingen Autotekst.   <b>Indsæt Oracle-felt.</b> Gør det muligt at indsætte felter fra Oracle CRM On Demand-posten i meddelelsen. Du kan f.eks. vælge at indsætte Full_Name i velkomsthilsenen i hver meddelelse.
4. Eksempel	Gør det muligt at se et eksempel på hver meddelelse. Du kan bruge piletasterne til at rulle gennem hver enkelt.
5. Udskriv eller send meddelelse	Gør det muligt at flette dataene med skabelonen og udskrive, flette med et separat Word-dokument eller flette med individuelt adresserede e-mail-meddelelser og sende dem.
6. Log som On Demand-aktivitet	Gør det muligt at oprette en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post i korrespondancen. Denne enkelte aktivitet knyttes til hver af meddelelsens modtagere. Teksten i den skabelon, der sendes, indsættes automatisk i beskrivelsen af denne aktivitet.

## Download af skabelonen Brevfletning til Word

Skabelonen Brevfletning til Word følger værktøjslinjen On Demand Integration til Microsoft Word. Følgende procedure beskriver, hvordan du downloader skabelonen.

### *Sådan downloader du skabelonen Brevfletning til Word*

- 1 Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på Oracle CRM On Demand, og log på Min Oracle-support.  
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på Min Oracle-support uden at registrere dig. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger.
- 2 Klik på linket Downloads på siden My Oracle Support Knowledge, og klik dernæst på linket for at downloade skabelonen Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Følg instruktionerne på websiden for at downloade skabelonen.

## Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner

Værktøjslinjen Brevfletning til Word (værktøjslinjen On Demand Integration) er vedhæftet hver skabelonfil. Følgende procedure beskriver, hvordan du opretter en Brevfletning til Word-skabelon vha. værktøjslinjen On Demand Integration. Ved at benytte værktøjslinjen til at oprette Brevfletning til Word-skabeloner sikrer du, at dine Oracle CRM On Demand-data understøtter den personalisering, som du integrerer i skabelonen.

### Om åbning af Brevfletning til Word-skabeloner

Du skal altid åbne de originale skabelonfiler for at sikre, at Brevfletning til Word er knyttet til alle skabeloner, som du opretter eller ændrer. Kontroller titellinjen for at sikre, at du har åbnet den originale skabelonfil. Dokumenttitlen skal have filtypen .dot.

**BEMÆRK:** Dobbeltklik ikke på filen for at åbne den, da denne handling åbner et nyt Word-dokument på basis af skabelonfilen. Hvis du gemmer ændringer i denne tilstand, gemmer du et normalt Word-dokument, der ikke har værktøjslinjen On Demand Integration vedhæftet.

### *Sådan opretter eller ændrer du Brevfletning til Word-skabeloner*

- 1 Højreklik på den Brevfletning til Word-skabelon, som du downloadede og gemte lokalt, og vælg Åbn.  
Filen åbnes i Microsoft Word.
- 2 Opret en typisk korrespondance vha. værktøjslinjen On Demand Integration og Word-funktionaliteten.  
Du kan uddybe modtagere, indsætte Oracle CRM On Demand-felter, se eksempel osv. Se [Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word](#) (på side 684) for at få specifikke detaljer om oprettelse af korrespondance med værktøjslinjen.
- 3 Aflink datakilden fra skabelonen på følgende måde, før du gemmer skabelonen:

- a Klik på knappen for opsætning af hoveddokument i værktøjslinjen Microsoft Word-brevfletning.
- b Vælg alternativknappen Normalt Word-dokument i dialogboksen Hoveddokumenttype.

**BEMÆRK:** Hvis værktøjslinjen Microsoft Word-brevfletning ikke er synlig, kan du få adgang til den ved at klikke på Vis, Værktøjslinjer og dernæst Brevfletning i Word-menulinjen. Hvis du anvender Microsoft Office 2007, skal du klikke på fanen Postforsendelser og dernæst Start brevfletning.

**ADVARSEL:** Hvis du gemmer og publicerer en skabelon, før forbindelsen til datakilden afbrydes, forsøger filen at oprette forbindelse til en datakilde på den lokale maskine, når den benyttes.

- 4 Gør et af følgende:
  - n Vælg Filer og dernæst Gem som, hvis du gemmer en ny skabelon.
  - n Vælg Filer og dernæst Gem, hvis du gemmer ændringer af en eksisterende skabelon.

## Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word

Vha. Brevfletning til Word kan du downloade data fra Oracle CRM On Demand og flette dem med et Word-dokument. Følgende procedure bruger kontakter som eksempel, men du kan også oprette brevfetninger vha. Oracle CRM On Demand-data fra kundeemner, konti, salgsmuligheder og serviceanmodninger eller vha. en modtagerliste, som du har gemt lokalt.

**BEMÆRK:** Det maksimale antal poster, der kan downloades, er 4000.

### *Sådan opretter du en direct mailing eller masse-e-mail vha. Brevfletning til Word*

- 1 Åbn den ønskede Word-skabelonfil til direct mailing.
- 2 I værktøjslinjen On Demand Integration skal du klikke på Hent On Demand-data og dernæst på Kontakter.
- 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen Oracle On Demand - Logon, og klik på Log på for at logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Gør følgende i dialogboksen Definer liste:
  - a Definer kriterier for de data, som du vil downloade til Word, under fanen Filtre.  
Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
  - b Vælg de specifikke oplysningsfelter, som du vil downloade, under fanen Felter. Du kan maksimalt vælge 40 felter.  
  
Systemet skanner den aktuelle skabelon og vælger automatisk hvert af de felter, der er nødvendige. Du kan vælge flere felter, der skal indsættes i skabelonen, for at personalisere kommunikationen yderligere.

**BEMÆRK:** Du bør også vælge yderligere oplysningsfelter, der kan være påkrævet for at sende kommunikationen. Hvis du f.eks. skal sende en masse-e-mail, skal du inkludere e-mail-adressen i modtagerfilen.

c Klik på OK.

5 Gør et af følgende i dialogboksen Gem liste?:

a Klik på Ja for at gemme listen lokalt til senere brug. Udfyld de relevante felter i dialogboksen Gem som, og klik dernæst på Gem.

b Klik på Nej og dernæst på OK, hvis du kun planlægger at bruge listen én gang. Når du vælger denne indstilling, gemmes modtagerlisten som en midlertidig fil, der skal slettes efter brug.

6 Gør et af følgende i dialogboksen Modtagere af brevfletning:

n Ryd afkrydsningsfelter for at fjerne modtagere fra denne korrespondance.

n Marker afkrydsningsfelter for at inkludere modtagere i denne korrespondance.

Klik på OK, når du er færdig med at redigere modtagere.

**BEMÆRK:** Du kan genåbne dialogboksen Modtagere i Brevfletning ved at klikke på Uddyb modtagere i værktøjslinjen On Demand Integration.

7 Klik på Uddyb meddelelse for at indsætte Oracle CRM On Demand-felter eller automatisk tekst i Word-dokumentet. Se [Brug af Brevfletning til Word](#) (på side 681) for at få flere oplysninger om knappen Uddyb meddelelse.

8 Klik på Eksempel, og brug pileknapperne til at rulle gennem hver meddelelse og se, hvordan de vil se ud, når de udskrives eller sendes pr. e-mail.

Se [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word](#) (på side 682) for at få flere oplysninger om knappen Eksempel.

9 Klik på Udskriv eller Send meddelelse, og gør dernæst et af følgende:

a Vælg Flet med dokument for at sende til et andet Word-dokument.

b Vælg Flet med printer for at udskrive.

c Vælg Send som e-mail for at distribuere som en masse-e-mail.

d Vælg Send som fax for at distribuere en massefax.

**BEMÆRK:** Du skal først konfigurere Microsoft Office for at distribuere korrespondance som en massefax. Søg efter "fax" i hjælpefilerne til Microsoft Office for at få flere oplysninger.

10 (Valgfrit) Klik på Log som On Demand-aktivitet for at oprette en enkelt Oracle CRM On Demand-aktivitet, der skal knyttes til hver kontakt, der vælges til brevfletningen. Feltet Beskrivelse til aktiviteten udfyldes automatisk med skabelonens tekst. Udfyld de relevante felter i dialogboksen Opgaver, og klik dernæst på Gem.

## Brug af Rapporter og analyse til Excel

Vha. Rapporter og analyse til Excel kan du downloade Oracle CRM On Demand-data til Microsoft Excel og arbejde med dem for at oprette rapporter. Dette afsnit indeholder følgende emner:

- [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 686)
- [Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel](#) (på side 686)
- [Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 687)
- [Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 687)

## Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel

Rapporter og analyse til Excel indeholder værktøjslinjen On Demand Integration, som du kan bruge til at oprette rapporter med data fra Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Hvis du bruger Microsoft Office 2007, er værktøjslinjen On Demand Integration tilgængelig under fanen Tilføjelsesprogrammer. Klik på fanen Tilføjelsesprogrammer for at få vist alle On Demand Integration-indstillingerne.

I følgende tabel beskrives værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
Konfigurer On Demand-rapport	Gør det muligt at logge på Oracle CRM On Demand og downloade data til Excel.
Opdater On Demand-rapport	Opdaterer data, som du ser i Excel, med de seneste data, der er tilgængelige fra Oracle CRM On Demand.

## Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel

Vha. Rapporter og analyse til Excel kan du downloade Oracle CRM On Demand-data og ændre dem i Microsoft Excel. Når du klikker på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel, vises dialogboksen Konfigurer rapporter. Vha. denne dialogboks kan du redigere eksisterende rapporter, oprette nye rapporter eller fjerne eksisterende rapporter. I følgende tabel beskrives de tilgængelige indstillinger i dialogboksen.

Knap	Kommentarer
Rediger rapport	Klik for at ændre de filterindstillinger og felter, der er inkluderet i den valgte rapport.

Knap	Kommentarer
Ny rapport	Klik for at oprette en tilpasset rapport til den valgte posttype. Du kan angive filterkriterier til hvert af standardfelterne og de tilpassede felter til den pågældende posttype. Se <a href="#">Arbejde med lister</a> (på side 70) for at få oplysninger om angivelse af filterkriterier i lister.
Fjern rapport	Klik for at fjerne en rapport fra Excel-projektmappen.
Kør rapport	Klik for at køre den aktuelt valgte rapport. Efter kørsel tilføjes rapporten som et nyt ark til projektmappen.
Afslut	Klik på for at afslutte dialogboksen Konfigurer rapporter.

## Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel



Skabelonen Rapporter og analyse til Excel tilføjer værktøjslinjen Oracle CRM On Demand-integration til Microsoft Excel. Følgende procedure beskriver, hvordan skabelonen downloades.

### *Sådan downloader du skabelonen Rapporter og analyse til Excel*

- 1 Klik på linket Uddannelse og support øverst i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på fanen Support.
- 3 Klik på My Oracle Support Login.
- 4 Klik på Logon, og indtast dine logon-oplysninger.
- 5 Indtast 433624.1 i feltet Søg i vidensdatabase, og start søgningen.
- 6 Klik på linket til skabelonen Oracle-rapporter og -analyse til Excel.
- 7 Følg instruktionerne på websiden for at downloade skabelonen (zipfilen).
- 8 Udpak zipfilen i et lokalt bibliotek.

## Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel

Dette afsnit indeholder følgende emner:

-  Kørsel af eksisterende rapporter
-  Oprettelse af nye rapporter

## Kørsel af eksisterende rapporter

Følgende procedure beskriver, hvordan du kører en eksisterende rapport vha. Rapporter og analyse til Excel. Det omfatter også et valgfrit trin, der beskriver, hvordan du redigerer en eksisterende rapport. Efter kørsel af rapporten kan du arbejde med dataene i projektmappen. Du kan generere pivottabeller, pivotdiagrammer, diagrammer og grafer og beregne felter fra oplysninger, der er inkluderet i rapportregnearkene.

**BEMÆRK:** Når pivottabeller, pivotdiagrammer samt grafer og diagrammer tilføjes, skal du oprette dem i nye regneark. Ellers overskrives de, når du opfrisker rapporterne.

### Sådan kører du eksisterende rapporter

- 1 Åbn Excel-skabelonfilen.
- 2 Klik på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration.
- 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen CRM On Demand - Logon, og klik på Logon for at logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Vælg den posttype, som du ønsker til rapporten, i rullelisten Vælg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgmulighederne er: Konto, Kontakt, Salgsmulighed, Kundeemne, Serviceanmodning eller Løsning.

De tilgængelige rapporter til den valgte posttype vises i listen Tilgængelige rapporter. Du kan redigere en eksisterende rapport, fjerne en eksisterende rapport eller oprette nye rapporter. Se [Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel](#) (på side 686) for at få flere oplysninger om dialogboksen Konfigurer rapporter. Se Oprettelse af nye rapporter i dette emne for at få flere oplysninger om oprettelse af nye rapporter.
- 5 Vælg en eksisterende rapport i listen Tilgængelige rapporter.
- 6 (Valgfrit) Klik på Rediger rapport for at ændre filterindstillinger og felter, der er inkluderet i den aktuelt valgte rapport.
  - a Definér kriterier for de data, som du vil downloade, i dialogboksen Definér rapport under fanen Filtre. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
  - b Vælg de specifikke oplysningsfelter, der skal downloades, under fanen Felter, og klik dernæst på OK.

**BEMÆRK:** Du kan vælge op til 100 felter til inkludering i en rapport.
- 7 Klik på Kør rapport.

De anmodede data indsættes i Excel-projektmappen som et nyt regneark med rapportens navn.
- 8 Klik på Afslut i dialogboksen Konfigurer rapporter for at begynde at redigere dataene i Excel.
- 9 Klik på Opfrisk On Demand-rapport for at opdatere de data, som du redigerer i Microsoft Excel, med de seneste data fra Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Når du klikker på Opfrisk On Demand-rapport, overskrives hvert rapportark i projektmappen med de seneste oplysninger fra Oracle CRM On Demand.



## Oprettelse af nye rapporter

Følgende procedure beskriver, hvordan du opretter og kører en ny rapport vha. Rapporter og analyse til Excel.

### Sådan opretter du nye rapporter

- 1 Åbn den ønskede Excel-skabelonfil til oprettelse af rapporten.
- 2 Klik på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration.
- 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen CRM On Demand - Logon, og klik på Logon for at logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Vælg den posttype, som du ønsker til rapporten, i rullelisten Vælg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgmulighederne er: Konto, Kontakt, Salgsmulighed, Kundeemne, Serviceanmodning eller Løsning.  
De tilgængelige rapporter til den valgte posttype vises i listen Tilgængelige rapporter.
- 5 Klik på Ny rapport for at oprette din egen forespørgsel.  
**BEMÆRK:** Oprettelse af en ny rapport gør det muligt at oprette en tilpasset rapport til den valgte posttype. Du kan angive filterkriterier til hvert af standardfelterne og de tilpassede felter til den pågældende posttype.
- 6 Gør følgende i dialogboksen Definer rapport:
  - a Definer kriterier for de data, som du vil downloade til, under fanen Filtre.  
Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
  - b Vælg de specifikke oplysningsfelter, der skal downloades, under fanen Felter, og klik dernæst på OK.  
**BEMÆRK:** Du kan vælge op til 100 felter til inkludering i en rapport.
- 7 Indtast et navn til rapporten til fremtidig brug i feltet Rapportnavn i dialogboksen Gem rapporter, og klik dernæst på Gem.
- 8 Vælg den rapport, som du lige har oprettet, i dialogboksen Konfigurer rapporter, og klik på Kør rapport.  
Den rapport, som du oprettede, vises som et regneark i Excel med det angivne navn.
- 9 Når du har tilføjet alle de nødvendige rapporter, skal du klikke på Afslut for at lukke dialogboksen Konfigurer rapporter og begynde at arbejde med dataene i regnearket.
- 10 Klik på Opfrisk On Demand-rapport for at opdatere de data, som du redigerer i Microsoft Excel, med de seneste data fra Oracle CRM On Demand.  
Når du klikker på Opfrisk On Demand-rapport, opdateres alle rapportark i projektmappen.

## Brug af guiden Segmentering

Vha. guiden Segmentering kan du definere kontaktsegmenter, der er baseret på flere posttyper. Et segment er en liste over kontakter fra Oracle CRM On Demand. Dette afsnit omfatter følgende emner:

- [Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering](#) (på side 690)
- [Om guiden Segmentering](#) (på side 690)
- [Download af guiden Segmentering](#) (på side 691)
- [Oprettelse af segmenter](#) (på side 692)
- [Upload af segmenter](#) (på side 694)
- [Eksport af segmenter](#) (på side 694)

## Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering

Segmenteringsguiden indeholder værktøjslinjen Målgenerator, som bruges til at oprette kontaktsegmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand.

I følgende tabel beskrives værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
Håndter segmenter	Gør det muligt at oprette og opdatere segmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand og eksportere segmenter som CSV-filer.
Opfrisk segment	Opdaterer data, som du ser i Microsoft Excel, med de seneste data, der er tilgængelige fra Oracle CRM On Demand.
Upload segmenter	Uploader listen over segmenter fra segmenteringsguiden til Oracle CRM On Demand.

## Om guiden Segmentering

Du kan bruge guiden Segmentering til at generere kontaktsegmenter (dvs. lister over kontakter) på basis af en kombination af felter for konto, kontakt, salgsmulighed og serviceanmodning i Oracle CRM On Demand. De resulterende segmenter er multidimensionelle kundelister til målretning af kampagner.

Du kan oprette følgende segmenttyper:

- Dynamisk segment.** Dynamiske segmenter kan opfriskes når som helst. Når du opfrisker et dynamisk segment, genanvendes de filtre, der er gemt med segmentet, på posterne i Oracle CRM On Demand, og segmentet opdateres for at inkludere nye poster. Det nye segment overskriver det tidligere segment.
- Statisk segment.** Statiske segmenter bevares som et snapshot. Med et statisk segment kan du også manuelt vælge de kontakter, der skal medtages i listen. Du kan ikke opfriske et statisk segment.

- Eksternt segment.** Eksterne segmenter er baseret på data fra et eksternt system eller en ekstern kilde. Segmenteringsguiden finder poster i Oracle CRM On Demand, der matcher den eksterne dataliste og returnerer linkede kontakter.

Desuden gør guiden Segmentering følgende muligt:

- Upload af segmenter som kampagnemodtagere til Oracle CRM On Demand
- Eksport af segmenter som CSV-filer

## Scenario for brug af guiden Segmentering

Dit marketingteam planlægger at afholde en marketingbegivenhed i Tyskland for ledende medarbejdere inden for bilindustrien. Begivenheden vil give ledere i dit firma mulighed for at assistere i lukning af store, aktive salgsmuligheder før slutningen af kvartalet.

Du anvender følgende filtre for at generere et segment, der understøtter dette forretningsbehov:

- Kontakts jobtitel er sat til Præsident.
- Kontoplacering er sat til Tyskland.
- Kontobranche er sat til Bilindustri.
- Salgsmuligheds salgsstadie er sat til Forhandlingssalgsmulighed.
- Omsætning er større end €1.000.000.

Det resulterende segment er en liste over kontakter i Oracle CRM On Demand, der opfylder alle de definerede kriterier.

For at blive medtaget i listen skal en kontaktpost f.eks. (ud over at have jobtitlen Præsident) være linket til konto- og salgsmulighedsposter, der opfylder kriterierne til de posttyper.

## Download af guiden Segmentering

Segmenteringsguiden indeholder værktøjslinjen Målgenerator, som bruges til at oprette kontaktsegmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand. I følgende procedure beskrives, hvordan segmenteringsguiden downloades (en Excel-fil).

### *Sådan downloader du guiden Segmentering*

- Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på Oracle CRM On Demand, og log på Min Oracle-support.  
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uden at registrere dig. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger, før du logger på.
- Klik på Downloads på siden My Oracle Support, og klik dernæst på *Segmenteringsguide*.
- Følg instruktionerne på websiden for at downloade skabelonen (zipfilen).

- 4 Udpak zipfilen i et lokalt bibliotek.

## Oprettelse af segmenter

Når du opretter et segment, angiver du først den type segment, som du vil oprette. Dernæst konfigurerer du filtre for at definere segmentet, indtaster et navn til segmentet og genererer segmentet fra poster i Oracle CRM On Demand.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter et segment.

**Før du går i gang.** Sørg for, at de filterværdier, som du indtaster, matcher dem i de poster, som du vil medtage i segmentet. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få flere oplysninger om filtrering af lister i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Guiden Segmentering understøtter ikke Multivælg-valglistefelter.

### Sådan opretter du et segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 Vælg evt. indstillinger for at aktivere makroer, hvis du promptes om det.
- 4 Log på med din e-mail-adresse og adgangskode til Oracle CRM On Demand, hvis du promptes om det.
- 5 Klik på Ny i vinduet Håndter segmenter.
- 6 Vælg segmenttypen i vinduet Nyt segment:
  - n **Dynamisk.** Gør det muligt at gemme kriterierne til segmentet og opfriske segmentet med de seneste oplysninger fra Oracle CRM On Demand.
  - n **Statisk.** Gør det muligt at filtrere en liste over kontakter og dernæst selektivt vælge de kontakter, der skal medtages i segmentet.
  - n **Ekstern.** Gør det muligt at bruge en ekstern liste over data (ekstern CSV-fil) til at hente en liste over kontakter fra Oracle CRM On Demand. Denne segmenttype gør det muligt at basere segmenterne på en tredjepartsfil, som du kan have købt eller udtrukket fra andre interne datasystemer.

Segmenteringsguiden genererer segmentet ved at matche poster i Oracle CRM On Demand med posterne i CSV-filen. Du kan angive de felter, som du vil bruge, når poster matches.
- 7 (Kun dynamiske eller statiske segmenttyper) Konfigurer filtre, der skal anvendes på de forskellige posttyper i vinduet Sæt segmentfiltre.

**BEMÆRK:** Filterværdier til numeriske felter skal indtastes uden brug af separatorer til tusinder og skal bruge et punktum (.) som decimalseparator. Indtast f.eks. 1000.50 for et tusinde og halvtreds cent i et amerikansk valutafelt.

- a Klik på den fane, der svarer til posttypen i det første filter.

Når filtre angives på en posttype, medtages kontakter, der er linket til poster, som opfylder kriterierne, i segmentet.

**b** Vælg Felt, Betingelse og Filterværdi for at definere det første filter.

**c** Gentag trin a og trin b, indtil du har defineret alle filtre til dette segment.

**d** Klik på Gem segment.

**8** (Kun eksterne segmenttyper) Konfigurer et segment, som følger:

**a** Angiv den type poster, som den eksterne liste indeholder, i vinduet Ekstern liste, og angiv, om du ønsker at anvende yderligere kontaktfiltre.

**b** Vælg CSV-filen i vinduet Find ekstern liste.

**c** Vælg de felter i vinduet Ekstern liste, som segmenteringsguiden skal bruge til at fastlægge matchninger mellem CSV-filen og felterne i Oracle CRM On Demand, og map dernæst felterne fra CSV-filen til de tilsvarende felter i Oracle CRM On Demand, og klik på Gem.

**9** Indtast et navn til segmentet i vinduet Gem segment, og klik på Gem.

Segmenteringsguiden genererer en kontaktliste over poster, der opfylder alle kriterier, som du definerer. Listen vises i et nyoprettet regneark med den label, som du brugte som segmentnavn.

**BEMÆRK:** Når segmenteringsguiden genererer segmentet, returnerer den kun de poster, som du har adgang til i Oracle CRM On Demand.

**10** (Valgfrit, kun statiske segmenter) Vælg eller ryd kontakter i vinduet Listemedlemmer, og klik på Gem.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opfrisker et dynamisk segment.

**BEMÆRK:** Når du opfrisker et dynamisk segment, overskrives segmentet, og det kan ikke gendannes.

### ***Sådan opfrisker du et dynamisk segment***

**1** Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.

**2** Klik på Opfrisk segment i værktøjslinjen Målgenerator.

**3** Vælg segmentet i vinduet Opfrisk dynamiske segmenter.

**4** Klik på Opfrisk.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opfrisker et dynamisk eller statisk segment.

### ***Sådan opdaterer du et dynamisk eller statisk segment***

**1** Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.

**2** Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.

- 3 Vælg det dynamiske eller statiske segment, som du vil opdatere.
- 4 Klik på Rediger.
- 5 Gør et af følgende:
  - n Vælg eller ryd kontakter i vinduet Vælg segmentmedlemmer til statiske segmenter.
  - n Opdater filtrene til dynamiske segmenter.
- 6 Klik på Gem.

Segmenteringsguiden genererer segmentet vha. de nyligt definerede kriterier.

## Upload af segmenter

Du kan uploade de segmenter, som du opretter i segmenteringsguiden til Oracle CRM On Demand. Når du uploader et segment, linker Oracle CRM On Demand kontakterne i listen til en kampagne i Oracle CRM On Demand. Kontakterne vises i afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne.

I følgende procedure beskrives, hvordan et segment uploades til Oracle CRM On Demand.

**Før du går i gang.** Opret den kampagne i Oracle CRM On Demand, som du vil linke til segmentet.

### *Sådan uploader du et segment*

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Upload-segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 I vinduet Upload segmenter:
  - a Vælg de segmenter, som du vil uploade.
  - b Vælg kampagnen til dette segment.
  - c Vælg leveringsstatus til de modtagere, som du uploader.  
Den værdi, som du vælger, vises i kolonnen Leveringsstatus i afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne.
  - d Klik på Upload.

**BEMÆRK:** Du kan uploade i alt 30.000 modtagere til en enkelt kampagne.

## Eksport af segmenter

Du kan eksportere et segment som en CSV-fil, som du dernæst kan distribuere til tredjeparter. I følgende procedure beskrives, hvordan segmenter eksporteres.

### ***Sådan eksporterer du et segment***

- 1** Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2** Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3** Vælg det segment, som du vil eksportere, i vinduet Håndter segmenter, og klik på Eksporter.
- 4** Flyt de felter, som du vil medtage i området Valgte felter, arranger dem i den ønskede rækkefølge, og klik dernæst på Eksporter.
- 5** Giv filen et navn i vinduet Gem som, og gem den det ønskede sted.





# 14 Rapporter

---

Brug Rapporter-hjemmesiden til at oprette og vise rapporter og diagrammer om dine forretningsdata. Denne hjemmeside viser det fulde katalog over tilgængelige rapporter. Den er udgangspunktet for kørsel, udskrivning og lagring af rapporter. Hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan du også oprette tilpassede rapporter fra denne side og gøre dem tilgængelige for medarbejderne i firmaet.

Brug Bog-vælgeren for at ændre din synlighed i relation til forskellige poster eller forskellige bøger. Se [Om synlighed af poster i Analytics](#) (på side 698) for at få flere oplysninger om synlighed i relation til poster og poster, som er tilgængelige for dig.

**BEMÆRK:** Ændringer, der foretages af felterne Standardsprog, Valuta og Land på de personlige profilsider, afspejles ikke i alle rapporter og analyser, før du logger af og logger på igen. Afhængigt af firmaets standardsprog kan du også se visse elementer i rapporter på et andet sprog end dit personlige standardsprog. Selv om ændringer, der er foretaget af din tidszone, ikke afspejles i rapporter, initialiseres et andet sæt værdier til sessionsvariablerne afhængigt af din tidszoneværdi, når du logger på næste gang.

*Note til førstegangsbbrugere:* Nogle rapporter opdateres hver nat, så du ser muligvis ikke data i rapporter for den første 24-timers periode, efter du er logget på. F.eks. viser rapporter over salgseffektivitet ikke data, før efter den første periode.

Der er to typer rapporter:

- Tilpassede rapporter.** Tilpassede rapporter er dem, der oprettes af dig eller dine kollegaer. De er tilgængelige i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på Rapporter-hjemmesiden. Du kan få adgang til dine tidligere oprettede rapporter vha. linket Min analyse. Du kan få adgang til fælles rapporter, som du eller dine kollegaer har oprettet, vha. linket Fælles tilpassede analyser. Se [Opsætning af rapportmapper](#) (på side 710) for at få flere oplysninger om adgang til eksisterende tilpassede rapporter. Klik på Design analyse for at oprette din egen tilpasset rapport. Se [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721) for at få flere oplysninger om oprettelse af din egen tilpassede rapport.
- Forudgenererede rapporter.** Forudgenererede rapporter leveres med Oracle CRM On Demand. De er tilgængelige i afsnittene Kviklister, Pipelineanalyse, Salgseffektivitet, Kunder, Service og Marketingeffektivitet på Rapporter-hjemmesiden. Du kan ikke redigere eller slette de forudgenererede rapporter. Du kan imidlertid åbne, redigere og gemme disse rapporter under andre navne. Du kan bruge dem til at udgøre grundlaget for en ny tilpasset rapport. Se [Om forudgenererede rapporter](#) (på side 704) for at få flere oplysninger om forudgenererede rapporter.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Om synlighed af poster i Analytics](#) (på side 698)

[Om forudgenererede rapporter](#) (på side 704)

[Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på side 708)

[Håndtering af rapporter](#) (på side 710)

[Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721)

[Om begrænsninger i rapporter](#) (på side 722)

[Instrumentbrætter](#) (på side 991)

[Optimering af ydeevne](#) (på side 985)

## Om synlighed af poster i Analytics

Flere indstillinger i Analytics kontrollerer synlighed. De anvendes i følgende rækkefølge:

- 1 Indstillingen Adgang til alle data i Analytics (i rolleprivilegier)
- 2 Indstillingen Rapporteringsemneområde i brugerprofil
- 3 Indstillingen Historisk emneområde i brugerprofil
- 4 Bøger og Bog-vælger
- 5 Brugerdelegering
- 6 Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster (i firma- og brugerprofiler)

En firmaadministrator, der bruger disse indstillinger, kan kontrollere de poster, der vises i rapporter, som du kører. F.eks. kan en manager vise managerens egne salgsmuligheder og salgsmulighederne for medarbejdere, som rapporterer til manageren, men en salgsrepræsentants indstillinger begrænser salgsmulighederne til kun de salgsmuligheder, der tilhører salgsrepræsentanten.


### Indstillingen Adgang til alle data i Analytics

Brugere med privilegiet Adgang til alle data i Analytics i deres rolleopsætning har fuld synlighed af alle data i hele organisationen, heriblandt poster, der er mærket Private. Dette privilegium gives typisk til firmaadministratoren. Privilegiet tilsidesætter enhver indstilling af synlighed i Analytics.

Hvis brugerrollen ikke har privilegiet Adgang til alle data i Analytics, fastlægger den indstilling af synlighed i Analytics, der er angivet i firma- eller brugerprofilen, de data, som brugere kan se i rapporter.

### Indstillingen Rapporteringsemneområde

Denne indstilling bruges generelt til alle brugere i organisationen, som ikke er firmaadministratorer. Indstillingen er tilgængelig i både firma- og brugerprofiler. Hvis indstillingen ikke er defineret i en brugers profil, gælder indstillingen i firmaprofilen. Indstillingen har følgende værdier:

-  **Managersynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der ejes direkte af dine underordnede, heriblandt poster, der er mærket Privat

- Teamsynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der deles med dig via konto- og salgsmulighedsteam og via gruppetildeling

## Historisk emneområde

Denne indstilling bruges generelt til alle brugere i organisationen, som ikke er firmaadministratorer. Indstillingen er tilgængelig i både firma- og brugerprofiler. Hvis indstillingen ikke er defineret i en brugers profil, gælder indstillingen i firmaprofilen.

Indstillingen har følgende mulige værdier:

- Managersynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der ejes direkte af dine underordnede, heriblandt poster, der er mærket Privat
- Teamsynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der deles med dig via konto- og salgsmulighedsteam og via gruppetildeling
- Fuld synlighed.** Kombinerer manager- og teamsynlighed for at vise data, der ejes af dig og dine underordnede, og data, der deles med dig og dine underordnede.

## Bøger og Bog-vælger

Hvis du har indstillingen Fuld synlighed, giver funktionen Bøger yderligere kontrol over de data, der vises i rapporter. Vha. Bog-vælgeren på rapportsiderne kan du begrænse de data, der indeholdes i en bog og dens eventuelle underbøger. Denne funktion er kun tilgængelig, hvis en eller flere bøger er tildelt dig, og du bruger et analyseemneområde (ikke rapportering). Hvis du har privilegiet Adgang til alle data i Analytics, fortsætter du med at vise alle data, uanset hvilken bog er valgt. Ydermere tilsidesætter synligheden Rollebaseret kan læse alle poster Bog-synlighed i Analytics.

En firmaadministrator kan angive en standardbog til Bog-vælgeren på rapportsiderne til hver bruger. Du angiver denne indstilling i feltet Standardbog til Analytics i brugerprofilen.

**Bemærk:** Hvis standardbogen i din profil er sat til en bog, der ikke kan indeholde data, eller er sat til en bog, som du ikke har adgang til, får du en fejl, der angiver, at adgang er nægtet.

## Brugerdelegering

Funktionen Brugerdelegering giver yderligere kontrol over de data, der vises i rapporter. Vha. Bog-vælgeren kan du se data fra alle brugere, som har tilføjet dig til deres liste over delegerede brugere. Du kan vælge brugerens navn i Bog-vælgeren for at se rapportdata for den bruger. Du viser ikke længere dine egne data i rapporten, men kun dataene for den valgte bruger. Din indstilling af synlighed i Analytics gælder imidlertid stadig. Hvis f.eks. Ole fjædede dig til sin liste over delegerede brugere, og hans indstilling af synlighed i Analytics er Managersynlighed, ser du ikke nødvendigvis de samme data i rapporten, som Ole gør, medmindre din indstilling også er Managersynlighed.

## Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster

Dette kontrolelement findes i både firmaprofilen og brugerprofiler. Kontrolelementet fastlægger, om Oracle CRM On Demand Answers tager hensyn til en rolles indstilling for Kan læse alle poster til posttyper. Når kontrolelementet er sat til Ja i firmaprofilen eller sat til Ja eller NULL i en brugers profil og en posttype har flaget Kan læse alle poster markeret, kan en bruger vise alle poster til den posttype i rapporter. Når disse

betingelser ikke er opfyldt, fastholder Oracle CRM On Demand Answers de standard synlighedsindstillinger, der er defineret i Rapporterings- og Analytics-emneområderne.

Hvis Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret til en bruger, ignorerer Oracle CRM On Demand Answers synlighedsindstillingen på posttyper, der har Kan læse alle poster markeret i rolledefinitionen. Til andre posttyper fastholder Oracle CRM On Demand Answers synlighed, som er baseret på standard synlighedsindstillingerne til rapporteringsemneområder og historiske emneområder. Hvis f.eks. Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret til din profil, din synlighedsindstilling til rapporteringsemneområder er sat til Managersynlighed og Kan læse alle poster er sat til Salgsmulighed, men ikke til kontaktposttyper, vises alle salgsmuligheder, når du kører en rapport, men kun for kontakter, der ejes af dig og dine underordnede.

Firmaer og firmaadministratorer skal være opmærksomme på følgende overvejelser, når indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster bruges i Analytics:

- Rollebaseret posttypesynlighed tilsidesætter bogsynlighed. Når du vælger en bog i Bog-vælgeren med rollebaseret posttypesynlighed aktiveret og indstillingen Kan læse alle poster defineret på en posttype til din rolle, vises alle poster til den posttype og ikke kun dem, der indeholdes i bogen.
- Rollebaseret posttypesynlighed tilsidesætter brugerhierarkiet og brugerdelegeringsaspekter vedr. synlighed i Analytics. Når du vælger en bog i Bog-vælgeren med rollebaseret posttypesynlighed aktiveret og indstillingen Kan læse alle poster defineret på en posttype til din rolle, vises alle poster til den posttype og ikke kun dem, som du forventer at se for den valgte bruger.
- I rapporter med to eller flere posttyper er synlighed af poster baseret på posttypen med den mest restriktive synlighedskontrol. Hvis f.eks. rollebaseret posttypesynlighed er aktiveret på kontaktposttypen, men ikke på salgsmulighedsposttypen, og begge posttyper findes i rapporten, viser Analytics kun de salgsmuligheder, som brugeren har adgang til, og deres tilknyttede kontakter.
- I historiske emneområder er adgang til medarbejderposttypen altid baseret på managersynligheden. Dette begrænsning gælder imidlertid ikke for emneområder i realtid. Synlighed af rollebaserede posttyper påvirker ikke denne begrænsning.
- Adgang til brugerkvote er altid baseret på managersynligheden i både realtid og i historiske emneområder. Rollebaseret posttypesynlighed påvirker ikke denne virkemåde.

## Sikkerhed og datasynlighed i analyse- og rapporteringsemneområder

Data, der vises i rapporter, er baseret på den sikkerhed og datasynlighed, der er defineret til posttyper, og de standardindstillinger for synlighed, der er defineret til analyse- og rapporteringsemneområderne. De fleste posttyper er sikret i hvert emneområde, men der er undtagelser fra denne regel for at understøtte tilknyttede posttypers rapporteringsbehov, selv når disse tilknyttede posttyper ikke udtrykkeligt deles eller ejes af en bruger. F.eks. er kontoposttypen kun sikret i emneområder, hvor konto er den primære styrende posttype, men er ubegrænset i de resterende emneområder.

Formålet med at gøre en posttype ubegrænset i et emneområde er, at det giver dig mulighed for at rapportere på tilknytningerne mellem posttyper. I f.eks. emneområdet Kundeemnehistorik kan du rapportere på kundeemner, der ejes eller deles af dig, og disse kundeemners tilsvarende konti, også når de tilknyttede konti ikke ejes eller deles af dig.

I følgende tabel finder du detaljer om synligheden af posttyper i analyseemneområderne.

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed	Fuld synlighed
Konto	Kontoadresse	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Konto og konkurrent	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Konto og partner	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Konto og relateret konto	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Kontokontakt	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Konto	Sikret	Sikret	Sikret
	Historik: Kontoteam	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed
	Andre emneområder	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontokonkurrent	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontopartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontorelateret konto	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Aktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Aktiv	Alle	Sikret på basis af kontoposttypen	Sikret på basis af kontoposttypen	Sikret på basis af kontoposttypen
Besøgsaktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kampagne	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontakt	Historik: Kontaktteam	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktinteresser	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktomsætning	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Forhandler	Forhandlerhistorik	Sikret	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed	Fuld synlighed
Medarbejder	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Husstand	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
MedEd	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Salgsmulighed	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Salgsmulighedskonkurrence	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Salgsmulighedspartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Portefølje	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Produktomsætning	Alle	Sikret	Sikret på basis af produktomsætnings salgsmulighedsposttype	Sikret på basis af salgsmulighedsposttype til managersynlighed og på basis af produktomsætnings salgsmulighedsposttype til teamsynlighed
Kvote	Alle	Sikret på basis af managersynlighed	Sikret på basis af managersynlighed	Sikret på basis af managersynlighed
Relationskonтакт	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Serviceanmodning	Alle	Sikret	Sikret	Sikret

I følgende tabel finder du detaljer om synligheden af posttyper i rapporteringsemneområderne.

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed
Konto	Konti	Sikret	Sikret
	Konti og konkurrenter	Sikret	Sikret
	Konti og partnere	Sikret	Sikret
	Konti og relaterede konti	Sikret	Sikret
	Tilpassede objekter	Sikret	Sikret

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed
	1, 2 og 3 og konti		
	Andre emneområder	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontokonkurrence	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontopartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontorelateret konto	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Aktivitet	Fælles aktiviteter	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Aktiv	Alle	Sikret på basis af konto	Sikret på basis af konto
Kampagne	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontakt	Alle	Sikret	Sikret
Tilpassede objekter 1-15	Alle	Sikret	Sikret
Medarbejder	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Husstand	Alle	Sikret	Sikret
Kundeemne	Alle	Sikret	Sikret
Salgsmulighed	Alle	Sikret	Sikret
Salgsmulighedskonkurrence	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Salgsmulighedspartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Produktomsætning	Alle	Sikret	Sikret på basis af produktomsætnings salgsmulighedsposttype
Kvote	Alle	Sikret på basis af managersynlighed	Sikret på basis af managersynlighed
Relationskon	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset




Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed
takt			
Serviceanmodning	Alle	Sikret	Sikret

Noter:

1. Rollebaseret posttypesynlighed er aktiveret på alle posttyper.
2. Bogsynlighed i Oracle CRM On Demand Answers er aktiveret til følgende posttyper: Konto, Aktivitet, Aktiv (på basis af konto), Kontakt, Husstand, Kundeemne, Salgsmulighed, Produktomsætning, Serviceanmodning og Tilpassede objekter 1-15. Bogsynligheden i rapporteringsemneområder viser poster i den aktuelle bog, men i analyseemneområder vises også poster, der indeholdes i underbøgerne.

## Om forudgenererede rapporter

Oracle CRM On Demand indeholder et antal forudgenererede rapporter. Du kan ikke slette eller redigere forudgenererede rapporter. Du kan imidlertid åbne, redigere og gemme disse rapporter under andre navne. Du kan bruge dem til at udgøre grundlaget for en ny tilpasset rapport. Rapporterne findes på hjemmesiden [Rapporter](#) og er organiseret i følgende afsnit:

-  Kviklister
-  Pipelineanalyse
-  Salgseffektivitet
-  Kunder
-  Service
-  Marketingeffektivitet
-  Sporing af anvendelse

### Kviklister

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Salgsmuligheder pr. konto	Viser en liste over alle dine salgsmuligheder efter konto
Salgsmuligheder pr. salgsstadie	Viser en liste over alle dine salgsmuligheder efter salgsstadie
Aktiviteter pr. salgsmulighed	Opretter og evaluerer en liste over alle dine aktiviteter efter salgsmulighed



Rapportnavn	Beskrivelse
Konti pr. salgsrepr.	Viser en liste over alle dine konti efter salgsrepræsentant
Kontaktadresseliste	Viser og udskriver en adresseliste over alle dine kontakter efter konto
Medarbejderliste	Viser en liste over alle brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma

## Pipelineanalyse

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Pipelineanalyse	Analyserer pipeline for at identificere salgsmuligheder og udfordringer
Analyse af omsætning fra salgsmulighed	Analyserer din omsætning fra salgsmulighed
Analyse af pipelinekvalitet	Evaluerer kvaliteten af dine handler og identificerer de vigtigste handler, der kan målrettes mod og lukkes hurtigt
Pipelineanalyse for team	Analyserer dine handler efter team
Top 10-salgsmuligheder	Viser og analyserer de øverste ti handler
Historisk pipelineanalyse	Analyserer pipeline på et historisk grundlag for at evaluere den aktuelle præstation i forhold til tidligere forventninger
Historisk analyse af forventet omsætning pr. kvartal	Sammenligner historisk forventet omsætning med aktuel omsætning pr. kvartal
Historisk analyse af omsætning fra salgsmulighed pr. kvartal	Sammenligner historisk omsætning fra salgsmulighed med aktuel omsætning pr. kvartal
Analyse af lukket omsætning pr. kvartal	Sammenligner lukket omsætning fra sidste kvartal med aktuel omsætning
Salgsmulighed vs. forventet omsætning vs. lukket omsætning	Giver indblik i én visning af kvartalsvis omsætningspræstation
Analyse af salgsstadiehistorik	Analyserer pipelineaktivitet og andre metrikker til salgsstadiehistorik

## Salgseffektivitet

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Bedste performere (liste)	Viser, analyserer og identificerer de bedste performere i regioner, brancher osv.
Analyse af salgseffektivitet pr. kvartal	Analyserer kvartalsvis salgseffektivitet efter underordnet
Analyse af teams salgseffektivitet	Analyserer salgseffektivitet efter team
Analyse af teamaktivitet	Analyserer teamaktivitet for at forbedre teamproduktivitet
Analyse af teams succesrate	Evaluerer effektiviteten af teamets succesrate
Analyse af teams gennemsnitlige salgscyklus	Analyserer effektiviteten af teamets gennemsnitlige salgscyklus

## Kunder

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse af antal konti med salgsmulighed	Analyserer det samlede antal konti med salgsmuligheder efter forskellig demografi
Analyse af antal konti	Analyserer det samlede antal konti efter forskellig demografi
Kontaktanalyse pr. salgsmulighed	Analyserer antallet af kontakter med salgsmuligheder efter flere kriterier
Kontaktanalyse pr. konto	Analyserer det samlede antal kontakter efter kontokriterier
Top 10-kunder	Viser og analyserer de øverste ti konti
Kontoanalyse	Analyserer konti og kunder
Analyse af lukket omsætning pr. konto	Analyserer lukket omsætning efter kontodemografi

## Service

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Serviceanalyse	Identificerer vigtige serviceproblemer og sporer

Rapportnavn	Beskrivelse
	servicetendenser i dit område.
Servicerapportliste	Gennemgår en liste over de vigtige serviceanmodninger. Dataene opfriskes dagligt.
Analyse af aktuel serviceanmodnings aldersfordeling	Analysere og håndterer aldersfordeling af serviceanmodninger.
Analyse af åben serviceanmodning	Evaluerer og analyserer åbne serviceanmodninger.
Analyse af antal serviceanmodninger	Evaluerer og analyserer det samlede antal serviceanmodninger.
Serviceanalyse for team	Analysere serviceanmodninger efter teammedlem.

## Marketingeffektivitet

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Aktiv kampagnestatus	Analysere præstationsmetrikker til aktive kampagner.
Resultater af fuldført kampagne	Genererer grafer og sammenligner specifikke præstationsmetrikker til fuldførte kampagner.
Kampagneeffektivitet pr. kampagnenavn	Evaluerer valgte præstationsmetrikker til fuldførte kampagner.
Kampagneeffektivitet pr. kampagnetype	Evaluerer valgte præstationsmetrikker efter kampagnetype til fuldførte kampagner.
Analyse af opfølgning på kundeemne	Analysere alder, opfølgning og statustendenser til kundeemner.
Analyse af kundeemne kilde	Analysere volumentendenser til kundeemner efter kundeemne kilde.
Analyse af salgsmulighedskilde pr. lukkedato	Sporer tendensen i kundeemne kilder til salgsmuligheder på basis af salgsmulighedens lukkedato.
Analyse af salgsmulighedskilde pr. oprettelsesdato	Sporer tendensen i kundeemne kilder til salgsmuligheder på basis af salgsmulighedens oprettelsesdato.
Forventet omsætning	Anslår fremtidig lukket omsætning. Overslaget er baseret på tidligere præstationsmetrikker.

## Sporing af anvendelse

Rapporterne til sporing af anvendelse er tilgængelige for brugere, som har privilegiet Sporing af anvendelse. I følgende tabel viser oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse af anvendelse af applikationsobjekt	Analyserer posttypeanvendelse i applikationen efter kalenderkvartal i det valgte år.
Analyse af brugertilegnelse	Analyserer brugertilegnelse af applikationen på basis af brugerlogon.
Oversigt over opsætning og konfiguration	Viser en oversigt over applikationsopsætning og konfigurationsdetaljer til firmaet.
Brugerlogon efter rolle	Viser og analyserer brugerlogon efter rolle efter kalenderår og -måned.
Brugerlogon efter Top 25-brugere	Viser og analyserer øverste brugerlogon efter rolle efter kalenderår og -måned.
Top 10-sidevisninger	Viser og analyserer Top 10-sidevisningers præstation i applikationen.
Præstation i Analytics	Viser og analyserer præstation for rapporterings- og analyseforespørgsler og -instrumentbrætter.

## Rapportmetrikker

Følgende metrikker forekommer i nogle af de tidligere rapporter:

- Gns. størrelse på handel.** Den gennemsnitlige størrelse på handel baseret på salgsmulighedsomsætning, som er konverteret til brugerens standardvaluta.
- Omkostning pr. lukket salg.** Omkostning divideret med antal vundne.
- Omkostning pr. kundeemne.** Omkostning divideret med antal kundeemner.
- Afkast.** Afkastforholdet beregnes vha. den samlede salgsmulighedsomsætning, der afledes fra kampagnen (gevinst) og kampagnens samlede, faktiske omkostning (omkostning). Formlen er (gevinst minus omkostning) divideret med omkostning.
- Succesrate for salgsmulighed.** Procentdel af vundne salgsmuligheder.

## Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers understøtter flere former for kalenderindstillinger:

- n Kalenderkvartal.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Hver måned er en hel måned, der starter og slutter på samme dato.
- n 5-4-4-model.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Den første måned har 5 uger, og anden og tredje måned har 4 uger.
- n 4-4-5-model.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Den første og anden måned har 4 uger, og den tredje måned har 5 uger.
- n Tilpasset regnskabskalender.** En regnskabskalendertype med entydige start- og slutdatoer til hvert år. Den giver også et firma mulighed for at håndtere år med 53 uger eller skudår.

Datodimensionen er allerede genereret for 20 år (2000 til 2020) til alle kalendertyper undtagen den tilpassede kalendertype. Firmaer, der er defineret med kalendertypen Kalenderkvartal, 4-4-5-model eller 5-4-4-model, kan således analysere deres regnskabsmetrikker til data med datoer, der ligger inden for dette interval (2000 til 2020). Analyse af data efter regnskabs- og kalenderperioder, der åbnes eller sammenføjes via datodimensioner uden for dette interval, er ikke muligt.

Firmaer med en tilpasset regnskabskalender kan kun analysere regnskabsmetrikkerne via datodimensionen for år, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Hvis du f.eks. definerer regnskabskalenderen til årene 2000 til 2010, kan du kun analysere regnskabsmetrikkerne for disse 11 år. Hvis en post oprettes eller starter eller slutter på en dato, der er uden for dette interval, er posten stadig synlig i rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, så længe den ikke åbnes eller sammenføjes via datodimensionstabellen.

Du skal være bekendt med følgende overvejelser, når dit firma bruger en tilpasset regnskabskalender:

- n** Hvis firmaet ændrer regnskabskalendertypen fra en standard eller normal regnskabskalender (kalenderkvartal, 4-4-5-, 5-4-4-modeller) til en tilpasset regnskabskalender, sker ændringen ikke med det samme. Firmaet skal anmode om fuld ETL (udtrækning, transformation og indlæsning), for at ændringen fuldføres.
- n** Hvis firmaet ændrer regnskabskalenderen fra en standard eller normal regnskabskalender til en tilpasset regnskabskalender, er det ikke muligt at analysere de historiske pipeline-snapshots i Oracle CRM On Demand Answers for de regnskabsår, der ikke blev defineret i den tilpassede regnskabskalender. Historiske snapshots kan ikke justeres til den nye kalenderdefinition.
- n** Hvis firmaet ændrer definitionen af tilpasset regnskabskalender til et eksisterende år, afspejles ændringen ikke, før der udføres en fuld ETL.
- n** Definitionen af tilpasset regnskabskalender til nye firmaer samt kalenderdefinitioner for nye regnskabsår til eksisterende firmaer behandles i løbet af den natlige opfriskning.
- n** Feltet Kode for regnskabskalender i datodimensionen kan bruges til at afkode definitionen af regnskabskalenderen til firmaer med en standardkalender eller normal regnskabskalender. Til firmaer, der bruger en tilpasset regnskabskalender, garanteres det imidlertid ikke, at koden er konsistent, og den kan derfor ikke afkodes pålideligt.
- n** Firmaer, der vælger at bruge en tilpasset regnskabskalender, skal indtaste definitioner af regnskabskalender begyndende med det tidligst tilgængelige år og fortsætte fortløbende uden mellemrum i definitionerne. Hvis du vil definere kalenderdefinitioner til tidligere år, kan du gøre det, men du skal anmode om en fuld ETL.

## Håndtering af rapporter

Udfør følgende opgaver for at håndtere rapporter:

- [Opsætning af rapportmapper](#) (på side 710)
- [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 712)
- [Gennemgang af rapportdata](#) (på side 714)
- [Udskrivning af rapporter](#) (på side 714)
- [Kørsel af rapporter](#) (på side 715)
- [Download af rapporter](#) (på side 717)
- [Sletning af rapporter](#) (på side 718)
- [Omdøbning af rapporter](#) (på side 719)
- [Kopiering og flytning af rapporter](#) (på side 719)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan du udføre disse yderligere procedurer:

- [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721)
- [Gør tilpassede rapporter offentlige](#) (på side 941)

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Rapporter](#) (på side 697)

## Opsætning af rapportmapper

Du kan konfigurere rapportmapper og begrænse brugeres synlighed af disse mapper. Derefter kan kun brugere, der er tildelt synlighed af bestemte mapper, se dem på deres Rapporter-hjemmeside.

Opsætning af rapportmapper består af følgende generelle trin:

- 1** Opret mapper og undermapper (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2** Tildel brugersynlighed af mapper (fra administrationssiderne i Oracle CRM On Demand).  
Se [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 712) for at få flere oplysninger om opsætning af brugersynlighed.
- 3** Udfyld mapper med rapporter (i Oracle CRM On Demand Answers).

**Bemærk:** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter tilpassede rapporter, for at du kan udføre denne procedure.

**Sådan opretter du en rapportmappe**

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg en af følgende indstillinger i vinduet Håndter analyser:
  - n Mine mapper. Den nye mappe gemmes i dit private mappebibliotek.
  - n Fælles mapper. Den nye mappe gemmes i den firmaomspændende mappe.
- 5 Åbn den overordnede mappe, hvis du vil oprette mappen som en undermappe til en anden mappe.
- 6 Klik på Opret ny mappe.
- 7 Indtast mappenavnet og - beskrivelsen.

**BEMÆRK:** Begræns navne på rapportmapper til 255 tegn eller mindre. Synlighed kan ikke konfigureres til fælles rapportmapper med navne, der er længere end 255 tegn.

- 8 Klik på Opret mappe.

Når en mappe er oprettet, bliver den synlig på hjemmesiden Rapporter. Alle brugere med adgang til mappen Fælles tilpassede analyser kan se de nyoprettede firmaomspændende fælles mapper. Hvis nødvendigt, kan synlighed af den fælles mappe begrænses, ved at brugerroller linkes til den. Hvis ingen brugerroller er linket til mappen, forbliver synlighed offentlig.

Hvis en ny mappe oprettes i Mine mapper, bliver den synlig i mappen Mine analyser, som er tilgængelig fra fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand. Denne mappe indeholder kun private rapporter. Andre brugere kan ikke se dem.

Se [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 712) for at få flere oplysninger.

**Sådan omdøber du en mappe**

- 1 Klik på Omdøb i mapperækken i vinduet Håndter analyser.
- 2 Indtast det nye navn.
- 3 (Anbefales) Marker Bevar referencer til elementets gamle navn.
- 4 Klik på Opdater.

**Sådan sletter du en mappe**

- n Klik på Slet i mapperækken i vinduet Håndter analyser, og bekræft dernæst handlingen.

### *Sådan udfylder du en rapportmappe med rapporter*

**n** Gør et af følgende:

- n** Opret rapporten, og gem den dernæst i mappen.
- n** Kopier eller flyt en eksisterende gemt rapport fra en mappe til en anden.

Se [Kopiering og flytning af rapporter](#) (på side 719) for at få flere oplysninger om kopiering og flytning af rapporter.

## Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper

Som standard kan alle brugerroller se hver fælles mappe. Du kan tilsidesætte standarden ved at linke specifikke roller specifikt til individuelle mapper. Hvis du linker en brugerrolle til en mappe manuelt, tilbagekalder Oracle CRM On Demand imidlertid alle andre brugerrollers synlighed (undtagen administratorrollens) til den mappe. Du skal fortsætte med at linke hver rolle, der skal have synlighed, manuelt.

Hvis du linker en rolle til en mappe med undermapper, linkes rollen også til alle dens undermapper. Naviger til undermappen, og foretag evt. nødvendige ændringer for at ændre dette.

Administratorrollen kan se alle mapper når som helst. Følgelig kan administratorrollen ikke linkes manuelt til eller fjernes fra en mappe. Enhver tilpasset rolle, der er oprettet ved at kopiere administratorrollen, arver samme synlighed til alle mapper når som helst, uanset om rollen linkes manuelt eller fralinkes fra mapper.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter indhold, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan konfigurerer du brugersynlighed til en fælles rapportmappe*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side i Oracle CRM On Demand (ikke Oracle CRM On Demand Answers).
- 2** Klik på linket Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring på Admin.-hjemmesiden.
- 3** Klik på linket Fælles tilpassede analyser i afsnittet Rapportmapper på siden Indholdsstyring.

Siden Mappeliste viser alle undermapper til den overordnede mappe Fælles tilpassede analyser.

**BEMÆRK:** Alle brugere kan se rodmappen Fælles tilpassede analyser.

- 4** Vælg en mappe på følgende måde:
  - n** Klik på mappenavnet, hvis den mappe, hvor du vil konfigurere synlighed, er en mappe på øverste niveau.
  - n** Hvis den mappe, hvor du vil konfigurere synlighed, er en undermappe, skal du klikke på linket Undermapper til den overordnede mappe, indtil du når den relevante mappe. Klik dernæst på mappenavnet.
- 5** Sådan giver du bestemte roller synlighed af mappen:
  - a** Klik på Tilføj roller på siden Mappedetaljer.



- b** Klik på ikonet Opslag ved siden af hvert felt for at linke brugerroller.
  - c** Klik på Gem.
- 6** Sådan fjerner du en rolle, som tidligere blev tildelt synlighed af mappen:
- a** Vælg Fjern-i menuen på postniveau til rollen på siden Mappedetaljer.
  - b** Bekræft, at du vil fjerne rollen fra mappen.
- 7** Klik på Fjern for at fjerne en brugerrolles synlighed til en rapportmappe.
- 8** Klik på Gem.
- TIP:** Når du sætter synlighed til en undermappe, kan du klikke på mappenavnet i feltet Overordnet mappe for at vende tilbage til siden Mappedetaljer til den overordnede mappe.

## Deling af private rapporter

Synlighed af en brugers private rapportmappe Mine analyser er begrænset til Oracle CRM On Demand-sessionsbrugeren alene. Mappen Mine analyser indeholder rapporter, der er oprettet af brugeren og dernæst lagret som private. Brugere, som har privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan dele private rapporter med andre ved at gemme dem i den firmaomspændende fælles mappe.

### *Sådan deler du en privat rapport*

- 1** Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2** Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Naviger til analysen i dialogboksen Åbn analyse, vælg den, og klik på OK.
- 5** Klik på Gem på siden Byg og se-analyse.
- 6** Vælg en destinationsmappe (f.eks. den firmaomspændende fælles mappe) i mappen Fælles mapper i dialogboksen Gem analyse, og klik på OK.

## Om at dele og skjule forudgenererede rapporter

Forudgenererede rapporter deles af alle firmabrugere.

Privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser styrer, om fælles forudgenererede analyser eksponeres til brugere for bestemte roller. Hvis privilegiet er aktiveret til en brugerrolle, vises alle fælles forudgenererede analyser på fanen Rapporter. Hvis privilegiet ikke er aktiveret til brugerrollen, er alle forudgenererede analyser skjult.

Ryd privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser for at skjule bestemte fælles forudgenererede rapporter og vise andre. Derved skjules alle fælles forudgenererede rapporter. Gå dernæst til Oracle CRM On Demand Answers for at dele bestemte forudgenererede rapporter, åbn den rapport, som du vil dele, og gem den i en fælles mappe i den firmaomspændende fælles mappe. Konfigurer synlighed af den fælles mappe efter behov.

**BEMÆRK:** Privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser bestemmer, om forudgenererede rapporter vises på Rapporter-hjemmesiden. Det har ingen virkning på de andre hjemmesider eller forudgenererede instrumentbrætter. Hvis privilegiet er valgt, vises forudgenererede rapporter derfor på Rapporter-hjemmesiden samt på forudgenererede instrumentbrætter og andre hjemmesidesider. Hvis privilegiet ikke er valgt, vises forudgenererede rapporter på de forudgenererede instrumentbrætter og andre hjemmesider, men ikke på Rapporter-hjemmesiden.

## Gennemgang af rapportdata

Rapportdata vises i lister, tabeller, diagrammer eller grafer. Til mange rapporter kan du vælge forskellige kategorier for at omorganisere de samme data fra et andet perspektiv. Du kan f.eks. få vist konti grupperet først efter område og dernæst ændre valget og se de samme data grupperet efter branche.

NULL-værdier vises som tomme felter til lister og tabeller, bortset fra følgende:

- Id-felter, så som Konto-id, Kontakt-id osv., hvor de forekommer som negative tal
- Felter til posttypenavn, så som Kontonavn, Kontakts fulde navn, Navn på tilpasset objekt 1 osv., hvor de forekommer som *Ikke angivet*.

Til diagrammer og grafer kan du også navigere ned på hvert segment for at se de poster, der omfatter segmentet.

Mange diagramrapporter viser også en tabel med understøttende datametrikker, så absolutte og relative tal kan sammenlignes.

### *Sådan ændrer du rapportens perspektiv*

- Vælg en anden kategori i rullelisten for at omorganisere de samme data fra et andet perspektiv.

### *Sådan ser du de poster, der omfatter et segment i diagrammet eller grafen*

- Klik på et segment i cirkeldiagrammet eller søjlegrafen på diagrammet.

En liste vises med de underliggende salgsmuligheder, konti eller serviceanmodninger, der bidrager til segmentet.

## Udskrivning af rapporter

Du kan udskrive en rapport fra hjemmesiden Rapporter eller fra Oracle CRM On Demand Answers, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter.

**TIP:** Liggende udskrivning optimerer en rapports udseende.

***Sådan udskriver du en rapport fra hjemmesiden Rapporter***

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket til den rapport, som du vil udskrive, på hjemmesiden Rapporter:
  - n Hvis du vil udskrive en forudgenereret rapport, skal du klikke på linket til rapporten på hjemmesiden Rapporter.
  - n Hvis du vil udskrive en tilpasset rapport, skal du rulle ned i mappen Mine analyser eller mappen Fælles analyser og klikke på linket til den tilpassede rapport.
- 3 Rul til slutningen af rapportens side, klik på Udskriftsvenlig, og vælg dernæst HTML eller PDF, afhængig af det ønskede format.  
Rapporten åbner i et separat vindue.
- 4 Vælg Fil og dernæst Udskriv i browsermenuen i rapportvinduet.
- 5 Vælg dine præferencer i udskrivningsvinduet, og udskriv dernæst rapporten.
- 6 Luk rapportvinduet.

***Sådan udskriver du en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn analyse på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Find og vælg den analyse, som du vil udskrive, i dialogboksen Åbn analyse, og klik dernæst på OK.
- 5 Klik på Gennemgå analyse i titellinjen på siden Byg og se analyse.
- 6 Rul til slutningen af rapporten, klik på Udskriftsvenlig, og vælg dernæst HTML eller PDF.  
Rapporten åbner i et separat vindue.
- 7 Vælg Fil og dernæst Udskriv i browsermenuen i rapportvinduet.
- 8 Vælg dine præferencer i udskrivningsvinduet, og udskriv dernæst rapporten.
- 9 Luk rapportvinduet.

## Kørsel af rapporter

Selv om du kan se rapporter på forskellige sider i applikationen, giver hjemmesiden Rapporter et enkelt adgangspunkt til alle forudgenererede rapporter og offentlige, tilpassede rapporter.

### Sådan kører du en rapport

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

Hjemmesiden Rapporter grupperer rapporterne under disse kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Tilpassede rapporter og analyser	Alle tilpassede rapporter oprettes af brugere i dit firma. Rapporter, der frigives til nogle eller alle medarbejdere, er Fælles tilpassede analyser, mens private rapporter er Mine analyser. Kun brugere med roller, der omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan oprette tilpassede rapporter vha. linket Design analyser.
Kviklister	Rapporter, der bruges til standardlisterapportering i stedet for interaktive eller grafiske analyser.
Pipeline-analyse	Rapporter, der hjælper med at evaluere firmaets salgs- og teameffektivitet.
Salgseffektivitet	Rapporter, der hjælper med at evaluere firmaets historiske og aktuelle pipeline-tendenser og -præstation.
Kunder	Rapporter, der hjælper med at evaluere kontis og kontakters kvalitet og demografi.
Service	Rapporter, der evaluerer serviceorganisationens effektivitet.
Kommunikation	Rapporter, der hjælper med at evaluere statistik vedr. brug af Oracle Contact On Demand på basis af hver arbejdsgruppe og hvert projekt.  Afsnittet Kommunikation vises, hvis brugerrollen har adgang til at se dette instrumentbræt.
Marketingeffektivitet	Rapporter, der hjælper med at evaluere kampagneeffektivitet og effektiviteten af kundeemneaktiviteter.

- 2 Klik på linket til den forudgenererede rapport, som du vil køre, på hjemmesiden Rapporter, eller naviger ned til en mappe ved at klikke på linket til en tilpasset rapport, som du vil køre.

Rapportoplysningerne vises på siden Rapporter.

- 3 Afhængig af den specifikke rapport kan du muligvis gøre følgende på siden Rapporter:

- n Vælg andre indstillinger i rullelisterne for at se data fra en anden synsvinkel.
- n Anbring markøren over segmentet for at se nøjagtige totaler til et segment i et diagram eller en graf.
- n Klik på segmentet for at se poster, der hører til et segment. Listen over poster vises med specifikke data.
- n Vælg en indstilling i rullelisten Rapporteringsniveau for at filtrere på et rapporteringsniveau:

Rapporteringsniveau	Beskrivelse
(Alle valg)	En rapport, der køres på data, der ejes af en hvilken som helst bruger, som sessionsbrugeren kan se i Oracle CRM On Demand Answers.

Rapporteringsniveau	Beskrivelse
0	Rapport kørt på data, der kun ejes af sessionsbrugeren.
1	Rapport kørt på data, der ejes af brugere 1 niveau under sessionsbrugeren i organisationshierarkiet, og alle niveauer over det valgte niveau.
2	Rapport kørt på data, der ejes af brugere 2 niveauer under sessionsbrugeren i organisationshierarkiet, og alle niveauer over det valgte niveau.

- n Hvis du vil downloade rapporten, skal du rulle til slutningen af rapportensiden, klikke på Download og vælge den ønskede indstilling. Følg dernæst instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- n Klik på knappen Opfrisk nederst på siden for at opfriske rapporten med aktuelle realtidsdata (tilgængelige til de fleste, men ikke alle rapporter).
- n Klik på linket Udskriftsvenlig nederst på siden for at udskrive rapporten.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Rapporter](#) (på side 697)
- n [Gennemgang af rapportdata](#) (på side 714)

## Download af rapporter

Du kan downloade en rapport fra hjemmesiden Rapporter eller fra Oracle CRM On Demand Answers, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter.

### Sådan downloader du en rapport fra hjemmesiden Rapporter

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på linket til den rapport, som du vil downloade, på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Rul til slutningen af rapportensiden, klik på linket Download, og vælg en af følgende indstillinger i rullelisten:
  - n Download til Microsoft Excel (til Excel 2002 eller nyere)
  - n Download til Excel 2000

**BEMÆRK:** Download af diagrammer til Excel 2000 understøttes ikke. Kun data kan downloades.

  - n Download data (.csv)
  - n Download data (.txt)
  - n Download webside (MHTML)

- 4 Følg instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- 5 Klik på Tilbage til Rapporter for at vende tilbage til hjemmesiden Rapporter.

### ***Sådan downloader du en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.  
Oracle CRM On Demand Answers vises på en separat side, der er uafhængig af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik på Åbn analyse i afsnittet Åbn eksisterende analyse.
- 4 Find og vælg den analyse, som du vil downloade, i dialogboksen Åbn analyse, og klik dernæst på OK.
- 5 Klik på Gennemgå analyse i titellinjen på siden Byg og se analyse.
- 6 Rul til slutningen af rapporten, klik på linket Download, og vælg en af følgende indstillinger:
  - n Download til Microsoft Excel (til Excel 2002 eller nyere)
  - n Download til Excel (2000)
  - n Download data (.csv)
  - n Download data (.txt)
  - n Download webside (MHTML)
- 7 Følg instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- 8 Klik på Luk vindue i øverste højre hjørne af rapporten for at vende tilbage til siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klik på Luk vindue på siden Oracle CRM On Demand Answers for at vende tilbage til hjemmesiden Rapporter.

### **Import af den downloadede rapport**

Vælg Filer i Excel og dernæst Åbn for at importere den downloadede rapport. Hvis dataene vises i en enkelt kolonne, skal du markere kolonnen og vælge Data og dernæst Tekst til kolonner. I nogle versioner af Excel kan du også dobbeltklikke på det downloadede filikon i Windows Stifinder for at importere den downloadede rapport. Kontakt dit interne IT-supportteam for at få flere oplysninger om kompatibilitet med din version af Excel.

## **Sletning af rapporter**

Du kan slette rapporter, som du har oprettet. Du kan ikke slette rapporter, der er oprettet af andre brugere.

***Sådan sletter du rapporter, som du har oprettet***

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Klik på linket Håndter analyser i afsnittet Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den mappe, der indeholder rapporten, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klik på Slet i rapportrækken, og bekræft dernæst sletningen ved at vælge Ja.
- 6 Klik på Kom i gang øverst på siden for at vende tilbage til siden Kom i gang med Answers.

## Omdøbning af rapporter

Du kan omdøbe rapporter, som du har oprettet. Du kan kun omdøbe rapporter, som du har oprettet, og ikke rapporter, der er oprettet af andre brugere.

***Sådan omdøber du rapporter, som du har oprettet***

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Klik på linket Håndter analyser i afsnittet Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den mappe, der indeholder den rapport, som du vil omdøbe, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klik på Omdøb i rapportrækken.
- 6 Opdater feltet Navn.
- 7 Opdater feltet Beskrivelse, hvis nødvendigt (op til 2.000 tegn).  
Hvis rapporten er offentlig, vises teksten til felterne Navn og Beskrivelse på medarbejderens Rapporter-hjemmeside nøjagtigt, som du indtaster den.
- 8 Klik på Opdater.
- 9 Klik på Kom i gang øverst på siden for at vende tilbage til siden Kom i gang med Answers.

## Kopiering og flytning af rapporter

Du kan kopiere en rapport fra én mappe til en anden på to måder:

- n Ved at åbne rapporten på siden Byg og vis analyse i Oracle CRM On Demand Answers og dernæst gemme rapporten i en anden mappe.

**BEMÆRK:** Brug denne metode, når du vil kopiere en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

- n Vha. funktionen Kopier/flyt i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

**BEMÆRK:** Brug ikke denne metode til at kopiere en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

Du kan også bruge funktionen Kopier/flyt i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers til at flytte en rapport fra én mappe til en anden.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

### *Sådan kopierer du en rapport fra Min mappe til en fælles mappe*

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Naviger til den rapport, som du vil dele, i dialogboksen Åbn analyse, vælg den, og klik på OK.
- 5 Klik på Gem på siden Byg og se-analyse.
- 6 Naviger til den mappe i dialogboksen Gem analyse, hvortil du vil kopiere eller flytte rapporten.
- 7 Klik på OK.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer eller flytter en rapport fra én mappe til en anden.

### *Sådan kopierer eller flytter du en rapport fra én mappe til en anden via vinduet Håndter analyser*

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klik på Kopier/flyt-i mapperækken i vinduet Håndter analyser.
- 5 Vælg den mappe i rapportbiblioteket, hvortil du vil kopiere eller flytte rapporten.
- 6 Klik på Kopier eller Flyt.



## Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter)

Bemærk: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter tilpassede rapporter og privilegiet Håndter personlige rapporter, for at du kan oprette tilpassede rapporter.

Siden Kom i gang med Answers har links til følgende handlinger:

- Åbn eksisterende analyse.** Klik på dette link for at åbne en eksisterende analyse, der er lagret i din private mappe eller en fælles mappe. Se [Håndtering af rapporter](#) (på side 710) for at få flere oplysninger.
- Håndter analyser.** Klik på dette link for at slette eller omdøbe en eksisterende analyse. Se [Håndtering af rapporter](#) (på side 710) for at få flere oplysninger.
- Opret ny analyse.** Dette afsnit indeholder links til emneområder, der udgør grundlaget for en tilpasset rapport.

### Oprettelse af en ny analyse (tilpasset rapport)

Afsnittet Opret ny analyse har to lister med emneområder, som du kan bruge i din rapport:

Analyse-emneområderne og Rapportering-emneområderne. De fleste rapporter bruger data fra et enkelt emneområde. Det er muligt at oprette en rapport med data fra to emneområder, men det er en avanceret opgave.

Hvert emneområde indeholder datafelter (organiseret i dimensioner) og deres relaterede metrikker.

Analyse-emneområderne bruger data, der kompiles hver nat. Disse emneområder indeholder generelt historiske eller tendensdata eller indeholder mere komplekse beregninger end dem, der findes i Rapportering-emneområderne. Rapporter, der genereres fra Analyse-emneområderne, viser dato og klokkeslæt for sidste opdatering nederst på siden. Hvis det er første gang, du logger på, viser de historiske analyser ikke data i løbet af den første 24-timers periode.

Rapportering-emneområderne indeholder realtidsanalyser. Dataene i disse rapporter kan ændre sig i løbet af arbejdsdagen. Rapporter, der genereres fra Rapportering-emneområderne har en Opfrisk-knap, så du kan opdatere dem i realtid. Se [Om emneområder i rapporter](#) (på side 726) for at få flere oplysninger om emneområder.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

- Sørg for, at de data, som du vil medtage, allerede findes i en forudgenereret rapport.
- Vær bekendt med rapporters og rapporteringsposttypers begrænsninger. Se [Om begrænsninger i rapporter](#) (på side 722) for at få flere oplysninger.
- Gennemgå oplysningerne om tilpassede rapporter. Hvis du har tilføjet nye felter, kan du bruge de tilpassede felter i en rapport. Hvis du har ændret fremvisningsnavnene til felter, bruges de nye fremvisningsnavne til rapporter. Hvis du omdøber posttyper, så som Konti, afspejles de nye navne imidlertid ikke i rapporterne.

**BEMÆRK:** Hvis du valgte at tilføje nye valglisterverdier under import af data, vises de nye valglisterverdier muligvis ikke i rapporter i 24 timer. Du kan derfor eventuelt ikke bruge de nye valglisterverdier som filtre i den periode.

Klik på et af Analyse- eller Rapportering-emneområderne for at oprette en tilpasset rapport. Dernæst leder Oracle CRM On Demand Answers dig gennem opsætning af den tilpassede rapport og udførelse af en dynamisk analyse. Processen består af følgende generelle trin:

### 1 Trin 1: Definition af kriterier (på side 860)

Konfigurer kolonner og filtre. Tilføj filtre for at fastlægge de data, der skal medtages (valgfrit, men anbefales). Filtre begrænser de data, der vises, hvorved datasættets størrelse reduceres og problemer med ydeevnen undgås.

### 2 Trin 2: Oprettelse af layout (på side 888)

Tilføj diagrammer eller tabeller (valgfrit) for at medtage grafik eller alternative repræsentationer af dataene.

### 3 Trin 3: Definition af prompter (valgfrit) (på side 936)

Tilføj prompter, så brugere kan angive filterværdier, når de kører rapporten.

### 4 Trin 4: Gennemgang af rapporter (på side 940)

Se rapportresultaterne, før du gemmer den.

## *Sådan begynder du at oprette en tilpasset rapport*

1 Klik på fanen Rapporter øverst på siden.

2 Klik på linket Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.

Oracle CRM On Demand Answers vises på en separat side, der er uafhængig af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.

3 Klik på et Analyse-emneområde eller et Rapportering-emneområde.

## Om begrænsninger i rapporter

Begrænsningerne i rapporter er vist i følgende afsnit.

### Rapportering af tilpassede objekter

Oracle CRM On Demand Answers indeholder omfattende understøttelse til rapportering af tilpassede objekter. Du kan rapportere på tilpassede objekter 1, 2 og 3 og deres mange-til-mange-relation med konti, kontakter, salgsmuligheder og serviceanmodninger via særligt dedikerede emneområder. Brug emneområdet Avancerede tilpassede objekter til at rapportere relationen mellem tilpassede objekter 4-15 og andre forudgenererede objekter, heriblandt tilpassede objekter 1, 2 og 3. Imidlertid understøttes rapportering af tilpasset objekt i øjeblikket kun i emneområder i realtid. Rapportering er ikke tilgængelig i historiske emneområder.

### Grænser på beskrivelsestekst

Tekstfelterne til beskrivelse begrænser, hvor meget tekst kan udskrives i en rapport:

■ Hvis tegnsættet bruger enkelt-byte tegn, vises de første 2.000 tegn, hvis den samlede bytestørrelse er mindre end 4.000.

- n Hvis tegnsættet bruger multi-byte tegn, vises de første 1.000 tegn, hvis den samlede bytestørrelse er mere end 2.000.

### Maks. antal rækker

Det maksimale antal poster, der kan vises, er følgende:

- n **Tabelvisning.** Til denne visning er det maksimale antal poster, der kan vises, 10.000. Dette tal styrer også antallet af rækker, der kan downloades. Imidlertid understøttes op til 65.000 rækker ved download af CSV-filer eller tekstfiler.
- n **Pivottabelvisning.** Til denne visning er det maksimale antal poster, der kan vises, 20.000, og det maksimale antal udfyldte celler (rækker ganget med kolonner) er 150.000. Udeladte og skjulte kolonner medregnes ikke i denne grænse.
- n **Rullelister.** Det maksimale antal værdier, der kan vises i rullelister, er 1.000. Dette tal omfatter rullelister i filterbetingelser og rapport- og instrumentbrætprompter.

### Tidsgrænse for udførelse af forespørgsel

Oracle CRM On Demand Answers giver optimal ydeevne til forespørgsler og rapporter samtidig med at Oracle CRM On Demand's ydeevne afstemmes. Med henblik på at minimere den negative effekt af langvarige forespørgsler eller løbske forespørgsler på den generelle ydeevne i Oracle CRM On Demand Answers er en tidsgrænse aktiveret til både realtidsrapporter og historiske rapporter. Forespørgsler, der overskrider tidsgrænsen, genererer en timeout-fejlmeddelelse. Grænserne er typisk 10 minutter til rapporteringsemneområdet (realtid) og 180 minutter til analyseemneområder (historisk), men nogle implementeringer har lavere grænser. Se [Om rapportpræstation](#) (se "[Om rapportperformance](#)" på side 984) og [Optimering af præstation](#) (se "[Optimering af ydeevne](#)" på side 985) for at få oplysninger om optimering af udførelsestid til forespørgsler.

### MultiVælg-valglist

Værdier i MultiVælg-valglist (MVG'er) understøttes ikke i rapporteringsemneområder i realtid. De understøttes i de historiske emneområder til følgende emneområder:

- n Konto
- n Aktivitet
- n Kontakt
- n Forhandler
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Serviceanmodning

### Kolonnefilterprompt i kombinerede analyser

Kolonnefilterprompter giver generel filtrering af en kolonne i en anmodning. Denne kolonnefilterprompt er imidlertid ikke tilgængelig i kombinerede analyseanmodninger.

### Bogsynlighed

Når du vælger en bog i Bog-vælgeren i et historisk emneområde, vises de poster, der er medtaget i både bogen og dens underbøger. Det er ikke muligt at udelade poster, der indeholdes i underbøger i historiske emneområder. Modsætningsvis vises kun de poster, der er knyttet til den aktuelle bog, og ikke de poster, der er knyttet til underbøgerne, i rapporteringsemneområder i realtid.

### Vekselkurser

Hvis firmaet har mere end én aktiv valuta, skal firmaadministratoren konfigurere vekselkurser til hver valuta. Ændringer, der foretages af vekselkurser, vises i rapporter efter den natlige opfriskning af analysedata. En enkelt vekselkurs fastlægges til hver måned, og alle transaktioner i måneden bruger den kurs.

Nogle posttyper har flere datofelter. Kun ét datofelt bruges til at fastlægge månedens vekselkurs. Til valutakonverteringer for aktiv fastlægger feltet Indkøbsdato den måned, der bruges. Til en salgsmulighed bruges den lukkedato for salgsmulighed, der ligger tættest på vekselkursens gældende dato.

### Lokaliseringsindstillinger

Hvis du ændrer standardsproget, vises rapporteringselementerne i det nyligt valgte sprog. Data i rapporter eller instrumentbrætter afhænger imidlertid af firmaets standardsprog uanset det valgte sprog.

### Understøttelse af dato

Oracle CRM On Demand Answers understøtter dataanalyse af metrikker via datodimensionen for 20 år (2000 til 2020) for firmaer vha. regnskabskalendermodellerne kalenderkvartal eller standard. Til firmaer, der bruger tilpasset regnskabskalender, kan Oracle CRM On Demand Answers kun understøtte datoanalyse af metrikker for de år, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Hvis en post oprettes uden for denne periode, kan du stadig se posten, så længe den ikke er analyseret via datodimensionen.

Datodimensioner konfigureres forskelligt i analyseemneområder (historiske) i forhold til rapporteringsemneområder (realtid). I analyseemneområder er der kun én datodimension (standard eller kanonisk), og der kan være en eller flere sæt metrikker, der bruger forskellige datoer, så disse metrikker kan rapporteres pr. en hvilken som helst dato inden for det ønskede interval. I rapporteringsemneområder er der en eller flere datodimensioner (rollespil) og kun et enkelt sæt metrikker, så disse metrikker kan analyseres vha. forskellige datodimensioner.

Overvej f.eks. analyseemneområdet Salgsmulighedshistorik, som indeholder én datodimension (lukkedato) og to sæt metrikker. Standardmetriksættet, Metrikker: Salgsmulighed, er baseret på lukkedatoen, men der er også et andet metriksæt, Metrikker: Salgsmulighed efter åbningsdato for at muliggøre analyse af salgsmuligheder efter en åbningsdato. Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder indeholder imidlertid to datodimensioner: Åbningsdato og Lukkedato og et metriksæt (Metrikker: Salgsmulighed). Fordelen ved at bruge datodimensionen i analyseemneområdet er, at det muliggør analyse af forskellige, relaterede metrikker for hele perioden vha. en hvilken som helst dato inden for det ønskede interval i en enkelt rapport.

I følgende tabel opsummeres konfigurationen af datodimensioner mellem analyse- og rapporteringsemneområder.

Karakteristik	Analyseemneområder	Rapporteringsemneområder
Datodimensioner	En	En eller flere

Sæt af metrikker	En eller flere	En
------------------	----------------	----

### Understøttelse af tid

Alle klokkeslæt, der vises i rapporter, angives i firmaets tidszone, så alle, der bruger rapporten, ser konsistente data.

### Brugervoter

Brugervoter er tilgængelige til rapportering i følgende emneområder: Aktiviteter, Aktivitetshistorik, Salgsmuligheder, Salgsmulighedshistorik, Salgsmulighedsprodukter og Historik over salgsmulighedsprodukt. Du skal være bekendt med følgende overvejelser, når brugervoter rapporteres:

- Brugervoterrelationen til regnskabsåret er baseret på det år, hvor den sidste periode i regnskabsåret slutter. Hvis f.eks. regnskabsåret begynder i juli 2008, vedrører de brugervoteværdier, der er defineret til regnskabsperioden juli 2008 til juni 2009, regnskabsåret 2009.
- Hvis firmaet ændrer definitionen af regnskabsår, skal du slette og genoprette brugervoter, hvis den kvartalsvise og årlige konsolidering af kvoteværdier til brugere skal matche brugervoterne til Oracle Contact On Demand og Oracle CRM On Demand Answers. Brugervoterrelationen til regnskabsåret i Oracle CRM On Demand Answers er imidlertid stadig baseret på det år, hvor den sidste periode i regnskabsåret slutter.
- Brugervoter defineres til kvotenavn, dato (måned eller højere) og bruger. De defineres ikke på salgsmulighedsniveau. Hvis du forsøger at rapportere kvotemetrikker og salgsmulighedsmetrikker med feltet for salgsmulighedsdimension, kan du opleve ODBC-fejl. Du kan også opleve ODBC-fejl, når brugervoten rapporteres på et niveau i dimensionsobjektet, der er lavere end det definerede niveau eller det tilgængelige niveau. Brugervoter defineres f.eks. på månedsniveau. Hvis du forsøger at rapportere på datoniveau, kan du opleve en ODBC-fejl.
- Brugervotemetrikker genereres altid med managersynlighed uanset brugerens synlighed. Det er således ikke muligt for brugere, som ikke er firmaadministratorer, at rapportere brugervoter sammen med salgsmulighedsmetrikker, når deres synlighed er sat til Teamsynlighed.
- Du kan opleve ODBC-fejl, hvis du rapporterer brugervotemetrikker med en dimension, der ikke opfylder kravene. Brugervotemetrikker er f.eks. ikke defineret på salgsmulighedsdimensionen i emneområdet Salgsmulighedshistorik, og du kan således opleve ODBC-fejl, hvis du forsøgte at rapportere brugervote og salgsmulighedsmetrikker sammen med felterne for salgsmulighedsdimension.
- Hvis du definerer mere end én kvote til et givet år, vises brugervoteværdierne som en aggregering af alle kvotetyper for det år. Du skal bruge funktionen Filtre efter metrik, hvis du ønsker, at rapporten skal vise brugervoteværdier til valgte kvotetyper til det år. Hvis f.eks. servicekvote og licenskvote er to kvotetyper til regnskabsåret 2009, og du kun ønsker, at servicekvote skal vises i rapporter når salgsmulighedsomsætning rapporteres, skal du bruge følgende filtermetrikformel i kolonnen med brugervoteværdi:

```
FILTER("Quota Metric". "QUOTA VALUE" USING (Quota. "QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

### Tilknytninger af tilpassede objekter 1,2 og 3

Du kan ikke rapportere på mange-til-mange-tilknytningen mellem tilpassede objekter 1, 2 og 3 med følgende objekter i Oracle CRM On Demand Answers:

-  Aktiviteter
-  Aktiver
-  Kundeemner
-  Produkter

Mange-til-mange-relationen implementeres kun til tilpassede objekter 1, 2 og 3 og Konto, Kontakt, Serviceanmodning og Salgsmulighed i Oracle CRM On Demand Answers. Denne mange-til-mange-relation er endnu ikke implementeret mellem tilpassede objekter 1, 2 og 3 og Aktiviteter, Aktiver, Kundeemner og Produkter. Kunder kan imidlertid rapportere på en-til-mange-relation mellem disse objekter og tilpassede objekter 1, 2 og 3 vha. emneområdet Avancerede tilpassede objekter.

## Om emneområder i rapporter








Siden Kom i gang med svar indeholder to kategorier af emneområder: Analyse og Rapportering.

Emneområderne i analysekategorien genererer rapporter, der er historiske, og som viser tendensanalyser på basis af data, der opfriskes hver nat. Emneområderne i rapporteringskategorien indeholder helt ajourførte dataanalyser og oplysninger i realtid.

Emneområder repræsenterer oplysninger, der vedrører et bestemt forretningsområde eller en bestemt målgruppes rapporterings- og analysebehov. Navne på emneområder svarer til den type oplysninger, som de indeholder, så som dimensionsobjekter (posttyper) og faktametrikker, som forretningsbrugerne vil analysere. Navne på emneområder organiserer og kategoriserer disse oplysninger i forskellige mapper.

### Analyseemneområder

Følgende links indeholder detaljerede oplysninger om hvert emneområde, heriblandt dets forretningsformål, relationstypen (en-ti-en, en-til-mange, mange-til-mange ovs.) og en liste over tilgængelige dimensioner og metrikker:

-  [Kontoadresser](#) (se "[Analyseemneområdet Kontoadresser](#)" på side 732)
-  [Historik: Konto og konkurrent](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og konkurrent](#)" på side 733)
-  [Historik: Konto og partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og partner](#)" på side 735)
-  [Historik: Konto og relateret konto](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og relateret konto](#)" på side 738)
-  [Historik: Kontokontakt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontokontakt](#)" på side 740)
-  [Historik: Konto](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto](#)" på side 741)
-  [Historik: Kontoteam](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontoteam](#)" på side 743)
-  [Historik: Aktivitet](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Aktivitet](#)" på side 744)
-  [Historik: Aktiv](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Aktiv](#)" på side 746)

- [n Historik: Besøgsaktivitet](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Besøgsaktivitet](#)" på side 747)
- [n Historik: Kampagne](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kampagne](#)" på side 749)
- [n Historik: Kampagnerespons](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kampagnerespons](#)" på side 751)
- [n Kontaktadresser](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktadresser](#)" på side 752)
- [n Historik: Kontakt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontakt](#)" på side 753)
- [n Historik: Kontaktinteresser](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktinteresser](#)" på side 754)
- [n Historik: Kontaktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktomsætning](#)" på side 755)
- [n Historik: Kontaktteam](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktteam](#)" på side 756)
- [n Historik: Handelsregistrering](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering](#)" på side 757) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning](#)" på side 759) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Historik: Forhandler](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Forhandler](#)" på side 761) (kun Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [n Historik: Husstand](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Husstand](#)" på side 762) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [n Historik: Kundeemne](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kundeemne](#)" på side 764)
- [n Historik: MDF-anmodning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: MDF-anmodning](#)" på side 765) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Historik: MedEd-begivenhed](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: MedEd-begivenhed](#)" på side 768) (kun Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [n Historik: Salgsmulighed og konkurrent](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og konkurrent](#)" på side 769)
- [n Historik: Salgsmulighed og partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og partner](#)" på side 772)
- [n Historik: Salgsmulighed](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed](#)" på side 774)
- [n Omsætning: Salgsmulighed-Produktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed-Produktomsætning](#)" på side 776)
- [n Historik: Partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Partner](#)" på side 777) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Historik: Pipeline](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Pipeline](#)" på side 779)
- [n Historik: Portefølje](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Portefølje](#)" på side 780) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [n Historik: Produkt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Produkt](#)" på side 782)
- [n Historik: Salgsstadiet](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsstadiet](#)" på side 783)
- [n Historik: Serviceanmodning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Serviceanmodning](#)" på side 784)

- [n Historik: Produkt med særlig prissætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Produkt med særlig prissætning](#)" på side 786)
- [n Analyse af sporing af anvendelse](#) (se "[Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse](#)" på side 788)

## Rapporteringsemneområder

Følgende links indeholder detaljerede oplysninger om hvert emneområde, heriblandt dets forretningsformål, relationstypen (en-ti-en, en-til-mange, mange-til-mange ovs.) og en liste over tilgængelige dimensioner og metrikker:

- [n Kontoomsætninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger](#)" på side 793)
- [n Konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti](#)" på side 795)
- [n Konti og konkurrenter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter](#)" på side 797)
- [n Konti og partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og partnere](#)" på side 800)
- [n Konti og relaterede konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti](#)" på side 802)
- [n Aktiviteter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Aktiviteter](#)" på side 805)
- [n Avancerede tilpassede objekter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter](#)" på side 806)
- [n Aktiver](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Aktiver](#)" på side 814)
- [n Forretningsplanlægning](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning](#)" på side 815)
- [n Kampagner](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kampagner](#)" på side 817)
- [n Relationer: Kontakt](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Relationer: Kontakt](#)" på side 819)
- [n Kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kontakter](#)" på side 820)
- [n Tilpasset objekt 1 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 821)
- [n Tilpasset objekt 1 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 824)
- [n Tilpasset objekt 1 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 825)
- [n Tilpasset objekt 1 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 827)
- [n Tilpasset objekt 1'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 829)
- [n Tilpasset objekt 2 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 821)
- [n Tilpasset objekt 2 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 824)
- [n Tilpasset objekt 2 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 825)
- [n Tilpasset objekt 2 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 827)



- [n Tilpasset objekt 2'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 829)
- [n Tilpasset objekt 3 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 821)
- [n Tilpasset objekt 3 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 824)
- [n Tilpasset objekt 3 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 825)
- [n Tilpasset objekt 3 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 827)
- [n Tilpasset objekt 3'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 829)
- [n Prognoser](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Prognoser](#)" på side 831)
- [n Husstande](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Husstande](#)" på side 836) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [n Kundeemner](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kundeemner](#)" på side 839)
- [n Emneområdet Salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder](#)" på side 841)
- [n Salgsmuligheder og konkurrenter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter](#)" på side 843)
- [n Salgsmuligheder og partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere](#)" på side 845)
- [n Salgsmulighedsprodukter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger](#)" på side 847)
- [n Salgsmulighedsteam](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam](#)" på side 849)
- [n Partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Partnere](#)" på side 850) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Personaliseret indholdslevering](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering](#)" på side 851) (kun Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [n Serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger](#)" på side 855)
- [n Fælles aktiviteter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter](#)" på side 857)

I følgende tabel vises de fem typer emneområder, som Oracle CRM On Demand bruger.

Emneområdetype	Beskrivelse
Simpel	<p>Dette emneområde består af en enkelt faktatabel, der indeholder alle metrikker for den styrende posttype. Rapporten giver altid et forståeligt resultat. Med andre ord returnerer rapporten altid et resultat, der afspejler dataene i Oracle CRM On Demand, uanset den kombination af attributter og metrikker, som du vælger til rapporten.</p> <p>Simple emneområder er relevante, når du vil rapportere på en enkelt sæt metrikker. De gør det muligt at bore ned på detaljen i transaktionsdata.</p>
Flere fakta	Denne emneområdetype består af to eller flere faktatabeller på forskellige dimensionsniveauer. Faktatabellerne sammenføjes af konforme (fælles) dimensioner. Flere fakta gør det muligt at udføre kombineret faktaanalyse.

Emneområdetype	Beskrivelse
	<p>Ikke alle dimensioner har en relation til alle faktatabellerne. F.eks. har en kvotemetriktabel kun en relation til dimensionerne Ejet af-bruger, Kvote og Dato. Disse dimensioner kaldes også konforme dimensioner i dimensionsmodelleringsterminologi. I et flerfakta-dimensionsområde virker rapporten ikke korrekt, hvis du vælger attributter fra en dimension og en metrik fra fakta, og de ikke har nogen direkte relation til hinanden. I nogle tilfælde er metrikfeltet tomt, og en fejl vises i rapporten.</p> <p>Flerfakta-emneområder er relevante, når du vil rapportere på flere, men stadig relaterede sæt af metrikker.</p>
Oversigt	<p>Denne emneområdetype består af en enkelt summeret faktatabel. Den gør det muligt at udføre summarisk analyse af metrikker vha. en nøgledimension. Den kaldes <i>oversigt</i>, da den indeholder oversigtsoplysninger til en bestemt dimension eller posttype i Oracle CRM On Demand-analyse, så som posttypen Konto. Fra dette emneområde kan du hente alle metrikker, der er relateret til CRM-funktionalitet, så som metrikker for salgsomsætning, serviceanmodning, aktivitet og kundeemne.</p> <p>Oversigtsemneområder er relevante, når du ønsker oversigter over metrikker vha. en nøgledimension, men uden at analysere disse metrikker vha. andre dimensioner.</p>
Mange-til-mange (M:M)	<p>Denne emneområdetype repræsenterer både mange-til-mange- og en-til-mange-relationer mellem to posttyper. Den indeholder en faktatabel, men kan også være et emneområde uden en faktatabel.</p> <p>En-til-mange-relationen mellem Tilpasset objekt 1 og Konto kan også rapporteres fra dette emneområde. Hvis du vil rapportere på mange-til-en-relationen mellem Konto og Tilpasset objekt 1, skal du imidlertid ikke bruge dette emneområde. Emneområdet Tilpasset objekt 1, som er et simpelt designemneområde, gør det muligt at rapportere på alle mange-til-en-relationerne mellem alle standardposttyperne og Tilpasset objekt 1.</p> <p>Mange-til-mange-emneområder er de eneste, som du kan bruge til at rapportere på mange-til-mange- og en-til-mange-relationer mellem posttyper.</p>
Forenet	<p>Denne emneområdetype samler alle dimensions- og metrikmapper under et enkelt emneområde. Den gør det muligt at oprette rapporter på alle posttyper og deres tilknyttede posttyper, og der er således ikke nogen enkel styrende posttype i denne emneområdetype. Du kan rapportere på både en-til-mange- og mange-til-en-relationer mellem de nye tilpassede objekter (Tilpasset objekt 4 - Tilpasset objekt 12) og andre posttyper, men ikke på mange-til-mange-relationer.</p> <p>Emneområdet Avancerede tilpassede objekter er det eneste, der hører til denne emneområdetype. Det er også det eneste, der giver mulighed for at rapportere på relationen mellem Tilpasset objekt 4 - Tilpasset objekt 15 og andre standardobjekter, heriblandt Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Der kan rapporteres på alle relationstyper vha. dette emneområde, undtagen</p>

Emneområdetype	Beskrivelse
	mange-til-mange-relationen.

De første fire emneområdetyper, der er nævnt (simpel, flere fakta, oversigt og mange-til-mange) er standard emneområder. Den femte emneområdetype er et forenet emneområde til nye, tilpassede objekter.

## Standard emneområder

Standard emneområder er beregnet til rapportering på relationen mellem standardposttyper, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Standardposttyper og tilpasset objekt 1, 2 og 3 kan have følgende relationer:

- n En-til-mange
- n Mange-til-en
- n Mange-til-mange

Oracle CRM On Demand indeholder dedikerede emneområder, der tillader rapportering af en mange-til-en-relation mellem en standardposttype og andre posttyper. F.eks. giver emneområdet Salgsmuligheder mulighed for rapportering på et salgsmulighedsposttypes relation til andre posttyper. Dedikerede emneområder muliggør også rapportering af en mange-til-mange-relation mellem to posttyper. F.eks. muliggør emneområdet Salgsmulighed og Partnerhistorik rapportering af en mange-til-mange-relation mellem salgsmuligheds- og partnerposttyper.

## Forenet emneområde

Emneområdetypen Forenet muliggør rapportering af tilpasset objekt 4 til tilpasset objekt 15 med andre standardobjekter, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Emneområdet Avancerede tilpassede objekter er et eksklusivt emneområde af denne type, inkluderet i denne release, der forener rapporteringen af tilpassede objekter og deres tilknyttede objekter under et enkelt emneområde.

Denne fremgangsmåde giver mere komplet funktionalitet med hensyn til posttyper og deres relaterede posttyper. Konceptet med en enkelt styrende posttype anvendes ikke længere. Manglen på en styrende posttype betyder, at du altid skal føje en standardmetrik til rapporten. Da emneområdet Forenet ikke har et enkelt styrende objekt, skal rapporten altid indeholde en metrik for at kunne vælge en relationssti mellem objekter. I ikke-forenede emneområder behøver du ikke vælge en metrik, da relationen allerede er defineret i informationsbasen vha. en implicit faktametrik.

Emneområdet Avanceret tilpasset objekt giver adgang til alle de relaterede posttypemetrikker. Fra dette emneområde kan du generere en oversigtsrapport til alle relaterede metrikker, heriblandt alle posttyperne i Oracle CRM On Demand.

Med emneområdet Avancerede tilpassede objekter kan du generere rapporter, der viser en-til-mange- og mange-til-mange-relationer, for alle posttyper. I mange-til-mange-designet skal du bruge emneområdet Konto og Tilpasset objekt 1 til at rapportere på en-til-mange-relationen, og du skal bruge emneområdet Tilpasset objekt 1'er til at rapportere på en-til-mange-relationen mellem andre posttyper og tilpasset objekt 1. Ved at bruge emneområdet Avanceret tilpasset objekt kan du have adgang til begge relationstyper. En mange-til-mange-rapport er imidlertid ikke tilgængelig i dette emneområde.

I følgende tabel vises emneområdet til de nye, tilpassede objekter.

Navn på emneområde	Emneområdetype
--------------------	----------------

### Emneområdet Tilpasset objekt

Avancerede tilpassede objekter

Avanceret eller Forenet

## Omdøbning af posttype i Analytics

Oracle indeholder omdøbning af posttype i analyse til alle standardposttyper. Firmaadministratorer kan omdøbe posttyper i Oracle CRM On Demand. Disse nye navne afspejles i analysedelen af Oracle CRM On Demand. De omdøbte posttyper vises med deres nye navne i emneområder, rapporter og instrumentbrætter. Hvis f.eks. en firmaadministrator ændrer kontoposttypen til *Læge* i Oracle CRM On Demand, erstattes ordet *Konto* i alle svarene og emneområderne. Emneområdet *Kontoadresse* bliver således *Lægeadresse*. Emneområdet *Metrikker*: *Konto* bliver *Metrikker*: *Læge* osv. Omdøbning af posttype understøttes ikke i øjeblikket til rapport- og instrumentbrætnavne.

## Row\_ID og objekt-id

Til hver posttype i et emneområde (så som konto, aktivitet, aktiv osv.) er feltet Row\_ID i databasen mappet til et felt, der hedder <object>-id, f.eks. en af følgende: Konto-id, Kundeemne-id, Serviceanmodning-id osv.

## Analyseemneområdet Kontoadresser

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationen mellem konti og adresser. I andre emneområder er det kun muligt at rapportere en kontos primære adresse. Dette emneområde muliggør imidlertid rapportering af alle adresser til en konto samt en adresse, der deles af flere konti. Emneområdet har ingen metrikker.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

 Konto

 Adresse

## Metrikker

Ingen

## Noter om anvendelse

Ingen






# Analyseemneområdet Historik: Konto og konkurrent

## Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og konkurrentkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:



-  Primær kontakt
-  Rolle
-  Omvendt rolle
-  Startdato
-  Slutdato
-  Styrker
-  Svagheder
-  Kommentarer

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Kontokonkurrent
-  Relationskontakt

- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal kontakter
  - n Antal kundeemner
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Potentiel omsætning
  - n Potentiel omsætning (000)
  - n Gns. potentiel omsætning
  - n Gns. åben SA-alder

- n Gns. dage til lukning af SA
- n Gns. minutter til lukning af SA'er
- n Gns. åben SA-alder (minutter)
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: samlet antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Gns. lukket omsætning
- n Omsætning
- n Omsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Gns. omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt (000)

## Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- n Historik: Konto og konkurrent
- n Historik: Konto og partner
- n Historik: Konto og relateret konto

## Analyseemneområdet Historik: Konto og partner

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og partnerkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én

partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Kontopartner
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal kontakter
  - n Antal kundeemner



- n Antal arkiverede kundeemner
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal SA'er
- n Antal annullerede SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal åbne SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Potentiel omsætning
- n Potentiel omsætning (000)
- n Gns. potentiel omsætning
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Gns. minutter til lukning af SA'er
- n Gns. åben SA-alder (minutter)
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Gns. lukket omsætning
- n Omsætning
- n Omsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Gns. omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt (000)

### Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- Historik: Konto og konkurrent
- Historik: Konto og partner
- Historik: Konto og relateret konto

## Analyseemneområdet Historik: Konto og relateret konto

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og relaterede konti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager dimensionen for relateret konto, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle relaterede konti til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og relaterede konti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én relateret konti, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer den relaterede kontorelation, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Relateret konto
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal kontakter
  - n Antal kundeemner
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Potentiel omsætning
  - n Potentiel omsætning (000)

- n Gns. potentiel omsætning
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Gns. minutter til lukning af SA'er
- n Gns. åben SA-alder (minutter)
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Gns. lukket omsætning
- n Omsætning
- n Omsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Gns. omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt (000)

### Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- n Historik: Konto og konkurrent
- n Historik: Konto og partner
- n Historik: Konto og relateret konto

## Analyseemneområdet Historik: Kontokontakt

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem konti og kontakter. Du kan bruge det til at rapportere på alle kontakter, der er knyttet til en konto eller en kontakt, der deles af flere

konti. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på konti, der ikke er knyttet til nogen kontakt, eller til at rapportere på kontakter, der ikke er linket til en konto. Emneområdet har ingen metrikker.

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

 Konto

 Kontakt

## Metrikker

Ingen

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Konto

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde giver en oversigtsvisning over et firmas vigtige driftsmetrikker til dets konti. Kontoposttypen er den posttype, som du vil analysere. Du kan bruge kontoposttypen til at besvare spørgsmål om kontopræstation: Hvilke firmaer har det højeste antal serviceanmodninger? Hvilke firmaer har det største antal salgsmuligheder? Emneområdet gør det muligt at gruppere og konsolidere disse metrikker på et hvilket som helst niveau efter konto-, kontosalgsområde- og datodimensioner. En dybere analyse, der indebærer andre forretningsområder, kræver brug af andre emneområder.

## Relationstype

Oversigt

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal kontakter
  - n Antal kundeemner
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Potentiel omsætning
  - n Potentiel omsætning (000)

- n Gns. potentiel omsætning
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Gns. minutter til lukning af SA'er
- n Gns. åben SA-alder (minutter)
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Gns. lukket omsætning
- n Omsætning
- n Omsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Gns. omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt (000)

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kontoteam

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem konti og teambrugere. Da det er muligt at knytte en konto til forskellige teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruge dette emneområde til at oprette en liste over alle teammedlemmer, der er knyttet til en konto, eller alle konti, hvor en bruger er tilføjet som et teammedlem. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på konti, der ikke er knyttet til nogen bruger, eller til at rapportere på brugere, der ikke er linket til en konto. Emneområdet har ingen metrikker.

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

 Konto

 Teammedlem

## Metrikker

Ingen

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Aktivitet

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af et bredt udvalg af aktivitetsmetrikker efter aktivitets-, konto-, salgsmuligheds-, kundeemne-, kampagne-, kontakt-, serviceanmodnings- og datodimensioner. Da emneområdet repræsenterer hver enkelt aktivitetsbegivenhed og interaktion i forbindelse med disse posttyper, er emneområdet på det lavest mulige niveau, hvilket betyder, at aktivitetsfaktatabellen, der fastlægger dette emneområde, kan være den største. Emneområdet giver dig mulighed for at konsolidere og analysere aktivitetsmetrikker med den bredeste gruppe dimensioner. Emneområdet består af to eller flere faktatabeller, der tillader rapportering af brugerkvoter i relation til aktivitetsmetrikker.

## Relationstype

Simpel

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

 Konto

 Aktivitet

**744** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19




- n Kampagne
- n Kontakt
- n Dato
- n Forhandler
- n Kundeemne
- n MedEd-begivenhed
- n Salgsmulighed
- n Ejet af-bruger
- n Kvote
- n Serviceanmodning

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Aktivitet
  - n Tilpassede metrikker: Aktivitet
  - n Metrikker for aktivitet pr. oprettelsesdato
    - n Antal aktiviteter (oprettelsesdato)
    - n Antal aftaler (oprettelsesdato)
    - n Antal lukkede aktiviteter (oprettelsesdato)
    - n Antal åbne aktiviteter (oprettelsesdato)
    - n Antal opgaver (oprettelsesdato)
  - n Metrikker for aktivitet pr. andre datoer
    - n Antal aftaler (slutdato)
    - n Antal aftaler (startdato)
    - n Antal opgaver (forfaldsdato)
  - n Antal konti med aktiviteter
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal planlagte aftaler
  - n Antal opkald foretaget
  - n Antal opkald besvaret
  - n Antal lukkede aktiviteter
  - n Antal åbne aktiviteter
- n Kvotemetrikker

 Kvoteværdi

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Aktiv

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kontometrikker efter konto-, aktiv- og produktdimensioner. Du kan spore aktiver og produkter, der er solgt til en kunde eller et firma. Emneområdet er et af de sjældne emneområder, hvor synlighed af aktivposter er baseret på synlighed af de tilknyttede kontoposter.

### Relationstype

Simpel






### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktiv
-  Dato
-  Produktkategori
-  Produkt

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Aktiv
  -  Metrikker for aktiv pr. indkøbsdato
    -  Antal aktiver
    -  Indkøbspris
    -  Mængde

- n Gns. indkøbspris
- n Gns. mængde
- n Metrikker for aktiv pr. forsendelsesdato
- n Antal aktiver
- n Indkøbspris
- n Mængde
- n Gns. indkøbspris
- n Gns. mængde
- n Antal aktiver
- n Indkøbspris
- n Mængde
- n Gns. indkøbspris
- n Gns. mængde

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Besøgsaktivitet

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde giver salgsmanagere og salgsrepræsentanter mulighed for at analysere besøgsaktivitetsdata efter konto, kontakt, aktivitet, ejer, produkt, produktkategori og dato. I modsætning til emneområdet Historik: Aktivitet er dette emneområdes metrikker baseret på Life Sciences-posttyper vedrørende aktiviteten, heriblandt: produkter detaljeret, udleverede prøver og udleverede lanceringsvarer. Det betyder, at aktiviteter, der ikke har poster til en eller flere af disse relaterede, underordnede posttyper ikke kan rapporteres på vha. dette emneområde. Metrikkerne i dette emneområde omfatter følgende:

- n Antal besøg
- n Antal besøg med udleverede prøver
- n Antal besøg med lanceringsvarer udleveret

Du kan bruge dimensionen Produktkategori til at opsummere metrikker for besøgsaktivitet til forskellige niveauer i et produkthierarki, så som varemærke, undermarked og marked.

## Relationstype

Simpel

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Kontakt
- n Besøgsaktivitet
- n Kampagne
- n Salgsmulighed
- n Produktkategori
- n Produkt
- n Ejet af-bruger
- n Produkter detaljerede
- n Prøver udleveret

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Besøgsaktivitet
  - n Tilpassede metrikker: Detaljerede produkter
    - n Indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
  - n Tilpassede metrikker for udleverede prøver
    - n Indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal konti
  - n Antal besøgsdetaljer pr. produkt
  - n Antal besøg - Produkter detaljeret
  - n Antal besøg

- n Antal besøg med lanceringsvarer udleveret
- n Antal besøg med udleverede prøver
- n Antal kontakter
- n Antal lanceringsvarer udleveret
- n Antal udleverede prøver

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kampagne

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør omfattende analyse af kampagner efter kampagne-, bruger- og datodimensioner. Du kan analysere kampagneresultater, præstation og afkast (ROI). Det indeholder også metrikker som en hjælp til at løse problemer med at opnå kampagnemål og optimere fremtidige kampagner.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Kampagner
- n Ejet af-bruger
- n Dato

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker
  - n Antal kampagner
  - n Antal aktive kampagner

- n Antal fuldførte kampagner
- n Antal planlagte kampagner
- n Antal kundeemner
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Antal konti til kampagne
- n Antal kontakter til kampagne
- n Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
- n Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
- n Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 10 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- n Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).
- n Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
- n Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Rate for konvertering af kundeemner (definition: kundeemner, som blev kunder, udtrykt som procent).
- n Omsætning
- n Lukket omsætning
- n Gns. lukket omsætning
- n Succesrate for salgsmulighed (definition: samlet antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- n Afkast (ROI)

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kampagnesvar

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kampagnesvardata. Den komplementerer kampagneemneområder, som leverer kampagnepræstationsdata. Firmaer kan analysere responsen på en kampagne ved at besvare følgende spørgsmål: Hvor mange personer modtog kampagnen? Hvor mange af dem svarede? Hvordan svarede de? Hvor længe var de om at svare? osv.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Kampagne
- n Modtager: Kampagne
- n Svar: Kampagne
- n Dato

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker
  - n Antal modtagere
  - n Antal afvist af system
  - n Antal afvist af bruger
  - n Antal svarpersoner
  - n Antal svar
  - n Antal åbne svar
  - n Antal click-through
  - n Antal opt-ins
  - n Antal opt-outs

- n Antal globale opt-ins
- n Antal globale opt-outs
- n Gns. dage til svar

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kontaktadresser

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationen mellem kontakter og adresser. I andre emneområder er det kun muligt at rapportere på en kontakts primære adresse. Vha. dette emneområde kan du imidlertid rapportere på alle adresser til en kontakt samt en adresse, der deles af flere kontakter. Emneområdet har ingen faktatabeller eller metrikker.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Kontakt
- n Adresse

### Metrikker

Ingen

### Noter om anvendelse

Ingen



## Analyseemneområdet Historik: Kontakt

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål


Du kan bruge dette emneområde til at rapportere på kontraktmetrikker efter kontakt-, konto-, kampagne-, ejet af bruger- og datodimensioner. Detaljeniveauet i emneområdet er én række til hver kontakt, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Vha. emneområdet kan du hurtigt besvare følgende spørgsmål: Hvilke top 10-medarbejdere har det største antal kontakter? Hvilke konti har ingen kontakter? Hvilke er de største kampagner efter kontakter? Hvor mange potentielle kunder tilfører en bestemt kontakt mit firma?

### Relationstype

Simpel





### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Dato
-  Ejet af-bruger

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Kontakt
  -  Antal klienter
  -  Antal kontakter
  -  Antal potentielle kunder

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kontaktinteresser

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål





Dette emneområde muliggør generering af rapporter om kontakters interesser til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at fastlægge deres klients interesser og hobbyer og vælge relevante gaver til klienterne, som er baseret på de interesser. De kan også bruge oplysningerne som udgangspunkt for relevante belønningsbegivenheder, så som golfturneringer. På denne måde kan rådgivere uddybe deres relationer til klienter samt møde klients venner og familie. Disse begivenheder kan generere nye forretninger.

### Relationstype

Simpel



### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Kontakt
-  Ejendomsbruger
-  Dato
-  Kontaktinteresser

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Kontaktinteresser
  -  Antal kontaktinteresser

### Noter om anvendelse

Ingen




## Analyseemneområdet Historik: Kontaktsætning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af produktomsætningsdata efter kontakt, produkt, produktkategori, ejer og dato. Metrikkerne i dette emneområde omfatter følgende:

-  Antal produkter
-  Gns. antal produkter
-  Gns. omsætning

Brugere kan oprette rapporter, der viser forskellige typer produktomsætning over tiden, så som forventet omsætning sammenlignet med faktisk omsætning. Sammenligningen gør det muligt for brugere bedre at forstå omsætningspotentiale og salg af produkter efter kontakter. Du bruger dimensionen Produktkategori til at opsummere metrikker for kontaktsætning til forskellige niveauer i et produkthierarki, så som varemærke, undermarked og marked.

### Relationstype

Simpel




### Dimensioner


Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Kontakt
-  Produktkategori
-  Produkt
-  Kontaktsætning
-  Dato
-  Ejet af-bruger

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Kontaktsætning
  -  Gns. antal produkter
  -  Antal produkter

 Gns. omsætning

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kontaktteam

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem kontakter og teammedlemmer. Du kan bruge det til at opstille alle teammedlemmer, der er knyttet til en kontakt, og alle kontakter, hvor en bruger er tilføjet som et teammedlem. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på kontakter, der ikke er knyttet til nogen bruger, eller til at rapportere på brugere, der ikke er linket til en kontakt. Emneområdet har ingen faktatabeller eller metrikker.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

 Kontakt

 Teammedlem

### Metrikker

Ingen

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Rapporteringsområdet Handelsregistrering indeholder oplysninger om, hvordan dine partnere bruger handelsregistreringer, og den virkning, som handelsregistrering har på dine forretninger. Du kan f.eks. gøre følgende:

- Oprette en rapport for at vise det omsætningsbeløb, der forventes fra handelsregistreringer.
- Fastlægge det gennemsnitlige antal dage, som det tager at godkende en handelsregistrering.
- Fastlægge den procentdel af salgsmuligheder, der er registreret.
- Rapportere på antallet af handelsregistreringer, der resulterede i nye salgsmuligheder.
- Fastlægge den gennemsnitlige gyldighedsperiode for handelsregistreringer.
- Rapportere på kvartalsvis ændring i omsætning fra handelsregistreringer.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Handelsregistrering
- Hovedpartnerkonto
- Tilknyttet kunde
- Kontakt
- Dato
- Tilknyttet salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Endelig godkender

### Metrikker: Ikke-lukkedato

Følgende metrikker er ikke baseret på registreringernes lukkedato:

- Metrikker: Handelsregistrering

- n Tilpassede metrikker: Handelsregistrering
- n Antal handelsregistreringer
- n Antal handelsregistreringer med salgsmuligheder
- n Antal handelsregistreringer uden salgsmuligheder
- n Antal handelsregistreringer for nye salgsmuligheder
- n Antal handelsregistreringer for eksisterende kunder
- n Antal handelsregistreringer for nye kunder
- n Antal handelsregistreringer konverteret til salgsmulighed
- n Antal handelsregistreringer, der afventer godkendelse
- n Antal godkendte handelsregistreringer
- n Antal udløbne handelsregistreringer
- n Antal dage, hvor godkendelse afventes
- n Gns. dage til godkendelse
- n Gns. gyldighedsperiode (i dage)
- n % af handelsregistreringer godkendt
- n % af handelsregistreringer afvist
- n % af handelsregistreringer returneret
- n % af handelsregistreringer konverteret til salgsmulighed
- n Antal handelsregistreringer, der resulterer i vundne

### Metrikker: Lukkedato

Følgende metrikker er baseret på registreringernes lukkedato:

- n Metrikker: Handelsregistrering
  - n Samlet handelsstørrelse i åbne handelsregistreringer
  - n Gns. samlet handelsstørrelse i åbne handelsregistreringer
  - n Samlet omsætning fra handelsregistreringer
  - n Gns. samlet omsætning fra handelsregistreringer
  - n Samlet omsætning fra handelsregistreringer for et kvartal siden
  - n Gns. samlet omsætning fra handelsregistreringer for et kvartal siden

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Emneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning hjælper dig med at identificere tendenser og tilbøjeligheder i handelsregistreringslinjeelementer. Det muliggør, at du kan oprette grundlæggende forespørgsler, der involverer metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering vha. kernerdimensionsattributter. Det hjælper dig med at besvare spørgsmål så som:

- Hvad er den maksimale omsætning, der kan forventes fra et enkelt produkt i en enkelt handelsregistrering?
- Hvad er den gennemsnitlige omsætning for hver handelsregistrering (som beregnet fra omsætningsposter), når kun åbne handelsregistreringer medtages?
- Hvor mange unikke produkter refereres der til i alle handelsregistreringer (uanset godkendelsesstatus)?
- Hvilke er de øverste produkter for alle åbne handelsregistreringer: efter samlet mængde, efter samlet omsætning, efter forekomst, efter gennemsnitlig mængde til hver handelsregistrering eller efter gennemsnitlig omsætning for hver handelsregistrering?
- Opstil alle åbne handelsregistreringer, der har mindst et produktomsætningslinjeelement med nul eller NULL mængde eller nul eller NULL pris.
- Hvilke var de øverste produkter for et kvartal siden: efter mængde, efter omsætning, efter forekomst, efter gennemsnitlig mængde pr. handelsregistrering eller efter gennemsnitlig omsætning for hver handelsregistrering?

### Relationstype

En-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Tilknyttet kontakt
- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighed
- Dato (på basis af handelsregistreringens lukkedato)
- Handelsregistrering
- Handelsregistrering - Produktomsætning

- n Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Produkt
- n Produktkategori

## Metrikker

Emneområdet har følgende metrikker:

- n Metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering
  - n Tilpassede metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret valuta
    - n Indekseret tal
  - n Antal produkter
  - n Antal produkter i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
  - n Antal produkter i åbne handelsregistreringer
  - n Gns. antal produkter i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
  - n Gns. antal produkter i åbne handelsregistreringer
  - n Gns. pris
  - n Gns. mængde
  - n Gns. samlet omsætning for et kvartal siden
  - n Gns. omsætning
  - n Gns. samlet mængde i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
  - n Gns. samlet mængde i åbne handelsregistreringer
  - n Gns. samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
  - n Gns. samlet omsætning i åbne handelsregistreringer
  - n Gns. antal produkter (pr. handelsregistrering)
  - n Samlet omsætning for et kvartal siden
  - n Samlet omsætning for et kvartal siden (000)
  - n Samlet mængde
  - n Samlet mængde (000)
  - n Samlet mængde i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
  - n Samlet mængde i åbne handelsregistreringer
  - n Samlet omsætning



- n Samlet omsætning (000)
- n Samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
- n Samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder (000)
- n Samlet omsætning i åbne handelsregistreringer
- n Samlet omsætning i åbne handelsregistreringer (000)
- n Hovedpartnerkonto

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Forhandler

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af forhandlerhistorik med hensyn til serviceanmodninger og aktiviteter.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Forhandler
- n Ejet af-bruger
- n Dato

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Forhandler
  - n Tilpassede metrikker: Forhandler
  - n Antal forhandlere

- n Antal serviceanmodninger (SA'er)
- n Antal aktiviteter
- n Antal åbne aktiviteter
- n Antal lukkede aktiviteter

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Husstand

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør generering af rapporter om husstande til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at besvare spørgsmål, så som følgende:

- n Hvilke klienter hører til hvilke husstande?
- n Hvordan fordeler husstandsaktiverne sig i min forretningsbog mellem mine klienter?
- n Hvilke er mine bedste husstande efter samlet aktivværdi?

Du kan kombinere husstandsrapporter med porteføljerapporter for at give forbedret klientservice ved at se klienter som medlemmer af en husstand.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Husstand
- n Kontakt
- n Husstand: Kontakt

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

**762** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

**n** Husstandsmetrikker

- n** Samlede aktiver for husstand
  - n** Samlede aktiver for husstand
  - n** Gns. samlede aktiver for husstand
- n** Samlede husstandsudgifter
  - n** Samlede husstandsudgifter
  - n** Gns. samlede husstandsudgifter
- n** Samlede husstandsindkomst
  - n** Samlede husstandsindkomst
  - n** Gns. samlede husstandsindkomst
- n** Samlet husstandsgæld
  - n** Samlet husstandsgæld
  - n** Gns. samlet husstandsgæld
- n** Samlet nettoværdi for husstand
  - n** Samlet nettoværdi for husstand
  - n** Gns. samlet nettoværdi for husstand
- n** Samlede kontaktaktiver
  - n** Samlede aktiver
  - n** Gns. samlede aktiver
- n** Samlede udgifter: Kontakt
  - n** Samlede udgifter
  - n** Gns. samlede udgifter
- n** Samlet kontaktindkomst
  - n** Samlet indkomst
  - n** Gns. samlet indkomst
- n** Samlede passiver: Kontakt
  - n** Samlede passiver
  - n** Gns. samlede passiver
- n** Samlet nettoværdi for kontakt
  - n** Samlet nettoværdi
  - n** Gns. samlet nettoværdi
- n** Tilpassede metrikker til husstand
- n** Antal konsoliderede kontakter

- n Antal konsoliderede serviceanmodninger
- n Antal konsoliderede kundeemner
- n Antal kontakter
- n Antal kontaktserviceanmodninger
- n Antal kontaktkundeemner
- n Antal husstande

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Kundeemne

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kundeemnemetrikker efter konto, kontosalgsområde, kampagne, kontakt, dato, kundeemne, salgsmulighed, ejet af-bruger og hovedpartnerkonto. Dette emneområde indeholder posttyper, der refererer til metrikker, som analyserer kundeemnekvalitet, kundeemnekonvertering og omsætning, der er knyttet til kundeemner.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Dato
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed

- n Ejet af-bruger
- n Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Kundeemne
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal nye salgsmuligheder
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal vundne
  - n Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der blev konverteret til salgsmuligheder).
  - n Gns. dage til opfølgning på kundeemne
  - n Lukket omsætning for kundeemne
  - n Forventet omsætning for kundeemne
  - n Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
  - n Forventet omsætning

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: MDF-anmodning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Markedsudviklingskapital (MDF) giver varemærkeejeren mulighed for at stille marketingkapital til rådighed for partner på en systematisk måde, så partnere sælger varemærkeejers produkter i bestemte geografiske områder eller markedsfører varemærket. Via MDF-anmodninger anmoder partnere om forudgodkendelse af finansiering til marketingaktiviteter. Når varemærkeejeren godkender MDF-anmodningen, kan partnere udføre aktiviteten og dernæst afsende et MDF-krav for at indfri det forudgodkendte beløb, der blev brugt.


Varemærkeejere kræver metrikker og oplysninger om MDF-anmodninger til hver partner og kvartal, så de kan regulere marketing- og partnersalg. Emneområdet Historik: MDF-anmodning giver varemærkeejere de oplysninger, der kræves for at kontrollere deres MDF-budgetter og sikre, at kapital allokeres til aktiviteter, der giver maksimalt afkast.

### Relationstype

Simpel











### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Hovedpartnerkonto
-  Kampagne
-  MDF-anmodning
-  Dato
-  Ejet af-bruger
-  Godkender

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: MDF-anmodning
  -  Tilpassede metrikker: MDF-anmodning
  -  Metrikker for MDF-anmodning pr. afsendelsesdato
    -  Antal MDF-anmodninger
    -  Anmodet beløb
    -  Gennemsnitligt anmodet beløb
    -  Forudgodkendt beløb
    -  Gennemsnitligt forudgodkendt beløb
    -  Samlet anmodet kravbeløb
    -  Gennemsnitligt samlet kravbeløb anmodet
    -  Samlet godkendt kravbeløb

- n Gennemsnitligt samlet kravbeløb godkendt
- n Antal MDF-anmodninger
- n Anmodet beløb
- n Gennemsnitligt anmodet beløb
- n Forudgodkendt beløb
- n Gennemsnitligt forudgodkendt beløb
- n Anmodet beløb for et kvartal siden
- n Gennemsnitligt anmodet beløb for et kvartal siden
- n Forudgodkendt beløb for et kvartal siden
- n Gennemsnitligt forudgodkendt beløb for et kvartal siden
- n Samlet anmodet kravbeløb
- n Gennemsnitligt samlet kravbeløb anmodet
- n Samlet godkendt kravbeløb
- n Gennemsnitligt samlet kravbeløb godkendt
- n Samlet anmodet kravbeløb for et kvartal siden
- n Gennemsnitligt samlet anmodet kravbeløb for et kvartal siden
- n Samlet godkendt-kravbeløb for et kvartal siden
- n Gennemsnitligt samlet godkendt-kravbeløb for et kvartal siden
- n Antal MDF-anmodninger, der afventer godkendelse
- n Anmodet beløb afventer godkendelse
- n Antal afsendte MDF-anmodninger
- n Antal godkendte-MDF-anmodninger
- n Antal afviste-MDF-anmodninger
- n Antal returnerede-MDF-anmodninger
- n Antal annullerede-MDF-anmodninger
- n Antal udløbne-MDF-anmodninger
- n Antal afsendte MDF-krav
- n Antal godkendte-MDF-krav
- n Antal afviste-MDF-krav
- n % af MDF-anmodninger godkendt
- n % af MDF-anmodninger udløbet
- n % af MDF-anmodninger afvist
- n % af MDF-anmodninger returneret

- n Antal dage, hvor godkendelse afventes
- n Antal dage til godkendelse
- n Gns. antal dage, hvor godkendelse afventes
- n Gns. antal dage til godkendelse

### Noter om anvendelse

Hvis dit firma ændrer fremvisningsnavnet for MDF-anmodninger til et tilpasset navn, vises det tilpassede navn i Oracle CRM On Demand Answers.

## Analyseemneområdet Historik: MedEd-begivenhed

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Forretningsformål

En MedEd-begivenhed kan være en hvilken som helst type lancerings- eller uddannelsesbegivenhed, som læger eller medicinske fagfolk deltager i. Fra et firmas perspektiv er der følgende MedEd-begivenhedstyper:

- n **Salgsrepræsentantniveau.** Udføres af en manager eller en eller flere salgsrepræsentanter.
- n **Firmaniveau eller nationalt niveau.** En national uddannelsesbegivenhed eller et nationalt møde, der er målrettet mod en bestemt gruppe medicinske fagfolk.

Du kan planlægge begivenheder på nationalt niveau til et bestemt produkt eller en bestemt periode og dernæst allokere ressourcer efter region, distrikt eller salgsrepræsentant. Medicinalfirmaer kræver metrikker og oplysninger om medicinske begivenheder for at regulere salgs- og marketingaktiviteter. Fra et compliance-perspektiv forsyner rapporter firmaer med oplysninger, så firmaer kan kontrollere deres budgetter og sørge for, at der kun er mindre eller ingen afvigelse.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n MedEd-begivenhed
- n Inviterede
- n Produktkategori
- n Produkt



- n Dato
- n Ejet af-bruger

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker for MedEd
  - n Antal inviterede
  - n Antal MedEd-begivenheder
  - n Omkostning: MedEd-begivenhed

(Definition: omkostningen af fuldførte aktiviteter for alle deltagere, der er knyttet til en MedEd-begivenhed).
  - n Budget: MedEd-begivenhed

Metrikken Begivenhedsbudget kommer fra dimensionen. Når kun MedEd-dimensionen bruges, er metrikken summen af værdien i dimensionsfeltet. Når andre dimensioner (især inviterede) bruges, beregnes metrikken imidlertid som maksimum af værdien i dimensionsfeltet.
  - n Budgetoverskud/mangel

(Definition: forskellen mellem begivenhedsbudgetter og begivenhedsomkostningen).

## Noter om anvendelse

Hvis dit firma ændrer fremvisningsnavnet for MedEd-begivenheden til et tilpasset navn, vises det tilpassede navn i Oracle CRM On Demand Answers.

## Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og konkurrent

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Salgsmulighedskonkurrent
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Salgsmulighed
- n Kampagne
- n Primær kontakt
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
  - n Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
    - n Antal åbne salgsmuligheder
    - n Antal salgsmuligheder
    - n Antal kontakter med salgsmuligheder

- n Lukket omsætning
- n Forventet omsætning
- n Omsætning
- n Gns. antal dage i stadie
- n Antal vundne
- n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- n Gns. salgscyklus
- n Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- n Tabsrate for salgsmulighed
- n Omsætning
- n Forventet omsætning
- n Lukket omsætning
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal åbne salgsmuligheder
- n Antal kontakter med salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Gns. antal dage i stadie
- n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- n Gns. salgscyklus
- n Succesrate for salgsmulighed (definition: samlet antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- n Tabsrate for salgsmulighed
- n Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- n Lukket omsætning for et kvartal siden

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og partner

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerkontodimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og partnerkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Salgsmulighedspartner
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Salgsmulighed
- n Kampagne
- n Primær kontakt
- n Salgsområde

- n Ejet af-bruger
- n Dato

## Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
  - n Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
    - n Antal åbne salgsmuligheder
    - n Antal salgsmuligheder
    - n Antal kontakter med salgsmuligheder
    - n Lukket omsætning
    - n Forventet omsætning
    - n Omsætning
    - n Gns. antal dage i stadie
    - n Antal vundne
    - n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
    - n Gns. salgscyklus
    - n Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
    - n Tabsrate for salgsmulighed
- n Omsætning
- n Forventet omsætning
- n Lukket omsætning
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal åbne salgsmuligheder
- n Antal kontakter med salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Gns. antal dage i stadie
- n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- n Gns. salgscyklus

- n Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- n Tabsrate for salgsmulighed
- n Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- n Lukket omsætning for et kvartal siden

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder efter konto-, salgsområde-, kampagne-, kontakt-, ejer- og datodimensioner. Emneområdet består af to eller flere faktatabeller og omfatter salgsmuligheds- og kvotemetrikker. Salgsmulighedsmetrikker er defineret på det laveste detaljeniveau i dette emneområde. Du kan således analysere metrikkerne til alle dimensioner. Kvotemetrikker er imidlertid på et højere detaljeniveau og kan kun analyseres efter følgende begrænsede dimensioner: Dato (måned), Kvote og Ejer.

### Relationstype

Flere fakta

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Salgsmulighed
- n Kampagne
- n Primær kontakt
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

- n Hovedpartnerkonto
- n Kvote

## Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed

Tilpassede metrikker: Salgsmulighed

- n Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
  - n Antal åbne salgsmuligheder
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal kontakter med salgsmuligheder
  - n Lukket omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Omsætning
  - n Gns. antal dage i stadie
  - n Antal vundne
  - n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
  - n Gns. salgscyklus
  - n Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
  - n Tabsrate for salgsmulighed
- n Omsætning
- n Forventet omsætning
- n Lukket omsætning
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal åbne salgsmuligheder
- n Antal kontakter med salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Gns. antal dage i stadie
- n Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- n Gns. salgscyklus

- n Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- n Tabsrate for salgsmulighed
- n Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- n Lukket omsætning for et kvartal siden
- n Kvotemetrikker
  - n Kvoteværdi

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed-Produktomsætning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmulighedsproduktomsætning efter konto, kontosalgsområde, partner, kampagne, salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, ejet af-bruger, produkt og produktkategori. Da hver tilbagevendende produktomsætningspost kan have forskellig startdato, er dette emneområde på det mest detaljerede detaljeniveau og indeholder én række til hver tilbagevendende produktomsætningspost inden for salgsmuligheden. Givet dette emneområdes høje detaljeniveau giver det størst fleksibilitet at konsolidere data på ethvert niveau i de understøttede dimensioner. Emneområdet indeholder også kvotedimensionen og metrikker, der gør det muligt at rapportere på både salgsmulighedsproduktomsætning og kvotemetrikker i samme rapport.

### Relationstype

Flere fakta

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne



- n Dato
- n Salgsmulighed
- n Omsætning: Salgsmulighed Produkt
- n Ejet af-bruger
- n Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Produkt
- n Produktkategori
- n Kvote
- n Salgsområde

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker for produktomsætninger fra salgsmulighed
  - n Antal produkter
  - n Gns. antal produkter
- n Kvotemetrikker
  - n Kvoteværdi

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Partner

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af partnerhistorik. Du kan analysere kundeemner, salgsmuligheder og omsætning efter partner og salgsområde.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner






Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Partner
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Dato

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Ejerpartner
  - n Antal salgsmuligheder
    - n Antal partnere med salgsmuligheder
    - n Antal vundne
    - n Gns. lukket omsætning
    - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
    - n Lukket omsætning
    - n Lukket omsætning (000)
    - n Lukket omsætning til produkt
    - n Lukket omsætning til produkt (000)
    - n Produktomsætning (000)
  - n Antal kundeemner
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
  - n Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Gns. dage til opfølgning på kundeemne
  - n Gns. potentiel omsætning

-  Potentiel omsætning
-  Potentiel omsætning (000)
-  Antal partnere med kundeemner
-  Tilpassede metrikker: Partner
-  Antal partnere

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Pipeline

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål






Dette emneområde giver et månedligt snapshot af alle salgsmuligheder i Oracle CRM On Demand. Pipeline-snapshots tages dagligt i løbet af den natlige proces, men arkiveringsprocessen bevarer kun det seneste pipeline-snapshot for hver måned og fjerner de øvrige snapshots. Disse pipeline-snapshots slettes aldrig. Under fuld udtrækning, transformation og indlæsning (ETL) af data, sikkerhedskopieres disse snapshots og gendannes fuldt ud. Hvis firmaer ændrer deres regnskabskalendertype, omjusteres disse historiske snapshots ikke efter den nye regnskabskalenderdefinition. For firmaer med en tilpasset regnskabskalendertype kan disse historiske snapshots kun rapporteres for de definitioner af regnskabsår, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Snapshots tages kun for salgsmuligheder, der blev lukket i sidste kvartal. Imidlertid tages snapshots for alle åbne salgsmuligheder.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner









Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Ejet af-bruger
-  Salgsmulighed
-  Snapshot-dato for pipeline
-  Dato

### Salgsområde

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Historiske pipelinemetrikker
  -  Omsætning
  -  Forventet omsætning
  -  Lukket omsætning
  -  Omsætning (000)
  -  Forventet omsætning (000)
  -  Lukket omsætning (000)
  -  Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
  -  Forventet omsætning for et kvartal siden
  -  Lukket omsætning for et kvartal siden
  -  Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden (000)
  -  Forventet omsætning for et kvartal siden (000)
  -  Lukket omsætning for et kvartal siden (000)
-  Salgsområde

## Noter om anvendelse

Ingen



## Analyseemneområdet Historik: Portefølje

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af porteføljehistorik, kontakter og produkter. Porteføljerapporter giver mulighed for at generere rapporter om porteføljer til følgende dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgiver og Tid. Rapporten gør det muligt for rådgivere og deres managere at besvare spørgsmål, så som følgende:

-  Hvilke finansielle produkter ejer klienter, og hvad er deres demografiske profil?
-  Hvor stor en del af mine klienters aktiver er investeret i hvilke værdipapirer og aktivklasser?

- n Hvad er størrelsen af aktiver i hver rådgivers forretningsbog?
- n Hvilke aktivklasser findes i hver rådgivers forretningsbog?
- n Hvem er mine bedste klienter efter porteføljestørrelse og omsætning?

Disse oplysninger gør det muligt at analysere porteføljer med hensyn til både klienter og rådgivere.

## Relationstype

Simpel

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Institution
- n Dato
- n Produkt
- n Kontakt
- n Ejet af-bruger
- n Portefølje

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Portefølje
  - n Tilpassede metrikker: Portefølje
  - n Antal porteføljer
  - n Samlet aktivværdi
  - n Lånebeløb
  - n Præmie
  - n Omsætning
  - n Pålydende værdi
  - n Kreditgrænse
  - n Gns. samlet aktivværdi
  - n Gns. lånebeløb
  - n Gns. præmie
  - n Gns. omsætning
  - n Gns. pålydende værdi

 Gns. kreditgrænse

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Produkt

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål







Dette emneområde gør det muligt at analysere omsætningsmetrikker efter produkt-, konto-, bruger-, salgsmuligheds-, dato- og salgsområdedimensioner. Detaljeniveauet i dette emneområde er lidt større end i rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produkter, da det giver dig mulighed for at analysere salgsmulighedsomsætning med produktdimensionen som fokus. Emneområdet bygger bro over analyse mellemrummet mellem rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produkter.

### Relationstype

Simpel



### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Ejet af-bruger
-  Salgsmulighed
-  Produkter
-  Dato
-  Salgsområde

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Produktomsætning
  -  Tilpassede metrikker: Produktomsætning

- n Omsætning
- n Forventet omsætning: Produkt
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Produktomsætning (000)
- n Forventet omsætning: Produkt (000)
- n Lukket omsætning: Produkt (000)
- n Indkøbspris
- n Gns. indkøbspris
- n Gns. mængde
- n Samlet mængde
- n Kvartal siden: Produkt - Omsætning
- n Kvartal siden: Produkt - Lukket omsætning
- n Kvartal siden: Produkt - Omsætning (000)
- n Kvartal siden: Produkt - Lukket omsætning (000)

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Salgsstadie

Salgsstadiehistorik indeholder følgende emneområder.

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder på forskellige salgsstadier efter konto-, salgsmuligheds-, salgsstadie- og datodimensioner. Emneområdet repræsenterer begivenhedsbaserede, historiske snapshot af salgsmuligheder og er kun tilgængeligt på den historiske side. Da salgsmuligheder går gennem flere salgsstadier, er dette emneområde tættere end salgsmulighedsemneområdet med lige så mange poster som antal salgsmuligheder ganget salgsstadier, som de gennemgik.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- n Konto
- n Salgsmulighed
- n Historisk salgsstadie

### Metrikker

Følgende er den komplette liste over metrikker til dette emneområde:

- n Metrikker for salgsstadie
  - n Gns. dage i stadie
  - n Antal dage i stadie
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Frafald
  - n Frafaldsprocent

### Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Historik: Serviceanmodning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af serviceanmodningshistorik, konti og aktiver. Du kan analysere serviceanmodninger efter konto-, kontakt-, serviceanmodnings-, bruger-, partner- og datodimensioner. Det hjælper dig med at måle og analysere vigtige præstationsmetrikker for organisationen til kundeserviceanmodning, heriblandt hvor længe serviceanmodninger har været åbne og den gennemsnitlige tid, det tager at lukke dem. Vha. disse præstationsmetrikker kan firmaet forbedre kundetilfredshed, medarbejderes produktivitet og reducere driftsomkostninger.

### Relationstype

Simpel



## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Aktiv
- n Kontakt
- n Dato
- n Forhandler
- n Ejet af-bruger
- n Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Produkt
- n Serviceanmodning
- n Køretøj

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Serviceanmodning
  - n Metrikker for serviceanmodning pr. afsendelsesdato
  - n Antal annullerede SA'er (lukkedato)
    - n Antal lukkede serviceanmodninger (SA'er) (lukkedato)
    - n Gns. dage til lukning af SA'er (lukkedato)
    - n Gns. minutter til lukning af SA'er (lukkedato)
  - n Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
  - n Antal SA'er
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Gns. åben SA-alder
  - n Gns. dage til lukning af SA
  - n Gns. åben SA-alder (minutter)
  - n Gns. minutter til lukning af SA'er

### Noter om anvendelse

De tilpassede felter i dimensionen Køretøj deles mellem posttypen Køretøj og posttypen Aktiv. Posttypen Køretøj har to sæt tilpassede felter: et sæt, der deles med posttypen Aktiv og vises i dimensionen Køretøj, og et sæt, der er eksklusivt for kun posttypen Køretøj. De tilpassede felter, der er eksklusive for posttypen Køretøj, er ikke tilgængelige i nogen rapporter. Når tilpassede felter føjes til posttypen Køretøj, skal du sørge for, at felter, som du ønsker at vise i rapporter, føjes til de fælles tilpassede felter for Aktiv-Køretøj og ikke kun til de tilpassede felter for køretøj.

## Analyseemneområdet Historik: Produkt med særlig prissætning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Særlige prissætningsanmodninger giver partnere og varemærkeejere mulighed for at udføre et sæt forretningsprocesser, hvor en partner anmoder en varemærkeejers om en lavere pris på et produkt (af forskellige årsager så som svar på en konkurrerende handel eller generelle nedadgående pristendenser).










Emneområdet giver dig mulighed for at udføre historisk analyse og rapportere på særlige prissætningsanmodninger og produkter med særlig prissætning, så du kan vurdere partnerperformance. Du kan bruge metrikker og oplysninger, så som autoriserede prisreduktioner til hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, til at måle rabateffektiviteten og produktperformance i kanalen.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Dato (på basis af startdato for den særlige prissætningsanmodning)
-  Handelsregistrering
-  Slutkunde
-  Sidst godkendt af
-  Salgsmulighed
-  Ejet af-bruger
-  Hovedpartnerkonto
-  Produkt
-  Produktkategori

## n Særlig prissætningsanmodning

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Produkt med særlig prissætning
  - n Metrikker: Produkt med særlig prissætning efter autorisationsdato
    - n Antal særlige prissætningsanmodninger (autorisationsdato)
    - n Autoriseret beløb (autorisationsdato)
    - n Autoriseret beløb (autorisationsdato) (000)
    - n Anmodet beløb (autorisationsdato)
    - n Anmodet beløb (autorisationsdato) (000)
    - n Gns. autoriseret beløb (autorisationsdato)
    - n Gns. anmodet beløb (autorisationsdato)
    - n Gns. mængde (autorisationsdato)
    - n Mængde (autorisationsdato)
  - n Metrikker: Produkt med særlig prissætning efter afsendelsesdato
    - n Antal særlige prissætningsanmodninger (afsendelsesdato)
    - n Autoriseret beløb (afsendelsesdato)
    - n Autoriseret beløb (afsendelsesdato) (000)
    - n Anmodet beløb (afsendelsesdato)
    - n Anmodet beløb (afsendelsesdato) (000)
    - n Gns. autoriseret beløb (afsendelsesdato)
    - n Gns. anmodet beløb (afsendelsesdato)
    - n Gns. mængde (afsendelsesdato)
    - n Mængde (afsendelsesdato)
  - n Antal særlige prissætningsanmodninger
  - n Autoriseret beløb
  - n Autoriseret beløb (000)
  - n Anmodet beløb
  - n Anmodet beløb (000)
  - n Gns. autoriseret beløb
  - n Gns. anmodet beløb
  - n Gns. autoriseret omkostning

- n Gns. autoriseret rabatprocent
- n Gns. maks. vejl. salgspris
- n Gns. købsomkostning
- n Gns. mængde
- n Gns. anmodet omkostning
- n Gns. anmodet rabatprocent
- n Gns. anmodet videresalgspris
- n Gns. foreslået videresalgspris
- n Mængde
- n Autoriseret beløb for et kvartal siden
- n Autoriseret beløb for et kvartal siden (000)
- n Anmodet beløb for et kvartal siden
- n Anmodet beløb for et kvartal siden (000)
- n Mængde for et kvartal siden

## Noter om anvendelse

Ingen

## Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand. Adgang til emneområdet kræver privilegiet Sporing af anvendelse. Administratorbrugerrollen tildeles som standard dette privilegium.

### Forretningsformål

Dette emneområde gør det muligt for brugere med privilegiet Sporing af anvendelse at analysere anvendelsen af Oracle CRM On Demand inden for dit firma. Firmaer kan analysere anvendelsen af følgende applikationsområder i Oracle CRM On Demand:

- n Anvendelse af applikation
- n Brugertilegnelse
- n Opsætning og konfiguration

## Relationstype

Simpel

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Indhold
- n Dato
- n Objekttype
- n Bruger

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet og de felter, som de lagres til, er følgende:

I følgende tabel vises præstationsmetrikker i Analytics. Disse metrikker repræsenterer forespørgsels præstation.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal anmodninger	Ja	Ja	Ja	Antal anmodninger efter rapport og instrumentbrætnavne efter uge.
Antal gange fejlet	Ja	Ja	Ja	Antal gange, som anmodninger fejlede efter rapport og instrumentbrætnavne efter uge.
Gns. responstid (s)	Ja	Ja	Ja	Gennemsnitlig responstid (i sekunder) til anmodninger.

I følgende tabel vises metrikker for anvendelse i applikation i Oracle CRM On Demand. Disse metrikker repræsenterer anvendelsen af forskellige applikationsobjekttyper, heriblandt hvor mange poster blev oprettet, opdateret og slettet. *Ja* i tabellen angiver, at metrikken er tilgængelig til feltet.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal poster oprettet	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er oprettet efter objekt efter bruger efter måned
Antal poster opdateret	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er opdateret efter objekt efter bruger efter måned

Antal poster slettet	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er slettet efter objekt efter bruger efter måned
----------------------	----	----	----	--

I følgende tabel vises præstationsmetrikker for sidevisning i Oracle CRM On Demand.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal anmodninger	Ja	Ja	Ja	Antal anmodninger efter side efter uge
Gns. responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Gennemsnitlig responstid (i millisekunder) til sidevisninger

I følgende tabel vises opsætnings- og konfigurationsmetrikker. Disse metrikker er et snapshot af den seneste opsætning og konfiguration af Oracle CRM On Demand, som den var på tidspunktet for en gradvis opfriskning af data om sporing af anvendelse. Opsætnings- og konfigurationsmetrikkerne er entydige, da de ikke indsamles på noget dimensionsniveau.

Metrik	Beskrivelse
Antal administratorer	Antal administratorer, som er tildelt en hvilken som helst af følgende privilegier: Håndter firma, Håndter firma - Definer valutaer, Håndter firma - Nulstil alle adgangskoder, Håndter temaer, Håndter indhold, Håndter indhold - Håndter vedhæftninger, Håndter bøger, Håndter salgsområder, Håndter brugere og adgang, Håndter brugere og adgang - Håndter delegerede brugere
Antal tildelingsregler	Antal tildelingsregler, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal bøger	Antal bøger, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal valutaer	Antal valutaer, der er aktiveret i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede felter	Antal tilpassede felter, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede objekter	Antal tilpassede felter, der er ibrugtaget i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede faner	Antal tilpassede webfaner, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand
Antal sprog	Antal sprog, der er aktiveret i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal salgsprocesser	Antal salgsprocesser, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal salgsområder	Antal salgsområder, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand
Antal webapplerter	Antal webapplerter, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal weblinks	Antal weblinks, der er brugt i Oracle CRM On Demand

Antal arbejdsgange	Antal arbejdsgange, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand
--------------------	--

I følgende tabel vises metrikkerne for brugertilegnelse. Disse metrikker giver firmaer mulighed for at overvåge og analysere brugertilegnelsen af Oracle CRM On Demand-applikationen. *Ja* i tabellen angiver, at metrikken er tilgængelig til feltet.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Beskrivelse
Antal aktive brugere	Nej	Ja	Antal aktive brugere, der findes i applikationen
Antal dage siden sidste logon	Ja	Nej	Antal dage siden brugerens sidste logon
Antal delegerede brugere	Nej	Ja	Antal delegerede brugere, der findes i den uge
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser, der er defineret i firmaprofilen
Antal samlede logon	Ja	Ja	Antal gange, som en bruger loggede på i løbet af en given måned. Hvis en bruger logger på tre gange om i dag, tælles det som 3 for den aktuelle uge.
Antal entydige logon	Ja	Ja	Antal entydige gange, som en bruger loggede på i løbet af en given måned. Hvis en bruger logger på tre gange om i dag, tælles det som 1 for den aktuelle uge.
Antal ikke-gennemførte logon	Ja	Ja	Antal ikke-gennemførte logon efter bruger efter måned
% logget på	Nej	Ja	Antal brugere, der loggede på i den uge, divideret med antallet af aktive brugere.
Gns. månedlig frekvens for logon	Nej	Ja	Antal entydige logon for en given måned divideret med antallet af brugere, der loggede på i den måned.

### Noter om anvendelse

Dette emne indeholder noter om anvendelse.

#### Om data om sporing af anvendelse

Data om sporing af anvendelse i data warehouse opfriskes ugentlig fra oplysninger i Oracle CRM On Demand-applikationsdata. Opfriskning af data om sporing af anvendelse sker i weekender og følger ikke den natlige, gradvise opfriskning for resten af dataene i Oracle CRM On Demand Answers.

Metrikker for sporing af anvendelse genberegnes kun for indeværende måned og forrige måneds data genberegnes ikke, medmindre ugen går til slutningen af måneden. Når f.eks. den gradvise opfriskning kører fredag d. 28. maj 2010, genberegnes metrikken for sporing af anvendelse for hele maj måned begyndende den 1. maj 2010. Når den gradvise opfriskning kører fredag d. 4. juni 2010, genberegnes sporingen for både maj og juni, da den pågældende uge strak sig over maj og juni.

Metrikker for sporing af anvendelse opsummeres efter kalendermåneder. Selv om det er muligt at analysere disse metrikker efter et firmas regnskabskalendere, justeres de ikke med regnskabskalenderen for firmaer med ikke-standardkalendere. Der kan være nogen ujævnhed i definitionen af en regnskabskalender, især hvis du bruger en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en tilpasset kalender, hvor to kalendermåneder starter i én regnskabsperiode eller ingen kalendermåneder starter i en regnskabsperiode. I sådanne situationer kan metrikkerne være opjusteret eller mangle til en given regnskabsperiode.

De fleste data om sporing af anvendelse indsamles på ugeniveau. Nogle brugertilegnelsesmetrikker indsamles ikke på ugeniveau. Alle opsætnings- og konfigurationsmetrikker indsamles ikke på ugeniveau. Da data om sporing af anvendelse indsamles på ugeniveau, kan de aggregeres efter måned, kvartal og år. Imidlertid giver det muligvis ingen resultater, hvis kørsel foretages på niveauer, der ligger lavere end ugeniveauet.

#### Om brugers logonhistorik

Data om brugers logonhistorik, der er ældre end 90 dage, slettes fortløbende fra Oracle CRM On Demand-applikationen. Funktionen Sporing af anvendelse kan således understøtte maksimalt 90 dages brugertilegnelsesmetrikker, når Oracle CRM On Demand-applikationen først opgraderes til denne release. Historikdata om brugertilegnelse bevares imidlertid i data warehouse for at understøtte historisk tendensanalyse af brugertilegnelsesmetrikker i Oracle CRM On Demand Analytics. Dataene bevares indtil den næste fulde opfriskning, også efter data er slettet fra Oracle CRM On Demand.

#### Præstationsmetrikker for sporing af anvendelse

Præstationsmetrikker for sporing af anvendelse indsamles efter ugekalender. Hvis du bruger en ikke-standardkalender, så som 5-4-4, 4-4-5 eller en tilpasset regnskabskalender, er det muligt, at en regnskabsmåned eller et regnskabskvartal har flere eller færre uger sammenlignet med andre regnskabsmåneder eller -kvartaler. Dine præstationsmetrikker kan således forekomme lettere forhøjet eller reduceret til en given måned eller et givet kvartal. Denne virkemåde er forventelig, i tilfælde hvor firmaets præstationsmetrikker ikke er fuldt ud justeret med dets definitioner af regnskabskalender, når de analyseres efter regnskabskalendermåneder og -kvartaler.

#### Indholdsdimension

Indholdsdimensionen er fælles for både præstationsmetrikker i Analytics og præstationsmetrikker for sidevisning.



For at rapportere på præstationsmetrikker i Analytics skal du bruge feltet Indholdskategori til at filtrere for følgende betingelse:

**Indholdskategori = Analytics**

For at rapportere på præstationsmetrikker for sidevisning skal du bruge feltet Indholdskategori til at filtrere for følgende betingelse:

**Indholdskategori = Sidevisning**

Når præstationsmetrikker for sidevisning analyseres, er kun følgende indholdsdimensioner tilgængelige: Indholdskategori og Indholdsnavn. Til præstation for sidevisninger repræsenterer værdien Indholdsnavn titlen på skærbilledet. Til Analytics-præstation repræsenterer værdien Indholdsnavn rapport- eller instrumentbrætnavnet.

### Præstationsmetrikker i Analytics

Du kan ikke kombinere præstationsmetrikker i Analytics med nogen andre metrikker. Du kan ikke kombinere præstationsmetrikker for sidevisning med nogen andre metrikker. Disse to præstationsrelaterede metrikker lagres med forskellige detaljeniveauer, som er forskellige fra hinanden og fra alle andre metrikker. Præstationsmetrikker i Analytics indsamles på indholds-, bruger- og ugeniveau. Disse metrikker indsamles, hver gang hver rapport udføres af bruger, og de opsummeres på ugeniveau. Den gennemsnitlige responstid måles i sekunder.

I modsætning hertil indsamles præstationsmetrikker for sidevisning på dags- og ugeniveau. Disse metrikker indsamles, hver gang hver side vises, og de opsummeres på ugeniveau. Den gennemsnitlige responstid måles i millisekunder.

Anvendelse af præstation i Analytics kan rapportere metrikker efter individuelle brugere. Præstation for sidevisning er imidlertid kun på firmaniveau. De fleste sidevisninger har en titel, men til sidevisninger med manglende titler rapporteres præstationsmetrikken som *Andre*. Anvendelse af præstation i Analytics inkluderes til fælles og personlige instrumentbrætter, men inkluderes ikke for dynamiske forespørgsler. Indholdsnavne til både sidevisning og Analytics viser metrikker, der er baseret på firmaets standardsprog og standardobjektnavnngivning. De understøtter ikke brugersprog eller objektomdøbning.

## Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Analytics-emneområdet Kontoomsætning giver mulighed for at spore kontoomsætninger efter produkt, kategori, salgsområde og bruger.

### Relationstype

Flere fakta

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Kontoomsætning
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne
- n Ejet af-bruger
- n Produkt
- n Produktkategori
- n Kvote

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indeksret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indeksret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker for kontoomsætning:
  - n Tilpassede metrikker til kontoomsætning
  - n Antal produkter
  - n Gns. antal produkter
- n Kvotemetrikker:
  - n Kvoteværdi

### Noter om anvendelse

Se [Rapporteringsemneområdet Prognoser](#) (på side 831) for at få flere oplysninger om kontoomsætningsmuligheder. I emneområdet Prognose kan du kombinere prognose-, kvote- og kontoomsætninger i en enkelt forespurgt rapport. Kvotemappedimensioner og -metrikker kan kun kombineres med Ejet af bruger-mappedimensioner og -metrikker.

## Rapporteringsemneområdet Konti

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde giver en oversigtsvisning over et firmas driftsmetrikker til sine konti. Kontoposttypen er den posttype, som du vil analysere. Du kan bruge emneområdet til at besvare grundlæggende spørgsmål om kontopræstation: Hvilke firmaer har det højeste antal serviceanmodninger? Hvilke firmaer har det største antal salgsmuligheder? Emneområdet gør det muligt at gruppere og konsolidere disse metrikker på et hvilket som helst niveau efter konto-, kontosalgsområde- og datodimensioner. En dybere analyse, der indebærer andre forretningsområder, kræver brug af andre emneområder.

### Relationstype

Oversigt

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Kampagne
-  Salgsområde
-  Ejet af-bruger
-  Oprettelsesdato

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:




























-  Konto

### Kampagne

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

### Metrikker: Konto

-  Tilpassede metrikker: Konto
-  Omsætning
-  Omsætning (000)
-  Gns. omsætning
-  Lukket omsætning
-  Lukket omsætning (000)
-  Gns. lukket omsætning
-  Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
-  Potentiel omsætning
-  Gns. potentiel omsætning
-  Omsætning
-  Produktomsætning (000)
-  Lukket omsætning: Produkt
-  Lukket omsætning: Produkt (000)
-  Antal konti
-  Antal konti med salgsmuligheder
-  Antal aktiviteter
-  Antal kontakter
-  Antal salgsmuligheder
-  Antal vundne
-  Antal serviceanmodninger (SA'er)
-  Antal annullerede SA'er
-  Antal lukkede SA'er
-  Antal åbne SA'er
-  Antal ventende SA'er
-  Gns. åben SA-alder
-  Gns. dage til lukning af SA

- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle konkurrenter til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og konkurrentkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Kontokonkurrent
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Oprettelsesdato

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Gns. omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Gns. lukket omsætning
  - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).

- n Potentiel omsætning
- n Gns. potentiel omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Lukket omsætning: Produkt (000)
- n Antal konti
- n Antal konti med salgsmuligheder
- n Antal aktiviteter
- n Antal kontakter
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Antal serviceanmodninger (SA'er)
- n Antal annullerede SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal åbne SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Konti og partnere

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle partnere til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og partnerkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- n Kontopartner
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Oprettelsesdato



## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Gns. omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Gns. lukket omsætning
  - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
  - n Potentiel omsætning
  - n Gns. potentiel omsætning
  - n Omsætning
  - n Produktomsætning (000)
  - n Lukket omsætning: Produkt
  - n Lukket omsætning: Produkt (000)
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal kontakter
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Antal serviceanmodninger (SA'er)

- n Antal annullerede SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal åbne SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og relaterede konti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager dimensionen for relateret konto, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle relaterede konti til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og relaterede konti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én relateret konto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer den relaterede kontorelation, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato

- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Relateret konto
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Kampagne
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Oprettelsesdato

## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Omsætning
  - n Omsætning (000)

- n Gns. omsætning
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Gns. lukket-omsætning
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- n Potentiel omsætning
- n Gns. potentiel omsætning
- n Omsætning
- n Produktomsætning (000)
- n Lukket omsætning: Produkt
- n Lukket omsætning: Produkt (000)
- n Antal konti
- n Antal konti med salgsmuligheder
- n Antal aktiviteter
- n Antal kontakter
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Antal serviceanmodninger (SA'er)
- n Antal annullerede SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal åbne SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Aktiviteter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål









Dette emneområde muliggør analyse af et udvalg af aktivitetsmetrikker efter aktivitets-, konto-, salgsmuligheds-, kundeemne-, kampagne-, kontakt-, serviceanmodnings- og datodimensioner. Da emneområdet repræsenterer hver enkelt aktivitetsbegivenhed og interaktion i forbindelse med disse posttyper, er emneområdet på det laveste detaljeniveau, hvilket betyder, at aktivitetsfaktatabellen, der fastlægger dette emneområde, kan være den største. Emneområdet giver dig mulighed for at konsolidere og analysere aktivitetsmetrikker med den største-gruppe dimensioner. Emneområdet er et emne med flere fakta, der tillader rapportering af brugerkvoter i relation til aktivitetsmetrikker.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Kundeemne
-  Salgsmulighed
-  Serviceanmodning
-  Kvote

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet

Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Aktivitet
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Serviceanmodning

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Aktivitet
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal åbne aktiviteter
  - n Antal konti med aktiviteter
  - n Antal lukkede aktiviteter
- n Kvotemetrikker
  - n Kvoteværdi

### Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde giver mulighed for at analysere avancerede tilpassede objekter.

Området Avancerede tilpassede objekter er et specialiseret emneområde, der muliggør rapportering af en-til-mange og mange-til-en-relation mellem tilpasset objekt 4 til og med 15 og forudgenererede objekter, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Da området Avancerede tilpassede objekter forener rapportering af alle

objekter under et enkelt emneområde, er det nødvendigt at medtage en bestemmende metrik til rapporten som en hjælp til at vælge en relationssti mellem de objekter, der medtages i rapporten. Rapportering af mange-til-mange-relationen er ikke muligt vha. dette emneområde, da det ikke direkte understøttes af Oracle CRM On Demand til tilpasset objekt 4 til og med 15.

Mange-til-mange-relationen implementeres kun til tilpasset objekt 1, 2 og 3 og konto, kontakt, serviceanmodning og salgsmulighed i Analytics. Det er således kun muligt at rapportere på en-til-mange-relationen mellem tilpasset objekt 1, 2 og 3 og disse objekter. Det er ikke muligt at rapportere på en-til-mange-relationen mellem tilpasset objekt 1, 2 og 3 og aktiviteter, aktiver, kundeemner og produkter.

## Relationstype

Forenet

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Tilpasset objekt 1
-  Tilpasset objekt 2
-  Tilpasset objekt 3
-  Tilpasset objekt 04
-  Tilpasset objekt 05
-  Tilpasset objekt 06
-  Tilpasset objekt 07
-  Tilpasset objekt 08
-  Tilpasset objekt 09
-  Tilpasset objekt 10
-  Tilpasset objekt 11
-  Tilpasset objekt 12
-  Tilpasset objekt 13
-  Tilpasset objekt 14
-  Tilpasset objekt 15
-  Husstand

- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Partner
- n Produkt
- n Serviceanmodning

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Aktivitet
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Serviceanmodning

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
  - n Antal konti
- n Metrikker: Aktivitet
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal åbne aktiviteter
  - n Antal konti med aktiviteter
  - n Antal lukkede aktiviteter
- n Metrikker: Kampagne
  - n Antal kampagner
  - n Antal planlagte kampagner



- n Antal aktive kampagner
- n Antal fuldførte kampagner
- n Antal konti til kampagne
- n Antal kontakter til kampagne
- n Antal kundeemner til kampagne
- n Antal salgsmuligheder til kampagne
- n Antal vundne for kampagne
- n Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
- n Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
- n Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 100 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
- n Gns. dage til lukning af salgsmulighed for kampagne
- n Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).
- n Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
- n Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Kundeemnekonverteringssats for kampagne
- n Lukket omsætning for kampagne
- n Salgsmulighedsomsætning for kampagne
- n Gns. lukket omsætning for kampagne
- n Salgsmulighedssuccesrate for kampagne
- n Afkast (ROI)
- n Metrikker: Kontakt
  - n Tilpassede metrikker: Kontakt
  - n Antal kontakter
- n Husstandsmetrikker
  - n Samlede aktiver for husstand
    - n Samlede aktiver for husstand
    - n Samlede aktiver for husstand (000)
    - n Gns. samlede aktiver for husstand

- n Gns. samlede aktiver for husstand (000)
- n Samlede husstandsudgifter
  - n Samlede husstandsudgifter
  - n Samlede husstandsudgifter (000)
  - n Gns. samlede husstandsudgifter
  - n Gns. samlede husstandsudgifter (000)
- n Samlede husstandsindkomst
  - n Samlede husstandsindkomst
  - n Samlede husstandsindkomst (000)
  - n Gns. samlet husstandsindkomst
  - n Gns. samlet husstandsindkomst (000)
- n Samlet husstandsgæld
  - n Samlet husstandsgæld
  - n Samlet husstandsgæld (000)
  - n Gns. samlet husstandsgæld
  - n Gns. samlet husstandsgæld (000)
- n Samlet nettoværdi for husstand
  - n Samlet nettoværdi for husstand
  - n Samlet nettoværdi for husstand (000)
  - n Gns. samlet nettoværdi for husstand
  - n Gns. samlet nettoværdi for husstand (000)
- n Samlede kontaktaktiver
  - n Samlede aktiver
  - n Samlede aktiver (000)
  - n Gns. samlede aktiver
  - n Gns. samlede aktiver (000)
- n Samlede udgifter: Kontakt
  - n Samlede udgifter
  - n Samlede udgifter (000)
  - n Gns. samlede udgifter
  - n Gns. samlede udgifter (000)
- n Samlet kontaktindkomst
  - n Samlet indkomst

- n Samlet indkomst (000)
    - n Gns. samlet indkomst
    - n Gns. samlet indkomst (000)
  - n Samlede passiver: Kontakt
    - n Samlede passiver
    - n Samlede passiver (000)
    - n Gns. samlede passiver
    - n Gns. samlede passiver (000)
  - n Samlet nettoværdi for kontakt
    - n Samlet nettoværdi
    - n Samlet nettoværdi (000)
    - n Gns. samlet nettoværdi
    - n Gns. samlet nettoværdi (000)
  - n Tilpassede metrikker til husstand
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
  - n Antal konsoliderede kontakter
  - n Antal konsoliderede serviceanmodninger
  - n Antal konsoliderede kundeemner
  - n Antal kontakter
  - n Antal kontaktserviceanmodninger
  - n Antal kontaktkundeemner
  - n Antal husstande
- 
- n Metrikker: Kundeemne
    - n Antal kundeemner
    - n Antal kvalificerede kundeemner
    - n Antal afviste kundeemner
    - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).

- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal nye salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Lukket omsætning for kundeemne
- n Forventet omsætning for kundeemne
- n Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Forventet omsætning (000)
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal åbne salgsmuligheder
  - n Antal lukkede salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Gns. antal dage i stadie
- n Metrikker: Partner
  - n Tilpassede metrikker: Partner
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret valuta
    - n Indekseret tal
  - n Antal partnere
- n Metrikker: Serviceanmodning

- n Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
  - n Indekseret valuta
  - n Gns. indekseret valuta
  - n Indekseret tal
  - n Gns. indekseret tal
- n Antal serviceanmodninger (SA'er)
- n Antal åbne SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Antal annullerede SA'er
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Metrikker: Tilpassede objekter (disse metrikker gentages for tilpasset objekt 1 til og med 15).
  - n Tilpassede metrikker: Tilpasset objekt
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal tilpassede objekter

## Noter om anvendelse

Der kan forekomme rapporter uden resultater af flere årsager. En årsag er manglen på en metrik i rapporten. Rapporten skal indeholde mindst én metrik.

Du kan også få en rapport uden resultater, hvis du bruger tilpassede objekter, der ikke er direkte linket til hinanden. Hvis f.eks. et kontoobjekt er direkte knyttet til tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, kan du rapportere på tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 4 samt tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere på den kombinerede tilknytning mellem konto, tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, medmindre en direkte tilknytning mellem tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5 er defineret i applikationen.

Forsættelse af eksempel ovenfor: Hvis et kontoobjekt er direkte knytte til tilpasset objekt 4, og tilpasset objekt 4 er direkte knytte til tilpasset objekt 5, kan du rapportere på tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 4 samt tilknytningen mellem tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere på den kombinerede tilknytning mellem konto, tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, medmindre en direkte tilknytning mellem konto og tilpasset objekt 5 er defineret i applikationen.

## Rapporteringsemneområdet Aktiver

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kontometrikker efter konto-, aktiv- og produktdimensioner. Du kan spore aktiver og produkter, der blev solgt til en kunde eller et firma. Dette er et af de få emneområder, hvor synlighed af aktivposter er baseret på synlighed af de tilknyttede kontoposter.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktiv
-  Produkt




### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Aktiv

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Aktiv
  -  Antal aktiver
  -  Gns. antal aktiver

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål








Dette emneområde giver mulighed for at se på konti, kontakter, salgsmuligheder og produkter inden for konteksten af forretningsplaner, målsætninger, plantyper, perioder, omsætningsmål og måleenheder. Det giver også mulighed for at gennemgå faktisk performance sammenlignet med mål og målsætninger, der er etableret inden for forretningsplaner. Resultater kan kombineres med forespørgsler fra andre emneområder for at sammenligne resultaterne med de satte mål.

### Relationstype

En til mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Forretningsplan
-  Kontakt
-  Kundeemne
-  Målsætning
-  Salgsmulighed
-  Periode
-  Plankonto
-  Plankontakt
-  Plansalgsmulighed
-  Hovedpartnerkonto
-  Produkt
-  Serviceanmodning

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Aktivitet
- n Kontakt
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Serviceanmodning

### Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Konto
- n Metrikker: Aktivitet
- n Metrikker: Forretningsplan
- n Metrikker: Kontakt
- n Metrikker: Kundeemne
- n Metrikker: Målsætning
- n Metrikker: Salgsmulighed
- n Metrikker: Partner
- n Metrikker: Periode
- n Metrikker: Plankonto
- n Metrikker: Plankontakt
- n Metrikker: Plansalgsmulighed
- n Metrikker: Serviceanmodning

### Noter om anvendelse

Dette emneområde indeholder mange dimensioner, men du skal være forsigtig med ikke at blande dimensionerne vilkårligt. Ikke alle kombinationer af dimensioner giver brugbare resultater. I følgende liste vises den styrende objektdimension med fed og de dimensioner, som den kan kombineres med, for at give gyldige resultater.



- Konto:** Målsætning, Plankonto
- Aktivitet:** Forretningsplan, Målsætning
- Forretningsplan:** Aktivitet, Målsætning, Partner, Periode, Plankonto, Plankontakt, Plansalgsmulighed, Produkt
- Kontakt:** Målsætning, Plankontakt
- Kundeemne:** Målsætning
- Målsætning:** Konto, Aktivitet, Forretningsplan, Kontakt, Kundeemne, Salgsmulighed, Periode, Produkt, Serviceanmodning
- Salgsmulighed:** Målsætning, Plansalgsmulighed
- Partner:** Forretningsplan
- Periode:** Forretningsplan, Målsætning
- Plankonto:** Konto, Forretningsplan
- Plankontakt:** Forretningsplan, Kontakt
- Plansalgsmulighed:** Forretningsplan, Salgsmulighed
- Produkt:** Forretningsplan, Plankontakt
- Serviceanmodning:** Målsætning

Bemærk: Når dimensioner blandes i en rapport, skal du sørge for også at medtage metrikker fra disse dimensioner, så Oracle CRM On Demand kan foretage de korrekte sammenføjetninger. Hvis f.eks. den styrende dimension er Målsætning, og du vil bruge nogle kontaktfelter, skal du også medtage en målsætningsmetrik i forespørgslen. Du kan undertrykke udskrivning af metrikken, men den skal være med i forespørgslen.

## Rapporteringsemneområdet Kampagner

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør omfattende analyse af kampagner efter kampagne-, bruger- og datodimensioner. Du kan analysere kampagneresultater, præstation og afkast (ROI). Det indeholder også metrikker som en hjælp til at løse problemer med at opnå kampagnemål og optimere fremtidige kampagner.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Kampagne
- n Dato
- n Ejet af-bruger

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Kampagne har f.eks. feltet *Kampagnetype*. Der er også et felt af typen *Kode* for *kampagnetype*, som er den optimerede version af feltet *Kampagnetype*. På lignende vis er der et felt af typen *Sidste kontaktdato UTC*, som er den optimerede version af feltet *Sidste kontaktdato*. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimension i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Kampagne

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Kampagne
  - n Antal kampagner
  - n Antal planlagte kampagner
  - n Antal aktive kampagner
  - n Antal fuldførte kampagner
  - n Antal konti til kampagne
  - n Antal kontakter til kampagne
  - n Antal kundeemner til kampagne
  - n Antal salgsmuligheder til kampagne
  - n Antal vundne for kampagne
  - n Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
  - n Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
  - n Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 100 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
  - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed for kampagne
  - n Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).

- n Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
- n Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
- n Kundeemnekonverteringssats for kampagne
- n Lukket omsætning for kampagne
- n Salgsmulighedsomsætning for kampagne
- n Gns. lukket omsætning for kampagne
- n Salgsmulighedssuccesrate for kampagne
- n Afkast

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Relationer: Kontakt

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kontaktrelationer. Du kan analysere kontaktrelationer efter konto, kontakt og relateret kontakt. Emneområdet har ingen metrikker.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Kontakt
- n Relateret kontakt
- n Ejet af-bruger

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

 Konto

 Kontakt

### Metrikker

Ingen

### Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Kontakter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Du kan bruge dette emneområde til at rapportere på kontaktmetrikker efter kontakt-, konto-, kampagne-, ejet af bruger- og datodimensioner. Detaljeniveauet i emneområdet er én række til hver kontakt, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Vha. emneområdet kan du hurtigt besvare spørgsmål som følgende: Hvilke top 10-medarbejdere har det største antal kontakter? Hvilke konti har ingen kontakter? Hvilke er de største kampagner efter kontakter?


### Relationstype

Simpel flere fakta

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

 Konto

 Kampagne

- n Kontakt
- n Ejet af-bruger
- n Oprettelsesdato

## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Kontakt
  - n Tilpassede metrikker: Kontakt
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal kontakter

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- n Tilpasset objekt 1 og konti
- n Tilpasset objekt 2 og konti
- n Tilpasset objekt 3 og konti

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål



Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem konti og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Kontoemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med konti. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de konti, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

### Relationstype

Mange-til-mange






### Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Kampagne
-  Tilpasset objekt
-  Oprettelsesdato
-  Ejet af-bruger
-  Salgsområde

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Kampagne
-  Tilpasset objekt 1
-  Tilpasset objekt 2
-  Tilpasset objekt 3

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:




- n Metrikker: Konto
  - n Tilpassede metrikker: Konto
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Gns. omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Gns. lukket-omsætning
  - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
  - n Antal konti
  - n Antal konti med salgsmuligheder
  - n Antal kontakter
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Antal serviceanmodninger (SA'er)
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Gns. åben SA-alder
  - n Gns. dage til lukning af SA

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

-  Tilpasset objekt 1 og kontakter
-  Tilpasset objekt 2 og kontakter
-  Tilpasset objekt 3 og kontakter

### Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem kontakter og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Kontaktemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med kontakter. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem kontakter og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de kontakter, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

-  Tilpasset objekt
-  Konto
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Ejet af-bruger
-  Oprettelsesdato

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:



- n Konto
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Tilpasset objekt 1
- n Tilpasset objekt 2
- n Tilpasset objekt 3

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- n Metrikker: Kontakt
  - n Tilpassede metrikker: Kontakt
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal kontakter

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- n Tilpasset objekt 1 og salgsmuligheder
- n Tilpasset objekt 2 og salgsmuligheder
- n Tilpasset objekt 3 og salgsmuligheder

## Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem salgsmuligheder og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Salgsmulighedsemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3.

Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med salgsmuligheder. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

## Relationstype

Mange-til-mange








## Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

-  Tilpasset objekt
-  Konto
-  Kampagne
-  Salgsmulighed
-  Primær kontakt
-  Salgsområde
-  Ejet af-bruger
-  Åbningsdato
-  Lukkedato

## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Tilpasset objekt 1
-  Tilpasset objekt 2
-  Tilpasset objekt 3
-  Salgsmulighed

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Forventet omsætning (000)
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal åbne salgsmuligheder
  - n Antal lukkede salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Gns. antal dage i stadie

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- n Tilpasset objekt 1 og serviceanmodninger
- n Tilpasset objekt 2 og serviceanmodninger
- n Tilpasset objekt 3 og serviceanmodninger

## Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem serviceanmodninger og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Serviceanmodningsemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med serviceanmodninger. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem serviceanmodninger og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de serviceanmodninger, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- n Tilpasset objekt
- n Konto
- n Kontakt
- n Serviceanmodning
- n Ejet af-bruger
- n Åbningsdato
- n Lukkedato

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kontakt
- n Tilpasset objekt 1
- n Tilpasset objekt 2
- n Tilpasset objekt 3
- n Serviceanmodning

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- n Metrikker: Serviceanmodning
  - n Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal serviceanmodninger (SA'er)
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Gns. åben SA-alder
  - n Gns. dage til lukning af SA

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- n Tilpasset objekt 1
- n Tilpasset objekt 2
- n Tilpasset objekt 3

## Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål








Disse emneområder muliggør rapportering på metrikker til tilpasset objekt 1, 2 og 3 efter konto-, aktivitets-, kampagne-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds-, serviceanmodnings-, partner-, datodimensioner og dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. De giver mulighed for at analysere metrikker til tilpasset objekt 1, 2 og 3 efter forskellige relaterede objekter. Rapporteringen af tilpasset objekt 1, 2 og 3 er i øjeblikket kun tilgængelig i realtid. Brug kun disse emneområder, når du analyserer tilpasset objekt 1, 2 og 3.

### Relationstype

Simpel









### Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Oprettelsesdato
-  Tilpasset objekt 1
-  Tilpasset objekt 2
-  Tilpasset objekt 3
-  Kundeemne
-  Salgsmulighed
-  Ejet af-bruger
-  Partner (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
-  Serviceanmodning

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Tilpasset objekt 1
-  Tilpasset objekt 2
-  Tilpasset objekt 3
-  Kundeemne

- n Salgsmulighed
- n Serviceanmodning

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- n Metrikker: Tilpasset objekt
  - n Tilpassede metrikker: Tilpasset objekt
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal tilpassede objekter

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Prognoser

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål















Dette emneområde muliggør rapportering på data, der er genereret af modulet Oracle CRM On Demand Forecast. Du kan også sammenligne prognosticeringsoversigten med de seneste salgsmulighedsdata i realtid efter konto-, salgsområde-, bruger-, salgsmuligheds-, produkt-, dato- og brugerkvotedimensioner. Du kan oprette en præstationsrapport til et salgsteam, der viser pipelinedækning, kvoteopnåelse og prognosenøjagtighed. Det er også muligt for salgsmanagere at overvåge de enkelte teammedlemmers præstation vha. brugerhierarkiet.

### Relationstype

Flere fakta

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Kontoomsætning (se note 1)
-  Konto - Salgsområde
-  Bog
-  Lukkedato (se note 2)
-  Kontakt
-  Prognose
-  Prognosedato (se note 3)
-  Salgsmulighed (se note 4)
-  Salgsmulighed - Produktomsætning (se note 4)
-  Ejet af-bruger
-  Produkt
-  Produktkategori
-  Kvote

Note 1: Du kan ikke kombinere dimensionen Kontoomsætning med dimensionerne Salgsmulighed eller Salgsmulighedsprodukt.




Note 2: Til kvoter er lukkedatoen den første dag i måneden til kvoteperioden. Til prognoser er lukkedatoen lukkedatoen for de salgsmuligheder, der findes i prognose-snapshots. Til salgsmuligheder er lukkedatoen salgsmulighedens lukkedato.

Note 3: Prognosedatoen er den dato, hvor prognosen blev kørt. En salgsmulighed kan findes i flere prognoser.

Note 4: Salgsmulighed og Salgsmulighed - Produktomsætning kan kun knyttes til metrikkerne Salgsmulighed og Salgsmulighed - Produktomsætning.

## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Kontakt
-  Salgsmulighed



## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker for kontoomsætning
  - n Antal produkter
  - n Gns. antal produkter
- n Prognosemetrikker
  - n Mine kontoomsætninger
    - n Min kontoomsætning
  - n Mine kontaktomsætninger
    - n Min kontaktomsætning
  - n Mine salgsmuligheder
    - n Min salgsmulighedsomsætning
  - n Mine produktomsætninger
    - n Min produktomsætning
  - n Mine produkter
    - n Lukket mængde
    - n Lukket omsætning
    - n Forventet omsætning
    - n Prognosticeret mængde
    - n Pipelinemængde
- n Teamoversigt
  - n Prognose
  - n Lukket omsætning
  - n Pipeline
  - n Bedste tilfælde
- n Teams produktoversigt
  - n Lukket mængde
  - n Prognosticeret mængde
  - n Pipelinemængde
  - n Lukket omsætning
  - n Forventet omsætning
- n Lukket omsætning
- n Pipeline

- n Prognose
- n Forventet omsætning
- n Bedste tilfælde
- n Kvotemetrikker
  - n Kvoteværdi
- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Forventet omsætning (000)
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal åbne salgsmuligheder
  - n Antal lukkede salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Gns. antal dage i stadie
- n Metrikker for produktomsætning fra salgsmulighed
  - n Antal produkter
  - n Gns. antal produkter

## Noter om anvendelse

Følgende begrænsninger gælder:

- n **Flere fakta.** Da emneområdet Prognoser er et emneområde med flere fakta, skal du sørge for, at der kun er én metrik som en del af en rapport.
- n **Bogdimension.** Bogdimensionen og -hierarkiet muliggør gruppering af dataposter i bøger. De data, som du ser, styres imidlertid stadig af din synlighedstilstand i Analytics. Den virker kun med konto, kontoomsætning, salgsmulighed og salgsmulighed-produkt.
- n **Hierarkier.** Alle hierarkier er begrænset til otte niveauer.

- n Omsætningsopdeling.** Når funktionen til omsætningsopdeling er konfigureret (se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026)), afspejler prognoseoversigten opdelingen, men salgsmulighedsmetrikker i realtid gør ikke.
- n Kvotemetrikker.** Sammenligning af kvotemetrikker med andre metrikker er kun gyldig på månedsniveau og brugerniveau.
- n Tilpassede felter til prognoseoversigt.** Disse felter er ikke tilgængelige til rapportering. Den prognoseoversigt, der genereres af Oracle CRM On Demand indeholder konsoliderede totaler. Prognosemetrikkerne i rapporten giver derfor kun mening, hvis du ser dataene efter bruger. Visning af prognosemetrikker uden bruger bevirker, at værdien forekommer forkert.
- n Salgsmulighed og flere prognoser.** Samme salgsmulighed kan forekomme i flere prognoser. Prognosemetrikker skal derfor ses efter en bestemt dato vha. mekanismen til filtreret metrik. Hvis du ikke gør dette, kan prognosemetrikkerne forekomme forkerte.
- n Prognose- og brugerkvotemetrikker.** Dataene til omsætning er de samme som prognoseoversigtsdatoen, så alle salgsmuligheder forekommer at være på den første dag i måneden. Brugerkvoten sættes også til en månedlig periode og forekommer på den første dag i måneden. Af denne årsag giver rapporter, der medtager prognose- og brugerkvotemetrikker, kun mening, hvis dataene aggregeres for måneden eller på et højere niveau.
- n Brugerkvotemetrikker.** Synlighed af brugerkvotemetrikker kontrolleres vha. managersynlighed uanset brugerens synlighed. Det er således ikke muligt for brugere, som ikke er firmaadministratorer, at rapportere brugerkvoter sammen med salgsmulighedsmetrikker, når deres synlighed er sat til Teamsynlighed.
- n Brugers procentile prioritering** Du kan ikke generere en brugers procentile prioritering uden at have adgang til alle de underliggende data.
- n Kalendermåned og flere prognoser.** Hver kalendermåned kan have flere prognoser. En rapport, der viser de samlede prognosemetrikker, skal således være kvalificeret efter en bestemt prognosedato.
- n Kvote og omsætning.** Hvis din rapport med brugerkvote og salgsmulighedsomsætning i realtid ikke viser de forventede resultater, kan det skyldes, at der ikke er nogen poster, som har lukkedato for salgsmulighed i samme periode som kvoteposterne.
- n Månedlig prognose.** De månedlige prognoseoversigtstotaler er allerede konsolideret. En total for alle brugere giver således forkerte resultater. Hvis du vil indhente totalen på denne måde, skal du bruge omsætningsmetrikkerne i mappen Mine omsætninger.
- n Managersynlighed i Analytics.** Brug managersynlighed i Analytics, hvis prognosen kun omfatter personer, som rapporterer til dig.
- n Teamsynlighed i Analytics.** Brug teamsynlighed i Analytics, hvis personerne i prognosen, er en del af dit team. Hvis personerne i prognosen hverken findes i dit team eller rapporterer til dig, matcher visningen af salgsmulighed og salgsmulighedsprodukt ikke prognoseoversigten.
- n Prognosemetrikker.** Prognosemetrikkerne skal referere til en bestemt prognose. Brug FILTER-metrikfunktionen til at referere til metrikker efter prognosedato og prognosetype. Brug f.eks. FILTER-metrikfunktionen for at indhente prognoseværdien til en bestemt prognosedato, f.eks. 16. september 2009. Tilføj et yderligere filter for kun at hente værdierne til omsætningsprognose for salgsmulighed, da der er flere prognosetyper. F.eks.:

```
FILTER ("Forecast Metrics". "Forecast Revenue" USING ("Forecast Date. Date = date ' 2009- 09- 16' AND Forecast. "Forecast Type" = ' Opportunity Revenue Forecast' ))
```

Brug af FILTER-metrikfunktionen er ikke det samme som at føje et filter til rapporten. Hvis du tilføjer et rapportfilter for at filtrere efter prognosedato og prognosetype, får du ikke nogen værdier til brugerkvoten eller omsætning i realtid. Hvis du har flere kvoter defineret til hvert år, skal du bruge FILTER-metrikfunktionen til at referere til den specifikke kvoteværdi. F.eks.:

```
FILTER("Quota Metric". "Quota Value" USING (Quota. "Quota Name" = 'Sales')
```

I dette eksempel indhenter FILTER-metrikfunktionen kvoteværdien til et specifikt kvotenavn (salg). Uden denne filtermetrik får du kun den samlede værdi af alle kvoterne.

## Rapporteringsemneområdet Husstande

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør generering af rapporter om husstande til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at besvare spørgsmål, så som følgende:

- Hvilke af mine klienter hører til hvilke husstande?
- Hvordan fordeler husstandsaktiverne sig i min forretningsbog mellem mine klienter?
- Hvilke er mine bedste husstande efter samlet aktivværdi?

Du kan kombinere husstandsrapporter med porteføljerapporter for at give forbedret klientservice ved at se klienter som medlemmer af en husstand.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Husstand
- Kontakt
- Husstand: Kontakt

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Kontakt har f.eks. feltet Kontaktttype. Der er også et felt af typen Kode for kontaktttype, som er den optimerede version af feltet Kontaktttype. På lignende vis er der et felt af typen Oprettet dato UTC, som er den optimerede version af feltet

Oprettet dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimension i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:





## Kontakt

## Metrikker





Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

### Husstandsmetrikker





#### Samlede aktiver for husstand

-  Samlede aktiver for husstand
-  Samlede aktiver for husstand (000)
-  Gns. samlede aktiver for husstand
-  Gns. samlede aktiver for husstand (000)





#### Samlede husstandsudgifter

-  Samlede husstandsudgifter
-  Samlede husstandsudgifter (000)
-  Gns. samlede husstandsudgifter
-  Gns. samlede husstandsudgifter (000)





#### Samlede husstandsindkomst

-  Samlede husstandsindkomst
-  Samlede husstandsindkomst (000)
-  Gns. samlet husstandsindkomst
-  Gns. samlet husstandsindkomst (000)

#### Samlet husstandsgæld

-  Samlet husstandsgæld
-  Samlet husstandsgæld (000)
-  Gns. samlet husstandsgæld
-  Gns. samlet husstandsgæld (000)

#### Samlet nettoværdi for husstand

-  Samlet nettoværdi for husstand
-  Samlet nettoværdi for husstand (000)
-  Gns. samlet nettoværdi for husstand
-  Gns. samlet nettoværdi for husstand (000)

#### Samlede kontaktaktiver

- n Samlede aktiver
- n Samlede aktiver (000)
- n Gns. samlede aktiver
- n Gns. samlede aktiver (000)
- n Samlede udgifter: Kontakt
  - n Samlede udgifter
  - n Samlede udgifter (000)
  - n Gns. samlede udgifter
  - n Gns. samlede udgifter (000)
- n Samlet kontaktindkomst
  - n Samlet indkomst
  - n Samlet indkomst (000)
  - n Gns. samlet indkomst
  - n Gns. samlet indkomst (000)
- n Samlede passiver: Kontakt
  - n Samlede passiver
  - n Samlede passiver (000)
  - n Gns. samlede passiver
  - n Gns. samlede passiver (000)
- n Samlet nettoværdi for kontakt
  - n Samlet nettoværdi
  - n Samlet nettoværdi (000)
  - n Gns. samlet nettoværdi
  - n Gns. samlet nettoværdi (000)
- n Tilpassede metrikker til husstand
  - n Indekseret tal
  - n Gns. indekseret tal
  - n Indekseret valuta
  - n Gns. indekseret valuta
- n Antal konsoliderede kontakter
- n Antal konsoliderede serviceanmodninger
- n Antal konsoliderede kundeemner
- n Antal kontakter

- n Antal kontaktserviceanmodninger
- n Antal kontaktkundeemner
- n Antal husstande

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Kundeemner

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kundeemnemetrikker efter konto, kontosalgsområde, kampagne, kontakt, dato, kundeemne, salgsmulighed, ejet af-bruger og hovedpartnerkonto. Dette emneområde indeholder metrikker til analysere af kundeemnekvalitet, kundeemnekonvertering og omsætning, der er knyttet til kundeemner.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Ejet af-bruger
- n Dato
- n Hovedpartnerkonto

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Kundeemne
  - n Hierarki: Kontosalgsområde
    - n Navn på salgsområde på øverste niveau
    - n Navn på salgsområde på niveau 8
    - n Navn på salgsområde på niveau 7
    - n Navn på salgsområde på niveau 6
    - n Navn på salgsområde på niveau 5
    - n Navn på salgsområde på niveau 4
    - n Navn på salgsområde på niveau 3
    - n Navn på salgsområde på niveau 2
    - n Navn på salgsområde på niveau 1
  - n Antal kundeemner
  - n Antal kvalificerede kundeemner
  - n Antal afviste kundeemner
  - n Antal arkiverede kundeemner
  - n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
  - n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed



- n Antal nye salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Lukket omsætning for kundeemne
- n Forventet omsætning for kundeemne
- n Salgsmulighedsomsætning for kundeemne

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder efter konto-, salgsområde-, kampagne-, kontakt-, ejer- og datodimensioner. Emneområdet indeholder flere fakta, der omfatter salgsmuligheds- og kvotemetrikker. Salgsmulighedsmetrikker er defineret på det højeste detaljeniveau i dette emneområde og kan således analyseres efter alle mulige dimensioner. Kvotemetrikker er imidlertid på et lavere detaljeniveau og kan kun analyseres efter begrænsede dimensioner, heriblandt Dato (måned), Kvote, Ejer.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne
- n Salgsmulighed
- n Primær kontakt
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Åbningsdato
- n Lukkedato

- n Kvote
- n Hovedpartnerkonto

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Salgsmulighed

### Metrikker

Følgende er nøglemetrikkerne i dette emneområde:

- n Omsætning (forventet og lukket)
- n Antal salgsmuligheder (åbne og lukkede)
- n Antal vundne
- n Kvotebeløb

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Forventet omsætning (000)
  - n Lukket omsætning (000)

- n Antal salgsmuligheder
- n Antal åbne salgsmuligheder
- n Antal lukkede salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Gns. antal dage i stadie
- n Kvotemetrikker
  - n Kvoteværdi

## Noter om anvendelse

Da kvotemetrikker ikke er defineret på Salgsmulighed-dimensionsniveauet, vises disse metrikker som tomme celler, når attributter for Salgsmulighed-dimension findes i rapporten.

## Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- n Primær kontakt
- n Rolle
- n Omvendt rolle
- n Startdato
- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

### Relationstype

Mange-til-mange

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Salgsmulighedskonkurrent
-  Relationskontakt
-  Konto
-  Konto - Salgsområde
-  Kampagne
-  Salgsmulighed
-  Primær kontakt
-  Salgsområde
-  Ejet af-bruger
-  Åbningsdato
-  Lukkedato




### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Kampagne
-  Kontakt
-  Salgsmulighed

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Salgsmulighed
  -  Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    -  Indekseret valuta

- ☐ Gns. indekseret valuta
- ☐ Indekseret tal
- ☐ Gns. indekseret tal
- ☐ Omsætning
- ☐ Forventet omsætning
- ☐ Lukket omsætning
- ☐ Omsætning (000)
- ☐ Forventet omsætning (000)
- ☐ Lukket omsætning (000)
- ☐ Antal salgsmuligheder
- ☐ Antal åbne salgsmuligheder
- ☐ Antal lukkede salgsmuligheder
- ☐ Antal vundne
- ☐ Gns. antal dage i stadie

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og partnerkonti. Det er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerkontodimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og partnerkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- ☐ Primær kontakt
- ☐ Rolle
- ☐ Omvendt rolle
- ☐ Startdato

- n Slutdato
- n Styrker
- n Svagheder
- n Kommentarer

## Relationstype

Mange-til-mange

## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- n Salgsmulighedspartner
- n Relationskontakt
- n Konto
- n Konto - Salgsområde
- n Kampagne
- n Salgsmulighed
- n Primær kontakt
- n Salgsområde
- n Ejet af-bruger
- n Åbningsdato
- n Lukkedato

## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Salgsmulighed

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Salgsmulighed
  - n Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Omsætning
  - n Forventet omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Forventet omsætning (000)
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Antal salgsmuligheder
  - n Antal åbne salgsmuligheder
  - n Antal lukkede salgsmuligheder
  - n Antal vundne
  - n Gns. antal dage i stadie

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmulighedsproduktomsætning efter konto, kontosalgsområde, kampagne, salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, ejet af-bruger, produkt og produktkategori. Da hver tilbagevendende produktomsætningspost kan have forskellig startdato, er detaljeniveauet til dette emneområde på det laveste niveau og indeholder én række til hver tilbagevendende produktomsætningspost

inden for salgsmuligheden. Givet dette emneområdes detaljeniveau giver det størst fleksibilitet at konsolidere data på ethvert niveau i de understøttede dimensioner. Emneområdet indeholder også kvotedimensionen og metrikker, der gør det muligt at rapportere på både salgsmulighedsproduktomsætning og kvotemetrikker i samme rapport.

## Relationstype

Simpel




## Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Konto - Salgsområde
-  Kampagne
-  Salgsmulighed
-  Produktkategori
-  Produkt
-  Salgsmulighedsprodukt
-  Ejet af-bruger
-  Kvote



## Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Kampagne
-  Salgsmulighed

## Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Salgsmulighed-Produkt
  -  Antal produkter



n Gns. antal produkter

n Kvotemetrikker

n Kvoteværdi

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af relationen mellem salgsmuligheder og salgsmulighedsteam. Brug dette emneområde til at forespørge efter teammedlemmer, der er involveret i en salgsmulighed. Emneområdet har ingen metrikker.

### Relationstype

En-til-mange.

### Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

n Salgsmulighed

n Salgsmulighedsteam

n Ejet af-bruger

### Metrikker

Ingen.

## Noter om anvendelse

Ingen.

**Datasynlighed.** Dette emneområde bruger altid tilstanden Teamsynlighed uanset de indstillinger, som du definerede i profilen. Af den årsag kan du altid rapportere på alle de salgsmuligheder, hvor du er ejeren eller et teammedlem.

## Rapporteringsemneområdet Partnere

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål





Rapporteringsemneområdet Partnere giver mulighed for at analysere partnere og måle vigtige performancemetrikker, heriblandt antallet af kvalificerede kundeemner og samlet omsætning i salgsmulighedspipeline.

### Relationstype

Oversigt










### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Oprettelsesdato
-  Ejet af-bruger
-  Partner
-  Salgsområde

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Partner
-  Tilpassede metrikker: Partner
  -  Gns. indekseret valuta
  -  Gns. indekseret tal
  -  Indekseret valuta
  -  Indekseret tal
-  Antal partnere
-  Antal arkiverede kundeemner
-  Antal annullerede serviceanmodninger (SA'er)

- n Antal lukkede salgsmuligheder
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed
- n Antal åbne salgsmuligheder
- n Antal åbne SA'er
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal ventende SA'er
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner
- n Antal SA'er
- n Antal vundne
- n Gns. antal dage i stadie
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Gns. åben SA-alder
- n Lukket omsætning
- n Lukket omsætning (000)
- n Lukket omsætning for kundeemne
- n Forventet omsætning for kundeemne
- n Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
- n Omsætning
- n Omsætning (000)

## Noter om anvendelse

De tidligere metrikker er baseret på hovedpartnerkontoen for kundeemner, salgsmuligheder og serviceanmodninger.

## Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering

### Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Forretningsformål








Dette emneområde indeholder de oplysninger, der kræves af forskellige roller i en medicinalorganisation for bedre at forstå læger, uddybe indhold og levere den rigtige meddelelse til den rigtige person på det rigtige tidspunkt. En marketingmanager kan f.eks. analysere detaljeringstendenser, brochurepræstation og responser fra forskellige segmenter. Med disse oplysninger kan manageren revidere brochurer eller segmentere kundebasen igen og dernæst målrette aktiviteter mod kunder som relevant. En salgsmanager kan analysere detaljeringstendenser, idet der søges efter gode og dårlige performere i et salgsområde, og således coache teamet efter behov.

### Relationstype

Simpel




### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kontakt
-  Meddelelsesrespons
-  Meddelelsesplan
-  Element i meddelelsesplan
-  Produkt


### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indeksret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indeksret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kontakt

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

-  Metrikker: Meddelelsesplan

- n Tilpassede metrikker: Meddelelsesplan
  - n Gns. indekseret valuta
  - n Indekseret valuta
  - n Gns. indekseret tal
  - n Indekseret tal
- n Antal meddelelsesplaner
- n Metrikker: Element i meddelelsesplan
  - n Tilpassede metrikker: Element i meddelelsesplan
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret tal
  - n Antal elementer i meddelelsesplan
- n Metrikker: Meddelelsesrespons
  - n Tilpassede metrikker: Meddelelsesrespons
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret tal
    - n Indekseret tal
  - n Antal meddelelsesresponses
- n Metrikker: Konto
  - n Omsætning
  - n Omsætning (000)
  - n Gns. omsætning
  - n Lukket omsætning
  - n Lukket omsætning (000)
  - n Gns. lukket omsætning
  - n Gns. dage til lukning af salgsmulighed
  - n Potentiel omsætning
  - n Gns. potentiel omsætning
  - n Omsætning
  - n Produktomsætning (000)
  - n Lukket omsætning: Produkt

- n Lukket omsætning: Produkt (000)
- n Antal konti
- n Antal konti med salgsmuligheder
- n Antal aktiviteter
- n Antal kontakter
- n Antal salgsmuligheder
- n Antal vundne
- n Antal serviceanmodninger (SA'er)
- n Antal annullerede SA'er
- n Antal lukkede SA'er
- n Antal åbne SA'er
- n Antal ventende SA'er
- n Gns. åben SA-alder
- n Gns. dage til lukning af SA
- n Antal kundeemner
- n Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- n Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed
- n Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- n Antal kvalificerede kundeemner
- n Antal afviste kundeemner
- n Metrikker: Aktivitet
  - n Antal aktiviteter
  - n Antal åbne aktiviteter
  - n Antal konti med aktiviteter
  - n Antal lukkede aktiviteter
- n Metrikker: Kontakt
  - n Tilpassede metrikker: Kontakt
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Tilpassede felter for Ejet af-bruger
  - n Tilpassede felter for Ejet af-bruger

-  Antal kontakter
-  Metrikker: Produktomsætning
  -  Omsætning
  -  Forventet omsætning: Produkt
  -  Lukket omsætning: Produkt
  -  Produktomsætning (000)
  -  Forventet omsætning: Produkt (000)
  -  Lukket omsætning: Produkt (000)
  -  Gns. indkøbspris
  -  Gns. mængde
  -  Mængde

## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål



Dette emneområde muliggør analyse af serviceanmodninger efter konto-, kontakt-, serviceanmodnings-, bruger-, partner- og datodimensioner. Det hjælper dig med at måle og analysere vigtige præstationsmetrikker for organisationen til kundeserviceanmodning, heriblandt hvor længe serviceanmodninger har været åbne og den gennemsnitlige tid, det tager at lukke dem. Vha. disse præstationsmetrikker kan firmaet forbedre kundetilfredshed, medarbejderes produktivitet og reducere driftsomkostninger.

### Relationstype

Simpel

### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Kontakt

- n Lukkedato
- n Åbningsdato
- n Ejet af-bruger
- n Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Serviceanmodning

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- n Konto
- n Kontakt
- n Serviceanmodning

### Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- n Metrikker: Serviceanmodning
  - n Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
    - n Indekseret valuta
    - n Gns. indekseret valuta
    - n Indekseret tal
    - n Gns. indekseret tal
  - n Antal serviceanmodninger (SA'er)
  - n Antal åbne SA'er
  - n Antal lukkede SA'er
  - n Antal ventende SA'er
  - n Antal annullerede SA'er
  - n Gns. åben SA-alder
  - n Gns. dage til lukning af SA



## Noter om anvendelse

Ingen

## Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter

### Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af fælles aktiviteter efter konto-, kontakt- og brugerdimensioner. Da disse aktiviteter kan deles af en eller flere brugere i Oracle CRM On Demand kan du vha. dette emneområde rapportere på fælles aktiviteter. Aktiviteter, der ikke deles med mindst én bruger, kan ikke rapporteres vha. dette emneområde.

### Relationstype

Mange-til-mange




### Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kontakt
-  Ejet af-bruger

### Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

-  Konto
-  Aktivitet
-  Kontakt

### Metrikker

Ingen

### Noter om anvendelse

Ingen

## Ændring af rapporters udseende

Ved opsætning eller opdatering af rapporter i Oracle CRM On Demand Answers kan du ændre rapporters visuelle udseende, også kaldet kosmetisk formatering. Du kan anvende kosmetisk formatering, kopiere og indsætte kosmetiske formateringsattributter og gemme en formateret rapport, der skal bruges som en typografiskabelon.

Afhængigt af det element, som du formaterer, viser dialogboksen forskellige indstillinger, så som skrifttype, celle og rammekontrol-elementer, baggrundsfarve, yderligere formateringsindstillinger, så som celledens indre margin, og tilpassede indstillinger for CSS-typografi til HTML.

Du kan ændre udseendet af:

- Kolonner og afsnit, så som baggrundsfarve og rammer
- Kolonner i tabeller
- Størrelse på titler

Du kan kopiere de kosmetiske formateringsattributter, som du vil anvende på et element, så som en kolonne i en tabel, og indsætte dem til et element af samme type, så som en anden kolonne i tabellen eller en kolonne i en anden tabel. Du kan også gendanne standardudseendet. Brug ikonerne øverst til højre i dialogboksene til at gøre det.

Visninger, der understøtter kopiering og indsættelse, omfatter tabel-, pivottabel- og diagramvisningerne.

## Om lagring af rapporter som typografiskabeloner

Når du har tilpasset en rapporters kosmetiske udseende og gemt den, kan du bruge den som en skabelon. Derved kan du anvende formateringen fra den gemte rapport på nye eller eksisterende rapporter.

Visninger, der understøtter brugen af en gemt rapport som en skabelon, omfatter tabel-, pivottabel- og diagramvisningerne.

Dette emne indeholder oplysninger om udførelse af følgende opgaver:

- Formatering af en rapporters visuelle udseende
- Kopiering og indsættelse af en formateringsattribut
- Gendannelse af en attributs standardudseende
- Brug af en gemt rapport som en skabelon

### *Sådan formaterer du en rapports visuelle udseende*

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den rapport, som du vil arbejde med, og klik dernæst på OK.
- 5 Åbn dialogboksen Kosmetisk formatering på siden Byg og se analyser ved at gøre et af følgende:
  - n Klik på knappen Kolonneegenskaber, og klik dernæst på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber i trin 1.
  - n Åbn dialogboksen Rediger format i trin 2 ved at gøre et af følgende:
    - n Klik på knappen Formater visning til titel eller tabel.
    - n Klik på knappen Egenskaber for pivottabelvisning i pivottabelvisningen og dernæst på knappen Indstil alternativt format.

**BEMÆRK:** I tabelvisningen kan du også klikke på knappen Formater kolonne og bruge fanen Værdiformat. I pivottabelvisningen kan du også klikke på knappen Egenskaber for afsnit og bruge fanen Egenskaber for afsnit.

Dialogboksen Kosmetisk format vises.
- 6 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er ikke tilgængelig til nogle elementer.
- 7 Konfigurer justering og baggrundsfarve i området Celle.

**BEMÆRK:** Den mest almindelige justering til tekst er venstrestillet. Den mest almindelige til numeriske data er højrestillet.

Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.
- 8 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.

**TIP:** Du kan vælge eller fravælge tilpassede rammer ved at klikke på øverste, nederste, venstre og højre ramme nær rullelisten Position.
- 9 Klik på Yderligere formateringsindstillinger for at formatere spatiering i cellen, og angiv værdier til bredde og højde af celleindhold samt plads over, under, til venstre for og til højre for indholdet.

Værdier angives i pixel.
- 10 Foretag valg i området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi for at tilsidesætte typografi og klasselementer, der er angivet i Oracle CRM On Demand Answers.
  - a Klik på de indstillinger, som du vil bruge.

**b** Angiv placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

**BEMÆRK:** De avancerede formateringsindstillinger til typografi er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.

**11** Klik på OK.

### *Sådan kopierer og indsætter du en formateringsattribut*

- 1** Gå til det element, hvis formatering du vil kopiere, f.eks. en række, kolonne eller tabelcelle, på siden Byg og se analyse.
- 2** Klik på knappen Kopier formatering i dialogboksen Kosmetisk formatering, og klik dernæst på Annuller for at lukke dialogboksen Kosmetisk formatering.
- 3** Gå til det element, hvor du vil indsætte formateringen.
- 4** Klik på knappen Indsæt-formatering i dialogboksen Kosmetisk formatering, og klik dernæst på OK for at udføre ændringerne.

### *Sådan gendanner du standardudseendet*

**n** Åbn dialogboksen Kosmetisk formatering til elementet, og klik dernæst på knappen Ryd formatering.

Når du tilføjer visningen, kan du til nogle visningstyper bruge en gemt rapport som en skabelon, som beskrevet i følgende procedure.

### *Sådan bruger du en gemt rapport som en skabelon*

- 1** Gå til Trin 2: Opret layout på siden Byg og se analyse.
- 2** Klik på Tilføj visning, og vælg den ønskede visning.
- 3** Klik på knappen Importer visningsformatering fra en anden analyse øverst i arbejdsområdet:



- 4** Naviger til den gemte rapport i dialogboksen Importer gemt format, og klik på OK.
- 5** Klik på linket Gemte resultater eller på knappen Gennemgå analyser.

## Trin 1: Definition af kriterier

Du definerer kriterierne til rapporter på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Definer kriterier.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til følgende:

- [n Tilføjelse af kolonner til rapporter](#) (på side 861)
- [n Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter](#) (på side 861)
- [n Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 862) (valgfrit, men anbefales)
- [n Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 870)
- [n Opsætning af kolonneformler](#) (på side 881)
- [n Tilføjelse af handlingslinks til resultater](#) (på side 882) (valgfrit)
- [n Sortering og omarrangering af kolonner](#) (på side 885)

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Om brug af adresser i rapporter](#) (på side 886)
- [n Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer](#) (på side 886)

## Tilføjelse af kolonner til rapporter

Når du opretter eller ændrer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, tilføjer du kolonner, indtil rapporten indeholder alle de ønskede data.

**BEMÆRK:** Perioderne i rapporterne kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret regnskabskalenderåret i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Data i rapporter, der er baseret på tidligere regnskabsår, kan ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalender.

### *Sådan tilføjer du kolonner til rapporten*

- 1** Udvid kolonnelisterne i afsnittet Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers for at få vist de kolonner, som du kan medtage i rapporterne.
- 2** Klik på de kolonner, som du vil medtage i rapporten.

**BEMÆRK:** Du kan fjerne en kolonne fra rapporten ved at klikke på X-ikonet i den pågældende kolonne. Du kan ændre rækkefølgen af kolonner ved at trække dem til den nye placering og slippe dem.

## Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter




Du kan tilføje tilpassede felter som kolonner i rapporter og analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Se [Tilføjelse af kolonner til rapporter](#) (på side 861) for at få oplysninger om tilføjelse af kolonner til rapporter.

Til flersprogede implementeringer med Oracle CRM On Demand Answers skal du oversætte tilpassede felter til hvert sprog, der bruges med Oracle CRM On Demand Answers, så de felter kan føjes til rapporter og analyser. Hvis et tilpasset felt f.eks. er oprettet på engelsk, skal det oversættes til tysk, så en tysk bruger kan se og dernæst bruge det tilpassede felt i en rapport eller en analyse.




## Tilføjelse af filtre til kolonner

På siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers kan du konfigurere filtre til kolonner i rapporten. Et filter begrænser de resultater, der vises, når en rapport køres. Oracle CRM On Demand Answers viser kun de resultater, der matcher kriterierne.

Et kolonnefilter består af følgende elementer:

-  En kolonne til filtrering, så som Kontotype.
-  En værdi, der skal bruges, når filteret anvendes, så som 10 (et SQL-udtryk eller en variabel kan bruges i stedet for en værdi, når det er nødvendigt).
-  En operator, der fastlægger, hvordan værdien anvendes, så som Mindre end.  
Hvis kolonnen f.eks. indeholder den solgte mængde, operatoren er Mindre end og værdien er 10, omfatter resultaterne kun ordremængder, hvor færre end 10 enheder blev solgt.

Et kolonnefilter kan også have følgende karakteristika:

-  Det kan kombineres med andre kolonnefiltre fra samme emneområde for at begrænse en rapports resultater yderligere.
-  Filtre kan grupperes for at oprette komplekse filtre.
-  Filterets værdi kan begrænses af resultaterne af en tidligere gemt rapport fra samme emneområde.

Filteret oversættes til en WHERE-klausul i SQL SELECT-sætningen. WHERE-klausulen bruges til at begrænse de returnerede rækker til dem, der opfylder de angivne begrænsninger. Avancerede brugere kan indtaste SQL til et filter direkte.


**BEMÆRK:** Hvis du valgte at tilføje nye valglister værdier under import af data, vises de nye valglister værdier muligvis ikke i rapporter i 24 timer. Du kan derfor eventuelt ikke bruge de nye valglister værdier som filtre i den periode.

## Oprettelse af kolonnefiltre

Du kan oprette et filter til hver kolonne i rapporterne. Hvis du ikke ønsker, at kolonnen skal vises i resultater, kan du skjule den.

**ADVARSEL:** Hvis du klikker på browserens Opdater-knap, før du er færdig med at oprette et kolonnefilter, genindlæser browseren siden og kasserer ændringerne.

### *Sådan opretter du et kolonnefilter*

-  Klik på knappen Nyt filter i den kolonne, hvor du vil oprette filteret, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Vælg en operator i rullelisten Operator i dialogboksen Opret/Rediger filter.

Valgmulighederne til operatører og værdier vises i venstre kolonne. Afhængigt af den kolonnetype, som du vælger, kan yderligere valg vises i højre kolonne, så som kalenderknapper til angivelse af et datointerval, eller et tekstmatchningsfelt til begrænsning af lange værdilister.

- 3 Indtast en værdi i feltet Værdi for at angive en værdi, eller klik på Alle valg-for at se de tilgængelige værdier i kolonnen, og vælg en værdi i listen.

Flere værdier kan tilføjes ved, at du klikker på Tilføj og vælger Værdi efter indtastning af data til det aktuelle værdifelt.

Brug retningslinjerne i følgende tabel, når du vælger en operator og angiver værdier.

Operator	Retningslinjer for anvendelse
er lig med eller er i	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen matcher værdien i filteret.
er ikke lig med eller er ikke i	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke matcher værdien i filteret.
er mindre end	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er mindre end værdien i filteret.
er større end	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er større-end værdien i filteret.
er mindre end eller lig med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er mindre end eller de samme som værdien i filteret.
er større end eller lig med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er større-end eller de samme som værdien i filteret.
er mellem	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv to værdier. Resultater vil omfatte poster til begge de angivne værdier og værdierne mellem dem.
er NULL	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv ikke en værdi. Operatoren tester kun for tilstedeværelsen af data i kolonnen. Resultaterne vil kun omfatte poster, hvor der ikke er nogen data i kolonnen.  Nogle gange kan det være nyttigt at vide, om data findes, og brug af operatoren er NULL er en god måde at teste for den betingelse på.
er NOT NULL	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv ikke en værdi. Operatoren tester kun for tilstedeværelsen af data i kolonnen. Resultater vil kun omfatte poster, hvor der er data i

Operator	Retningslinjer for anvendelse
	kolonnen.
er i øverste	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte de første n poster, hvor n er et helt tal, der er angivet som værdien i filteret.</p> <p>Denne operator er til prioriterede resultater. Du kan f.eks. bruge operatoren til at få en liste over de bedste 10 performere.</p>
er i nederste	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte de sidste n poster, hvor n er et helt tal, der er angivet som værdien i filteret.</p> <p>Denne operator er til prioriterede resultater. Du kan f.eks. bruge operatoren til at få en liste over kunder, der rapporterer det laveste antal problemer.</p>
indeholder alle	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen indeholder alle værdierne i filteret.
indeholder hvilken som helst	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen indeholder mindst en af værdierne i filteret.
indeholder ikke	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke indeholder nogen af værdierne i filteret.
begynder med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen begynder med værdien i filteret.
slutter med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen slutter med værdien i filteret.
er LIKE (mønster matcher)	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Kræver brug af procenttegn (%) som søgetegn. Du kan angive op til to procenttegn i værdien. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen matcher mønsterværdien i filteret.
er ikke LIKE (mønster matcher)	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Kræver brug af procenttegn (%) som søgetegn. Du kan angive op til to procenttegn i værdien. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke matcher mønsterværdien i filteret.



Operator	Retningslinjer for anvendelse
promptes	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal og datoer. Angivelse af en kolonne til <i>promptes</i>, markerer den til filtrering efter en værdi, der overføres til den fra en anden rapport.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Brug denne indstilling, når rapporter linkes sammen via navigering (se <a href="#">Trin 2: Oprettelse af layout</a>) (se "Trin 2: Oprettelse af layout" på side 888). En eller flere kolonner i den rapport, som du navigerer til, skal indeholde filteret <i>promptes</i> til den rapport for at vise rækker, der er begrænset til den valgte værdi og navigeret til fra den overordnede rapport.</p>

- 4 Brug sidekontrolelementerne til at navigere mellem valgene, når der er mange valg til kolonnen:
  - n Klik på et bestemt sidenummer for at navigere til siden.
  - n Klik på knappen med to større end tegn ( >> ) for at rykke frem til den sidste side eller på knappen med to mindre end tegn ( << ) for at gå tilbage til den første side.
- 5 Brug kalenderknapperne til at angive datointervallet til kolonner, der indeholder datoer.  
Angiv samme dato til start- og slutdato for at angive en enkelt dato.
- 6 Brug rullelisten Match for at se de tilgængelige værdier, der kan bruges i et filter. Hvis det ønskes, kan du angive kriterier for at begrænse de værdier, der returneres (dette er ikke obligatorisk). Klik dernæst på linket Alle valg, og vælg en værdi i den returnerede liste.  
  
Antag f.eks., at du vil se resultaterne til region Øst. Hvis du indtaster et Ø i tekstboksen og vælger "begynder med" i Match-rullelisten, viser listen kun værdier, der begynder med et Ø.
- 7 Gør følgende for at tilføje et SQL-udtryk eller en sessionsvariabel:
  - a Klik på knappen Tilføj, og vælg den relevante indstilling.  
Labelen på feltet Værdi ændres, så den afspejler dit valg.
  - b Indtast SQL-udtrykket eller navnet på sessionsvariablen i feltet.  
SQL-udtryk kan indeholde funktionskald, der virker på kolonneværdier. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 942) og [Sessionsvariabler](#) (på side 982) for at få flere oplysninger.
- 8 Klik på ikonet X ved siden af en værdi, et SQL-udtryk eller en sessionsvariabel for at fjerne den.  
Klik på knappen Ryd værdier for at fjerne alle definitioner.
- 9 Klik på knappen Avanceret, og vælg filter på basis af resultaterne af en anden anmodningsindstilling for at få filteret begrænset efter værdien i en kolonne fra samme emneområde i en anden analyse.  
Dialogboksen Filtrer på gemt anmodning vises.
- 10 Klik på knappen Avanceret, og vælg indstillingen Konverter dette filter til SQL for at konvertere filteret til SQL.  
Dialogboksen Avanceret SQL-filter vises.

- 11 Klik på OK, når du er færdig.

Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier eller på siden Gemte filtre.

### Gem kolonnefiltre

Du kan gemme et filter som en del af en analyse eller til genbrug i andre analyser. Hvis et filter er til en bestemt analyse, og du gemmer analysen, gemmes filteret som en del af analysen og anvendes, hver gang analysen køres. Du kan også gemme filteret udtrykkeligt, så det kan bruges i andre analyser.

Gemte filtre og mapper, der indeholder filtre til emneområdet, vises efter navnet på emneområdet. Denne del af siden er tom, hvis der ikke er nogen gemte filtre til emneområdet.

#### *Sådan gemmer du et kolonnefilter som en del af en analyse*

- 1 Klik på Gem på siden Definer kriterier.
- 2 Vælg det sted, hvor analysen skal gemmes, i dialogboksen Gem analyse, og klik dernæst på OK.

#### *Sådan gemmer du et kolonnefilter til brug i andre analyser*

- 1 Klik på Gem filter i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.
- 2 Vælg en mappe, hvor filteret skal gemmes, i dialogboksen Gem filter:
  - n Klik på Mine filtre for at gemme filteret til personlig brug.  
Filtre, der gemmes i Mine filtre, er kun tilgængelige for dig.
  - n Klik på Offentlige filtre for at gemme filteret til brug for andre.  
Filtre, der gemmes i en offentlig filtermappe, er tilgængelige for andre brugere, der har adgang til mappen.
- 3 Indtast et navn til filteret.
- 4 (Valgfrit) Indtast en beskrivelse til filteret.
- 5 Klik på OK.

#### *Sådan får du vist egenskaberne til et gemt filter*

- n Klik på ikonet Filterindstillinger ved siden af det filter, som du vil se egenskaber for, i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst indstillingen Rediger filter.

### Anvendelse af gemte kolonnefiltre på analyser

Du kan anvende et gemt analysefilter på en analyse. Du kan anvende enten indholdet af filteret eller en reference til filteret.

Når du anvender indholdet af et gemt kolonnefilter, kopieres det faktiske indhold af filteret til området Filtre på siden Definer kriterier. Derved kan du ændre filterkriterierne uden at ændre det gemte filter. Når du anvender en reference på et gemt filter, refereres der kun til det gemte filter med dets navn, og du kan se, men ikke ændre dets indhold.

### ***Sådan anvender du et gemt kolonnefilter på en analyse***

- 1 Klik på Åbn gemt filter i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.
- 2 Naviger til den relevante Filtre-mappe, vælg det gemte filter, som du vil anvende, og klik dernæst på OK.
- 3 Angiv evt. valg i dialogboksen Anvend gemt filter i afsnittet Filterindstillinger.
- 4 Klik på OK.  
Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier.

## **Redigering af kolonnefiltre**

Du kan redigere et kolonnefilter for at ændre dets egenskaber.

### ***Sådan redigerer du et kolonnefilter***

- 1 Klik på knappen-Filterindstillinger til det filter, som du vil redigere, i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Rediger filter.  
Dialogboksen Opret/Rediger filter vises.
- 2 Foretag ændringer, og klik dernæst på OK.

## **Redigering af formelen til et kolonnefilter**

Du kan redigere formelen til et kolonnefilter. De redigeringer, som du foretager, gælder kun for filterets brug af kolonnen; en formel kan indeholde kald til funktioner for at udføre mere avancerede beregninger. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 942).

### ***Sådan redigerer du kolonneformlen til et filter***

- 1 Klik på knappen-Filterindstillinger til filteret i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Rediger kolonneformel.
- 2 Klik på fanen Kolonneformel.
- 3 Skriv formelen i området Kolonneformel.
- 4 Klik på OK for at gemme ændringerne.

## Fjernelse af kolonnefiltre

Du kan fjerne et enkelt filter eller alle filtre fra en analyse.

**BEMÆRK:** Hvis analysen blev gemt tidligere med filtre anvendt, skal du gemme analysen igen for at fjerne filtrene.

### *Sådan fjerner du et kolonnefilter fra en analyse*

 Klik på ikonet X i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.

## Kombination af kolonnefiltre med andre kolonnefiltre

Kombination af filtre, også kaldet parentetisk filtrering, gør det muligt at oprette komplekse filtre uden, at du behøver at kende til SQL.

Du kan kombinere kolonnefiltre med AND- og OR-operatorer. AND-operatoren betyder, at de angivne kriterier i hvert filter, skal opfyldes. Det er standardmetoden til kombination af kolonnefiltre. OR-operatoren betyder, at de angivne kriterier i mindst ét af kolonnefiltrene skal opfyldes.


### *Sådan kombinerer du et kolonnefilter med andre kolonnefiltre*

- 1 Tilføj mindst to kolonnefiltre til en analyse, eller tilføj mindst to kolonnefiltre til et gemt filter på siden Definer kriterier.  
Filtrene vises i afsnittet Filtre med en AND-operator mellem dem.
- 2 Hvis du vil ændre en AND-operator til en OR-operator, skal du klikke på den.
- 3 Klik på AND- og OR-operatorer for at gruppere filtre og konstruere de ønskede filterkombinationer, mens du tilføjer kolonnefiltre.  
Kombinerede filterelementer er afgrænset af bokse.
- 4 Klik på knappen Rediger filtergruppe, og vælg den relevante indstilling for at klippe, kopiere eller afgruppere bundne elementer.

## Forhindring i, at filter erstattes under navigering og prompting

Du kan beskytte indholdet af et filter i en rapport fra at blive påvirket under navigering og prompting. Et beskyttet filter anvendes altid på resultater.

### *Sådan beskytter du et filter mod ændring under navigering og prompting*

 Klik på knappen Filterindstillinger til filteret i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Beskyt filter.

## Brug af gemte rapporter som filtre

Filtre kan kombineres med andre filtre samt være baseret på de værdier, der returneres af en anden rapport. Enhver gemt rapport, der returnerer en værdikolonne, kan bruges til at filtrere den valgte kolonne i rapporten.

### Sådan opretter du et filter på basis af resultaterne af en anden gemt rapport

- 1 Klik på knappen Nyt filter i den kolonne, hvor du vil oprette filteret, på siden Definer kriterier.
- 2 Klik på knappen Avanceret i dialogboksen Opret/rediger filter, og vælg dernæst filteret på basis af resultater af en anden anmodningsindstilling.
- 3 Vælg den relevante relation mellem de resultater og den kolonne, der skal filtreres, i feltet Relation i dialogboksen Filtrer på gemt anmodning.
- 4 Klik på Gennemse, og naviger til den gemte rapport.
- 5 Vælg den kolonne, der skal bruges til filteret, i feltet Brug værdier i kolonne.  
Hvis den gemte rapport indeholder et kolonnenavn, der matcher den kolonne, hvor du opretter filteret, vises det kolonnenavn først i værdilisten i feltet Brug værdier i kolonne. Du kan vælge en anden kolonne.
- 6 Klik på OK.

Filteret vises i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.

**BEMÆRK:** Du kan kun redigere de oplysninger, der er vist i dialogboksen Filtrer på gemt anmodning, hvis du vil redigere filteret senere.

## Redigering af SQL til et kolonnefilter

Du kan redigere den logiske SQL WHERE-klausul, der skal bruges som filter. Selv om det generelt ikke er nødvendigt er denne funktion tilgængelig for brugere, som har behov for avancerede filtreringsmuligheder. Se en tredjeparts referencebog om SQL, en referencevejledning om SQL fra en af databaseleverandørerne eller en online-referencesite for at få en omfattende beskrivelse af SQL-syntaks. Se [Brug af funktioner](#) (se "Brug af funktioner i analyser" på side 942) i analyser for at få mere generelle oplysninger om brug af SQL i Oracle CRM On Demand Answers.

### Sådan redigerer du SQL, der er genereret til et kolonnefilter

- 1 Klik på Avanceret, og vælg dernæst indstillingen Konverter dette filter til SQL, men du befinder dig i dialogboksen Opret/Rediger filter.
- 2 Indtast ændringerne i tekstboksen, og klik på OK.  
Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier. Når du har valgt denne indstilling, vil redigering af filteret altid vise den SQL, som du har indtastet.

*Eksempel: Identifikation af kunder med størst salgsvolumen*

Følgende eksempel rapporterer data på de ti kunder med størst salgsvolumen i 2003.

"Lukkedato". "Kalenderår" = 2003

AND RANK("Salgsmulighedsmetrikker". "Lukket omsætning") <= 10

## Redigering af kolonneegenskaber

Du kan redigere egenskaber til en kolonne for at kontrollere udseende og layout af en kolonne og dens indhold. Du kan også angive formatering, der kun skal gælde, hvis indeholdet af kolonnen opfylder bestemte betingelser. Som standard gælder valgene til en kolonne kun til den aktuelle rapport.

### Redigering af udseendet af kolonneindhold

Standardudseendet af kolonneindhold i resultater er baseret på overlappende typografiark og XML-meddelelsesfiler. Du kan bruge fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber til at tilsidesætte adskillige standardindstillinger, så som skrifttype og skriftstørrelse, der skal anvendes.

#### *Sådan redigerer du udseendet af kolonneindhold*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme, billede og avanceret typografiformatering. Se Formatering af kolonneindhold i dette emne for at få flere oplysninger.
- 4 Under fanen Dataformat kan du kontrollere den måde, hvorpå data vises ved at markere afkrydsningsfeltet Tilsidesæt standard dataformat.

Denne indstilling gør det muligt at tilsidesætte standard visningskarakteristika. De valg, som du ser, kan variere afhængigt af datatypen. Hvis f.eks. kolonnen indeholder numeriske data, kan du vælge, hvordan du ønsker, at tal behandles, så som procenter, månedsnavne eller datoer. Du kan vælge det antal decimaler, der skal vises, hvordan negative tal skal vises, antal cifre, der skal vises, og den tusindeseparator, der skal bruges. Hvis kolonnen indeholder tekst, kan du vælge, hvordan tekst skal behandles, så som almindelig tekst, HTML eller et link. På basis af dit valg viser afkrydsningsfeltet Tilpasset tekstformat den gældende HTML-streng, der bruges til at vise dataene.

Vælg Tilpasset tekstformat i rullelisten Behandl tekst som, og indtast dernæst det tilpassede format for at bruge et tilpasset format til tekst. Du kan indtaste HTML-kald, der indeholder særlig formatering. Desuden kan du indtaste en hvilken som helst gyldig HTML-streng, heriblandt JavaScript, VBScript osv.

F.eks. angiver følgende HTML-eksempel kolonnebredden og -højden i tabeller og pivottabeller. I eksemplet er teksten html omsluttet af parenteser ([html]), hvilket betyder, at HTML skal bruges, og snabel a-tegnet (@) repræsenterer kolonnens dynamiske indhold.

```
[html]<span style="width: 200px" style="height: 50px">@</span>
```

Hvis du ikke kender HTML, JavaScript, VBScript osv., kan du se i en tredjeparts reference.

For at oprette et tilpasset numerisk format kan du bruge tegnet for tal (#) til at inkludere væsentlige cifre og tallet 0 (0) til at inkludere så mange cifre som angivet, selv om tallet ikke indeholder den detalje. Følgende er eksempler:

Hvis du angiver ##.#, vises 12.34 som 12.3

Hvis du angiver ##.000, vises 12.34 som 12.340

- 5 Klik på OK, når du er færdig.

## Redigering af layout af kolonneindhold

Brug fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber til at udføre følgende opgaver:

- n Angive, om kolonnen skal vises i resultater.

Som standard er kolonner normalt synlige i resultater. Det kan imidlertid være, at du vil medtage en kolonne i rapporten, som du ikke ønsker, skal vises i resultater, f.eks. en kolonne, der bruges til oprettelse af et filter.

- n Tildele alternative tabel- og kolonneoverskrifter, og anvend tilpasset formatering til dem.

- n Kontrollere visningen af dubletdata, så som gentagende kolonneværdier.

Dataene i en kolonne i en tabel kan gentages i relation til datarækker i andre kolonner i tabellen. Hvis f.eks. en kolonne viser kundenavne og en anden kolonne viser de regioner, som kunderne findes i, kan regionsdata gentages til hver kolonnerække. Du kan vælge at vise dubletdata kun én gang eller vise dem til hver række. Hvis du vælger at vise gentagende eller duplikerede data kun én gang, kan det gøre tabellen lidt nemmere at læse og gøre forskelle i dataene mere åbenlyse.

- n Angive den interaktion, der skal forekomme, når brugere arbejder med resultaterne, så som navigering til en anden rapport.

Du kan også bruge funktioner og betingede udtryk til at formatere resultaterne på en række måder.

Dine valg gælder kun for indhold i kolonnen til den rapport, som du arbejder med.

### *Sådan skjuler du en kolonne i resultater*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet Skjul denne kolonne, hvis det ikke allerede er markeret.

### *Sådan opretter du tilpassede tabel- og kolonneoverskrifter*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.

- 3 Marker afkrydsningsfeltet Tilpassede overskrifter i området Overskrifter.  
Derved kan du ændre teksten til overskriften og formateringen af overskriften.
- 4 Indtast en ny overskrift i den relevante tekstboks for at ændre teksten i tabel- eller kolonneoverskriften.  
Overskriften vil blive anvendt i denne rapport i stedet for standardoverskriften.  
**BEMÆRK:** Du kan også angive navigering til en anden rapport i området Interaktion med kolonneoverskrift.
- 5 Klik på knappen Rediger format ved siden af tekstboksen for at ændre tabel- eller kolonneoverskriftens format.  
Dialogboksen Rediger format vises.  
Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme og avanceret typografiformatering. Se "Formatering af kolonneindhold" nedenfor for at få flere oplysninger.

### *Sådan undertrykker du dubletdata*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området Undertrykkelse af værdi:
  - n Vælg Undertryk for kun at få vist gentagende data én gang, og undertryk dublettrækker.
  - n Vælg Gentag for at få vist gentagende data til hver række.
  - n Vælg Standard for at bevare standard visningskarakteristika.

### *Sådan angiver du, hvad der sker, når brugere klikker på kolonnen*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området Interaktion med kolonneoverskrift for at angive, hvad der skal ske, når brugere klikker på kolonnen:
  - n Standard - gendanner standardinteraktionen.
  - n Bor - gør det muligt at bore ned, så du kan se flere oplysninger.
  - n Naviger - tillader navigering til en anden analyse. Klik på knappen Tilføj navigationsmål, gå til en målrapport eller et målinstrumentbræt, klik på OK, og indtast en overskrift til målet i tekstboksen Overskrift. Gentag dette trin til hvert navigationsmål, som du vil tilføje. Klik på knappen Fjern ved siden af tekstboksen Overskrift for at fjerne navigationsmålet.



- n Ingen interaktion - deaktiverer boring eller navigering. Interaktioner defineres særskilt til en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

### *Sådan angiver du, hvad der sker, når brugere klikker på en værdi*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området Interaktion med værdi for at angive, hvad der skal ske, når brugere klikker på en værdi:
  - n Standard - gendanner standardinteraktionen.
  - n Bor - gør det muligt at bore ned, så du kan se flere oplysninger.
  - n Naviger - tillader navigering til en anden analyse. Klik på knappen Tilføj navigationsmål, gå til en målrapport eller et målinstrumentbræt, klik på OK, og indtast en overskrift til målet i tekstboksen Overskrift. Gentag dette trin til hvert navigationsmål, som du vil tilføje. Klik på knappen Fjern ved siden af tekstboksen Overskrift for at fjerne navigationsmålet.
  - n Ingen interaktion - deaktiverer boring eller navigering. Interaktioner defineres særskilt til en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

## Anvendelse af betinget formatering på kolonneindholdet

I tabeller og pivottabeller hjælper betinget formatering med at henlede opmærksomheden på et dataelement, hvis det opfylder en bestemt betingelse. Du kan f.eks. se høje salgstal i en bestemt farve eller vise et billede, f.eks. et trofæ, ved siden af navnet på hver sælger, der overskrider omsætning med en vis procent.

Du gør dette ved at vælge en eller flere kolonner i rapporten, angive den betingelse, der skal opfyldes, og dernæst foretage valg af indstillinger for skrifttype, celle, ramme og typografiark, der skal anvendes, når betingelsen er opfyldt. De betingede formater omfatter farver, skrifttyper, billeder osv. til dataene og til den tabelcelle, der indeholder dataene. Trinnene til angivelse af en betingelse ligner stort set dem, der bruges til at oprette filtre.

Du kan tilføje flere betingelser, så dataene og tabelcellen vises i et af flere formater på basis af dataenes værdi. F.eks. kan lav salgsomsætning vises i én farve og høj salgsomsætning i en anden.

Der findes mange hårfine, betingede formateringsforskelle mellem traditionelle tabeller og pivottabeller. Betingede formater, der formaterer en kolonne på basis af værdien af en anden kolonne, afspejles ikke i en standardtabel. F.eks. har indstilling af farven på et regionsnavn på basis af salg i den region, ingen virkning i en pivottabel. Indstilling af farven på salgsdata på basis af værdien af salgsdataene afspejles imidlertid i en pivottabel, i lighed med indstilling af farven på et regionsnavn på basis af det faktiske navn; f.eks. visning af værdien af Region Øst med fed, farvet tekst.

**BEMÆRK:** I pivottabeller evalueres betingelser mod værdierne, som er beregnet eller aggregeret af pivottabellen. Betinget formatering anvendes på basis af den underliggende værdi, selv om du vælger Vis som-indstillinger for at vise dataene som procenter eller indekser.

Dine valg gælder kun for indhold i kolonnen til den rapport, som du arbejder med.

### *Sådan tilføjer du betinget formatering til en kolonne i en rapport*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Betinget format i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Klik på knappen Tilføj betingelse, og vælg den ønskede kolonne i rapporten, der skal bruges til at konstruere betingelsen.

Dialogboksen Opret/rediger filter vises. Vælg operatoren og værdien til betingelsen.

**BEMÆRK:** Når du går til dialogboksen Opret/rediger filter fra fanen Betinget format, viser dialogboksen kun de indstillinger, der gælder til betingede formater. F.eks. viser rullelisten Operator det undersæt af operatoren, der kan bruges i betingede formater.

- 4 Klik på OK i dialogboksen Opret/rediger filter.  
Dialogboksen Rediger format vises.
- 5 Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme, billede og avanceret typografiformatering.  
Se Formatering af kolonneindhold i dette emne for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Hvis du angiver et billede som en del af den betingede formatering, vises det betinget i resultaterne.

- 6 Klik på OK, når du er færdig og vil vende tilbage til dialogboksen Kolonneegenskaber.  
Dialogboksen Kolonneegenskaber viser betingelsen og den betingede formatering, der skal anvendes.  
Kolonner evalueres i den rækkefølge, som de er anført.
  - n Klik på knapperne Flyt op og Flyt ned for at omsortere en kolonne.
  - n Klik på knappen Slet for at slette en kolonne fra betingelsen.
  - n Klik på en betingelse eller et betinget format for at redigere betingelsen eller formatet.

- 7 Du kan angive en anden betingelse, der skal medtages, eller klikke på OK, hvis du er færdig.

I følgende eksempel beskrives, hvordan betinget formatering kan anvendes på resultater.

Antag, at en rapport inkluderer ti prioriteringskategorier med værdien 1 i den kolonne, der angiver laveste prioritering, og værdien 10 i den med højeste prioritering. Du kan anvende betinget formatering for at vise følgende:

- n Et billede for at angive en lav prioritet til kolonner, der indeholder 1, 2 eller 3.
- n Et andet billede for at angive en gennemsnitsprioritet til kolonner, der indeholder 4, 5, 6 eller 7.
- n Et tredje billede for at angive en høj prioritet til kolonner, der indeholder 8, 9 eller 10.

Vælg billedplaceringen Kun billeder i dialogboksen Grafik. I resultatvisningen vises kolonnerne kun med billeder og ikke med prioriteringsnumrene.

## Formatering af kolonneindhold

Brug dialogboksen Rediger format (og indstillingerne på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber) til at vælge indstillinger for skrifttype, celle, ramme og avanceret typografiformatering til kolonnedata, der vises i en celle i et tabelformat, så som en tabel eller pivottabel. Du kan også vælge indstillinger til tabel- og kolonneoverskrifter.

Hvis du tilsidesætter standardegenskaberne for formatering til en kolonne, er valgene statiske. Hvis du angiver betingede formateringssegenskaber til en kolonne, gælder valgene kun, hvis betingelsen er opfyldt.

### *Sådan bruger du dialogboksen Rediger format eller fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.
- 4 Foretag valg til justering, baggrundsfarve og et billede, der skal vises i cellen, i området Celle.
  - n Valgene til vandret og lodret justering ligner tekstjusteringsvalgene i tekstbehandlingsprogrammer. Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.

#### **Til vandret justering:**

Vælg Venstre for at venstrejustere dataene. Det er den mest normale justering til tekstdata. Vælg Højre for at højrejustere dataene. Det er den mest normale justering til numeriske data. Vælg Centrér for at centrere dataene. Vælg Standard for at bevare den standarddatajustering, der er knyttet til denne kolonne.

#### **Til lodret justering:**

Vælg Top for at justere dataene øverst i tabelcellen. Vælg Bund for at justere dataene nederst i tabelcellen. Vælg Centrér for at justere dataene i midten af tabelcellen. Vælg Standard for at bevare standard lodret justering, der er knyttet til kolonnen.

- n Når du klikker på knappen Billede, åbner dialogboksen Grafik.
  - n Vælg indstillingen Intet billede, hvis du ikke vil inkludere et billede.
  - n Vælg indstillingen Tilpasset billede, og angiv den relevante sti i tekstboksen for at inkludere et tilpasset billede. Billedet skal være et, som alle brugere, der ser resultaterne, kan få adgang til. Tilpassede billeder kan bruges til både betingede og ubetingede resultater.
  - n Brug grafikudvælgelsesvinduet for at inkludere et billede, der distribueres med Oracle CRM On Demand Answers. Vinduet viser billeder, der er nyttige i betinget formatering, så som målere og tendenspille. Venstre rude viser billedkategorierne. Når du klikker på en billedkategori, viser højre rude billederne i den kategori. Foretag dit valg ved at markere alternativknappen ved siden af det billede, som du vil bruge.
  - n Foretag et valg i rullelisten Billedplacering for at angive placeringen af billedet i cellen:

Standard - viser billeder i standardpositionen, som normalt er til venstre for kolonnedata eller -overskrift.

Billeder til venstre - viser billeder til venstre for kolonnedata eller -overskrift.

Billeder til højre - viser billeder til højre for kolonnedata eller -overskrift.

Kun billeder - viser kun billedet og ikke kolonnedata eller -overskrift.

- 5 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.
- 6 Foretag valg til kolonnebredde, højde, indrykning (indre margen, venstre), indre margen, højre, indre margen, top og indre margen, bund i området Yderligere formateringsindstillinger.
- 7 I området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) kan du tilsidesætte typografi og klasseelementer, der er angivet i typografiark i Oracle CRM On Demand Answers. Denne mulighed er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.
  - n Udvid området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) ved at klikke på +-ikonet.
  - n Klik på afkrydsningsfeltet ved siden af de ønskede indstillinger, og angiv dernæst placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

Til Brug tilpasset CSS-typografi kan du indtaste gyldige CSS-typografiattributter adskilt af semikolon, f.eks.:

`text-align: center; color: red`
- 8 Klik på OK, når du er færdig og vil lukke dialogboksen.

## Brug af tilpassede dato/tidsformatstreng

Tilpassede dato/tidsformatstreng giver yderligere indstillinger til formatering af kolonner, der indeholder tidsstempler, datoer og klokkeslæt.

### *Sådan indtaster du en tilpasset dato/tidsformatstreng*

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til en kolonne, der indeholder et tidsstempel, en dato eller et klokkeslæt, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg følgende indstilling i området Dataformat: afkrydsningsfeltet Tilsidesæt standarddataformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Vælg Tilpasset i rullelisten i feltet Datoformat.
- 4 Skriv den tilpassede formatstreng nøjagtigt som vist i følgende tabeller, inkl. venstre og højre kantet parentes ([ ]), i feltet Tilpasset datoformat.

**BEMÆRK:** Du skal skrive den tilpassede formatstreng i feltet Tilpasset datoformat. Tilpassede formatstreng kan ikke vælges i rullelisten.

### Generelle tilpassede formatstreng

I følgende tabel beskrives nogle generelle tilpassede formatstreng og de resultater, som de viser. Det muliggør visning af dato/klokkeslætsfelter i brugerens landestandard.

Generel formatstreng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterer dato i landestandardens korte datoformat. Du kan også skrive [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterer dato i landestandardens lange datoformat.
[FMT:dateInput]	Formaterer dato i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.
[FMT:time]	Formaterer tid i landestandardens klokkeslætsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterer tid i landestandardens klokkeslætsformat, men udelader sekunder.
[FMT:timeInput]	Formaterer tid i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterer tid i et format, der accepteres som input tilbage i systemet, men udelader sekunder.
[FMT:timeStampShort]	Svarer til at skrive [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formaterer datoen i landestandardens korte datoformat og tid i landestandardens klokkeslætsformat. Du kan også skrive [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Svarer til at skrive [FMT:dateLong] [FMT:time]. Formaterer datoen i landestandardens lange datoformat og tid i landestandardens klokkeslætsformat.
[FMT:timeStampInput]	Svarer til [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formaterer dato og tid i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterer kun timefeltet i landestandardens format, f.eks. 8 PM.

### Tilpassede ODBC-formatstreng

I følgende tabel vises standard skrevne, tilpassede ODBC-formatstreng og de resultater, som de viser. Dato/klokkeslætsfelter vises i henhold til ODBC-standard.

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterer datoen i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd (4-cifret år, 2-cifret måned, 2-cifret dag).
[FMT:timeODBC]	Formaterer klokkeslæt i standard ODBC-formatet tt:mm:ss (2-cifret time, 2-cifret minut, 2-cifret sekund).
[FMT:timeStampODBC]	Svarer til at skrive [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formaterer datoen i formatet åååå-mm-dd, og klokkeslæt i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Viser dato med ord og dernæst i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd. Datoen vises i enkelte anførselstegn (').

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:timeTyped]	Viser klokkeslæt med ord og dernæst i standard ODBC-formatet tt:mm:ss format. Klokkeslæt vises i enkelte anførselstegn (').
[FMT:timeStampTyped]	Viser ordet tidsstempel og dernæst tidsstempel i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstemplet vises i enkelte anførselstegn (').

### Tilpassede formatstrengene til integralfelter



I følgende tabel vises tilpassede formatstrengene, der er tilgængelige til arbejde med integralfelter. De gør det muligt at vise måneds- og dagsnavne i brugerens landestandard.

Integralfelter indeholder heltal, der repræsenterer måneden i året eller dagen i ugen. For måneder repræsenterer 1 januar, 2 repræsenterer februar osv. og 12 repræsenterer december. For dage i ugen repræsenterer 1 søndag, 2 repræsenterer mandag osv. og 7 repræsenterer søndag.

Formatstreng til integralfelt	Resultat
[MMM]	Viser det forkortede månedsnavn i brugerens landestandard.
[MMMM]	Viser det fulde månedsnavn i brugerens landestandard.
[DDD]	Viser den forkortede dag i ugen i brugerens landestandard.
[DDDD]	Viser den fulde dag i ugen i brugerens landestandard.

### Tilpassede formatstrengene til konvertering til timer

I følgende tabel vises de tilpassede formatstrengene, der kan bruges til at formatere data til timer. De kan bruges på følgende feltyper:

-  Felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer den tid, der er gået, siden begyndelsen af dagen (12:00 AM).
-  Felter, hvor output er i formatet [FMT:timeHour]. (Dette format viser kun timefeltet i landestandardens format, f.eks. 8 PM).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af timer formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 2 som 2 AM og værdien 12.24 som 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af minutter formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 2 som 12 AM og værdien 363.10 som 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af sekunder formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
	600 som 12 AM, værdien 3600 som 1 AM og værdien 61214.30 som 5 PM.

### Tilpassede formatstrengene til konvertering til timer og minutter

I følgende tabel vises de tilpassede formatstrengene, der kan bruges til at formatere data til timer og minutter. De kan bruges på felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer den tid, der er gået, siden begyndelsen af dagen (12:00 AM).

De kan også bruges, hvor output er i formatet [FMT:timeHourMin]. (Dette format viser tid i landestandardens tidsformat, men udelader sekunder).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er antallet af timer og mm er antallet af minutter. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 12 som 12:12 AM, værdien 3 som 1:13 AM og værdien 750 som 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er antallet af timer og mm er antallet af minutter. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 60 som 12:01 AM, værdien 120 som 12:02 AM og værdien 43200 som 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af timer konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er antallet af timer og mm er det resterende antal minutter. F.eks. formateres værdien 0 som 12:00 AM, værdien 1.5 som 1:30 AM og værdien 13.75 som 1:45 PM.

### Tilpassede formatstrengene til konvertering til timer, minutter og sekunder

I følgende tabel vises de tilpassede formatstrengene, der kan bruges til at formatere data til timer, minutter og sekunder. De kan bruges på felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer tid.

De kan også bruges, hvor output er i formatet [FMT:time], beskrevet under emnet Generelle tilpassede formatstrengene. (Dette format viser tid i landestandardens tidsformat).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 60 som 12:01:00 AM, værdien 126 som 12:02:06 AM og værdien 43200 som 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
	begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 60 som 1:00:00 AM, værdien 126 som 2:06:00 AM og værdien 1400 som 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 6.5 som 6:30:00 AM og værdien 12 som 12:00:00 PM.

## Avancerede tilpassede formater

Ud over de formater, der er beskrevet tidligere, kan du formatere datoer og klokkeslæt ved at oprette dit eget format vha. nogle af de almindelige dato- og klokkeslætsformater, der er beskrevet i følgende tabel.

Du kan f.eks. oprette formatet vha. følgende formater:

dddd - h:mm tt

der formaterer datostempelfelter på følgende måde:

Mandag - 4:03 PM

**BEMÆRK:** Når du bruger disse formater, inkluderer de ikke kantede parenteser ([ ]), der kræves med andre formater.

Om end følgende formater giver større formateringsfleksibilitet, tillader de ikke, at datoformater ændres i henhold til brugerens landestandard, hvilket er muligt med mange af de tidligere formater.

Nogle almindelige dato- og tidsformater er beskrevet i følgende tabel.

Format	Resultat
d	Nummer på dag i måneden (f.eks. 1 til og med 31). Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet nul (0).
dd	Som d, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
ddd	Forkortelse på tre bogstaver for dag i ugen (f.eks. søn, man).
dddd	Fulde navn på dag i ugen (f.eks. søndag, mandag).
M	Månednummer (f.eks. 1, 12). Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
MM	Svarer til M, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
MMM	Forkortelse på tre bogstaver for måned (f.eks. jan, feb).
MMMM	Fulde navn på måneden (f.eks. januar, februar).
åå	Tal på to cifre for året (f.eks. 06).
åååå	Tal på fire cifre for året (f.eks. 2006)



Format	Resultat
t	Time i 12-timers format. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
tt	Svarer til t, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
T	Time i 24-timers format. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
TT	Svarer til T, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
m	Antal minutter. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
mm	Svarer til m, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
s	Antal sekunder. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
ss	Svarer til s, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
tt	Indikator for AM og PM. Bruges med formaterne t og tt.

## Opsætning af kolonneformler

Avancerede brugere kan oprette nye formler eller redigere eksisterende formler vha. indbyggede funktioner. Oracle CRM On Demand Answers understøtter et bredt udvalg af SQL-92-funktioner samt udvidelser til SQL-92. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 942) for at få oplysninger om de tilgængelige funktioner.

### Sådan redigerer eller tilføjer du en formel

- 1 Klik på knappen Rediger formel til en kolonne, hvis formel du vil redigere eller tilføje, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg fanen Kolonneformel i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet Tilpassede overskrifter, hvis du vil ændre teksten til tabeloverskriften og kolonneoverskriften.
- 4 Ret formelen efter behov vha. knapperne under feltet Kolonneformel.
- 5 Vælg en aggregeringsregel i rullelisten Aggregeringsregel efter behov.
- 6 Vælg fanen Beholdere, og kombiner flere værdier eller intervaller i beholdere, hvis nødvendigt.  
Se proceduren Sådan kombinerer du flere værdier eller intervaller i beholdere i dette emne for at få flere oplysninger.
- 7 Klik på OK.

I en analyse kan du også bruge funktioner og betingede udtryk til at præsentere søgeresultater på en række måder.

### Sådan kombinerer du flere værdier eller intervaller i beholdere

- 1 Vælg fanen Beholdere i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 2 Klik på Tilføj beholder, indtast eller vælg værdierne eller intervallerne til den værdi, som du vil kombinere i beholderen, og klik dernæst på OK.
- 3 Indtast navnet til beholderen i dialogboksen Rediger beholdernavn.
- 4 Gentag trin 2 og 3, indtil du har tilføjet alle de beholdere, som du ønsker.

Alle forekomster af de forskellige værdier, som udgør beholderen i resultatsættet, erstattes med beholdernavnet. Aggregeringer udføres også som relevant.

## Tilføjelse af handlingslinks til resultater

Du kan føje handlingslinks til resultater. Handlingslinks giver brugere mulighed for at få adgang til postdetaljesider ved at klikke på links i poster i rapporter. Du tilføjer handlingslinks vha. følgende metoder:

- **Brug af handlingslinkklasser.** Vha. denne metode kan du konfigurere posttypenavnet i rapporten som et handlingslink. Handlingslinkklassen tager værdien for række-id i rapporten og bruger den til at hente den specifikke post fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruge denne metode til følgende posttyper: Konto, Serviceanmodning, Salgsmulighed, Kontakt, Kundeemne og Bruger.
- **Brug af URL'er.** Vha. denne metode kan du oprette links til enhver posttype fra en tabel- eller pivottabelvisning. Du kan konfigurere id-kolonnen til posttypen som et handlingslink.

### Om posttypenavne i handlingslinks

Når du tilføjer et handlingslink, skal du bruge det oprindelige posttypenavn i den kode eller URL-adresse, der tilføjer linket. Hvis firmaadministratoren har ændret navnene på posttyper i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge det oprindelige navn på posttypen, hvor du vil tilføje linket. Firmaadministratoren kan f.eks. have omdøbt Konto-posttypen, så den ny kaldes *Kunde*-posttypen. Hvis du vil føje et handlingslink til et resultat for kunde-posttypen, skal linkkoden eller URL-adressen referere til kontoposttypen (dvs. det oprindelige navn på posttypen). Afhængig af den linktype, som du vil oprette, skal du bruge posttypenavnet i koden eller URL-adressen, som følger:

- Brug *kontoposttypenavnet* i linkkoden, som vist i følgende eksempel, når et handlingslink tilføjes for kunde-posttypen (oprindeligt kontoposttypen) vha. handlingslinkklasser:

```
[html]<span onclick=\"javascript:Link0ccam(this, 'account');\">\"@\"</span>
```

Når du tilføjer handlingslink vha. handlingslinkklasser, skal hele posttypenavnet være med små bogstaver i linkkoden.

**TIP:** Åbn hjemmesiden til posttypen for at fastlægge det oprindelige navn på den posttype, som du vil tilføje et link for. URL-adressen i feltet Adresse i browservinduet viser det oprindelige navn på posttypen. I eksemplet, hvor kontoposttypen blev omdøbt til *Kunde*, viser Kunde-hjemmesiden følgende URL-adresse:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

hvor:

*server\_name* er den URL-adresse, der bruges til at logge på Oracle CRM On Demand

- n Brug *kontoposttypenavnet* i URL-adressen, som vist i følgende eksempel, når et handlingslink tilføjes for kundeposttypen (oprindeligt kontoposttypen) vha. en URL-adresse:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

**TIP:** Åbn detaljesiden til en hvilken som helst post med den pågældende posttype for at fastlægge den korrekte URL-adresse til en posttypes detaljeside. Kopier den relevante del af adressestrengen fra *http* til */d=* i feltet Adresse i browservinduets titellinje. I eksemplet, hvor kontoposttypen blev omdøbt til Kunde, kopieres URL-adressen fra detaljesiden til en kundepost.

I nogle tilfælde bruges det fulde posttypenavn alle steder i URL-adressen til en posttypes detaljeside, som det er tilfældet med den URL-adresse, der er vist i det foregående eksempel. I andre tilfælde bruges imidlertid en forkortet version af posttypenavnet visse steder i URL-adressen.

Hvis f.eks. den posttype, som du tilføjer linket for, oprindeligt var Salgsmulighed-posttypen, er URL-adressen følgende:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpportunityDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpportunityDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

I følgende procedure beskrives, hvordan handlingslinks tilføjes vha. handlingslinkklasser.

### **Sådan tilføjer du handlingslink vha. handlingslinkklasser**

- 1 Tilføj kolonnerne til rapporten på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.  
Du skal tilføje feltet Navn på posttype (f.eks. kontonavn) og feltet Posttype-id (f.eks. konto-id) til rapporten, og du skal anbringe id-feltet umiddelbart til højre for navnefeltet i rapportlayoutet.
- 2 Klik på knappen Kolonneegenskaber til id-kolonnen for posttypen.
- 3 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Skjul denne kolonne under fanen Kolonneformat, og klik på OK.
- 5 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn til posttypen på siden Definer kriterier.
- 6 Klik på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 7 Gør følgende i fanen Typografi:
  - a Udvid området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) ved at klikke på plusikonet (+).
  - b Marker afkrydsningsfeltet Brug tilpasset CSS-klasse, og skriv *Handlingslink* i tekstboksen.
- 8 Klik på fanen Dataformat.
- 9 Gør følgende i fanen Dataformat:

- a** Marker afkrydsningsfeltet Til sidesæt standarddataformat.
- b** Vælg Tilpasset tekstformat i listen Behandl tekst som.
- c** Indtast tekst svarende til følgende eksempel efter @-tegnet i feltet Tilpasset tekstformat.

I dette eksempel oprettes et handlingslink til en konto:

```
[html]"<span onclick=\\"javascript: Link0ccam (this, 'account');\">"@"/span>"
```

Erstat ordet *konto* i foregående eksempel med *salgsmulighed*, *kundeemne*, *kontakt*, *bruger* eller *service* efter behov for at oprette et handlingslink til en af de andre posttyper, der understøtter handlingslinks, som er oprettet med handlingslinkklasser.

**BEMÆRK:** Du skal bruge det oprindelige posttypenavn i linkkoden. Hvis firmaadministratoren har omdøbt posttyperne i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge posttypen oprindelige navn, hvor du tilføjer handlingslinks, og bruge det navn i linkkoden.

- 10** Klik på OK.
- 11** Klik på Gennemgå analyse for at se eksempel på rapporten.

I følgende procedure beskrives, hvordan handlingslinks tilføjes vha. URL-adresser. Du kan bruge denne procedure til at tilføje handlingslinks for enhver posttype.

### Sådan tilføjer du handlingslinks vha. URL-adresser

- 1** Tilføj kolonnerne til rapporten, inkl. posttypens id-kolonne (f.eks. konto-id), på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

**BEMÆRK:** Du skal føje posttypens Id-felt til rapporten, for at handlingslinket virker.

- 2** Klik på knappen Kolonneegenskaber til id-kolonnen for posttypen.
- 3** Klik på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 4** Gør følgende i fanen Dataformat:

- a** Marker afkrydsningsfeltet Til sidesæt standarddataformat.
- b** Vælg Tilpasset tekstformat i listen Behandl tekst som.
- c** Indtast koden til linket efter @-tegnet i feltet Tilpasset tekstformat, som vist i følgende eksempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

hvor:

*server\_name* vises i eksemplet skal du udskifte den URL-adresse, som du bruger til at logge på Oracle CRM On Demand.

I foregående eksempel er URL-adressen til posttypen Salgsmulighed. Brug den relevante URL-adresse til Oracle CRM On Demand-serveren og den posttype, som du opretter linket til.

**BEMÆRK:** Du skal bruge det oprindelige posttypenavn i URL-adressen. Hvis firmaadministratoren har omdøbt posttyperne i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge posttypen oprindelige navn, hvor du tilføjer handlingslinks, og bruge det navn i URL-adressen.

Oracle CRM On Demand Answers erstatter det sidste @-tegn i strengen med værdien af posttype-id'en til hver post i rapporten. Hvis du ikke ønsker, at linket skal vise posttype-id'en, skal du erstatte det sidste @-tegn med den tekst, som du ønsker at vise. I følgende eksempel erstattes id'en i handlingslinket med ordet *View* (*vis*):

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@">View</a>"
```

- 5 Klik på OK.
- 6 Klik på Gennemgå analyse for at se eksempel på rapporten.

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en aktivpost:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en aftalepost:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en opgavepost:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

## Sortering og omarrangering af kolonner





Du kan vælge sorteringsrækkefølgen til dataene i en kolonne samt sørge for, at kolonnerne vises i den ønskede rækkefølge.

Du kan angive sorteringsrækkefølgen til en eller flere kolonner, der vises i en analyse. Når du klikker på knappen Sorter efter, vises et nyt billede for at angive den sorteringsrækkefølge, som den valgte kolonne vil anvende på resultaterne.

### Sådan sorterer du en analyse på basis af kolonner

- 1 Klik på knappen Sorter efter til den kolonne, som du vil sortere efter, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.  
Knappen ændres for at angive sorteringsrækkefølgen.
- 2 Fortsæt med at klikke på knappen Sorter efter, indtil den ønskede sorteringsrækkefølge vises.

I følgende tabel beskrives de tilgængelige sorteringsrækkefølger.

Knap	Beskrivelse
	Den valgte kolonne vil ikke blive brugt til at sortere resultaterne.
	Resultaterne sorteres i stigende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.
	Resultaterne sorteres i faldende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.
	<p>Et tal, der vises på en Sorter efter-knap, angiver, at kolonnen ikke er den primære sorteringskolonne, der anvendes på resultaterne. Tallet svarer til, hvornår sorteringsrækkefølgen anvendes.</p> <p>I dette eksempel bruges kolonnen som den anden sorteringskolonne. Pil op angiver, at resultaterne sorteres i stigende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.</p>

## Om brug af adresser i rapporter

Mange rapporter kræver brug af adressefelter. I Oracle CRM On Demand kan du generere rapporter om adresser på to forskellige måder afhængigt af behovet. I det aktive emneområde i Oracle CRM On Demand Answers angiver en adressemappe med ordet Udvidet (f.eks. Faktureringsadresse - Udvidet) rapportering på alle ni standardadressefelter, der leveres med Oracle CRM On Demand. Se [Om lande og adressemapping](#) (på side 1323) for at få detaljer om, hvordan hvert felt mappes til adresseformatet til specifikke lande.

Det er ikke muligt at navigere ned på felter, der er inkluderet fra den udvidede adressemappe, i rapporter. Feltlabels vises konsistent uanset landet til hver post eller brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand.

Der kan navigeres ned på de fleste af de øvrige adressefelter i det aktive emneområde i Oracle CRM On Demand Answers (dem, der ikke findes i mappen Udvidet), når de er inkluderet i rapporter. De viste felter matcher de felter, der er knyttet til brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand. Det er dog muligt, at ikke alle felter vises, hvis det land, der er knyttet til en specifik post, ikke er det samme som brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand.

## Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer

Når du har valgt et emneområde og føjet kolonner til en rapport, kan du kombinere kriterier fra et eller flere emneområder vha. sætoperationer. Denne handling kombinerer resultaterne af to eller flere rapporter i en enkelt rapport.

**BEMÆRK:** Tal- og datatyperne for de kolonner, der er valgt i hver komponent, skal være de samme. Kolonnelængderne kan være forskellige.

I følgende tabel vises sætoperatorerne, og deres virkning på resultaterne beskrives.

Sætoperator	Virkning på resultater
Foreningsmængde	Returnerer ikke-dubletrækker fra alle rapporter.
Foreningsmængde alle	Returnerer alle rækker fra alle rapporter, heriblandt dubletrækker.
Fællesmængde	Returnerer rækker, der er fælles for alle rapporter
Minus	Returnerer rækker fra den første rapport, der ikke findes i andre rapporter.

### *Sådan kombinerer du resultaterne af flere rapporter*

- 1 Klik på plustegnet i afsnittet Avanceret på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, og klik dernæst på Kombiner med lignende analyse.
- 2 Vælg et emneområde i dialogboksen Emneområde, der indeholder data, som du vil kombinere med kolonnerne i rapporten.  
Emneområdet kan være det samme som det emneområde, som de eksisterende kolonner i rapporten kommer fra, eller et andet emneområde.  
Siden Sætoperationer vises.
- 3 Følg instruktionerne på skærmen for at generere den kombinerede rapport.
- 4 Klik på knappen Sæt, og vælg operationstypen.
- 5 Vælg kolonner fra udvælgelsesområdet, der skal kombineres med den første rapport.
- 6 Definer de filtre, der er specifikke for det aktuelle emneområde, hvis påkrævet.
- 7 Tilføj yderligere emneområder ved at klikke på Rediger i afsnittet Sætoperationer, og vælg dernæst Opret nye kriterier.
- 8 Rediger kolonnekarakteristika (formater kolonne, sorter) til den kombinerede rapport ved at klikke på Resultatkolonner i afsnittet Sætoperationer.  
Denne handling viser de resulterende kolonner med knapper, som du kan bruge til at redigere format og sortering.

## Trin 2: Oprettelse af layout

Når du har defineret kriterierne, skal du oprette layoutet til rapporten. I dette trin kan du tilføje flere visninger til layoutet. Disse vises til at begynde med nederst i layoutet. Du kan også føje subtotaler og totaler til kolonnerne.

Visninger bruger præsenteringsmulighederne som en hjælp til vise resultaterne på en meningsfuld, intuitiv måde. Du kan tilføje en række visninger til resultater, så som diagrammer og pivottabeller, der tillader nedboring til mere detaljerede oplysninger, forklarende tekst, en liste over filtre, der blev brugt til at begrænse resultaterne, og mere.

Når du kører en ny rapport, viser Oracle CRM On Demand Answers til at begynde med resultater i en tabel med en titel foran tabellen. Det gøres ved at medtage en titelvisning, der viser navnet på den gemte rapport, og en tabelvisning, der viser resultaterne i en grundlæggende tabel, som arver formater, sortering og andre indstillinger, der er angivet i trinnet Definér kriterier. Du kan tilpasse eller slette disse eksisterende visninger til en rapport, tilføje andre visninger samt kombinere og placere visninger hvor som helst i arbejdsområdet.

Forberedelse af flere visninger med resultater kan hjælpe dig med at identificere tendenser og relationer i data. Du kan dernæst gemme rapporten med samlingen af visninger.

Du definerer layoutet til rapporterne på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Opret layout.

Dit layout kan omfatte de visninger, der er vist i følgende tabel.

Layout	Beskrivelse
Titel	Brug denne visning til at inkludere en titel og undertitel, et gemt navn til resultaterne og et tilpasset logo til identificering af resultaterne. For resultatspecifik hjælp kan du inkludere et hjælpeikon, der linker til en HTML-side eller et site, der indeholder oplysninger om rapporten eller resultaterne.
Tabel	Brug denne visning til at vise data i et kolonneformat. Du kan vælge at vise en side med oplysninger ad gangen, hvilket er belejligt til større resultatsæt, og styre sidens størrelse og placeringen af kontrolelementer for sideinddeling. Tabeller understøttes i en række forskellige formater og kan omfatte grafik, links osv. ved hjælp af tilpassede formateringsprogrammer. Vha. visningen Tabel kan brugere også ændre tabeloverskrifters format.
Diagram	Brug denne visning til at trække og slippe kolonner til et diagramlayout. Du har fuld kontrol over titlen, placeringen af tekst, aksetitler og datalabels. Du kan styre diagrammets størrelse og skala samt styre farver ved hjælp af et typografiark. Desuden kan du bore ned til resultater. Understøttede diagramtyper omfatter søjlediagrammer, kolonnediagrammer, linjediagrammer, områdediagrammer, cirkeldiagrammer, punktdiagrammer, boblediagrammer og tilpassede undertyper, heriblandt 2D, 3D, absolut, klynge, stablet, kombination og tilpasset.



Layout	Beskrivelse
Pivottabel	Brug denne visning, hvis du vil kunne tage række-, kolonne- og afsnitsoverskrifter og bytte rundt på dem for at få forskellige perspektiver. Du kan tække og slippe overskrifter til pivottabeller, gennemse dem og anvende indstillingerne. Brugere kan navigere gennem pivottabeller og bore ned til oplysninger. Brugere kan oprette komplekse pivottabeller, der viser aggregerede og ikke-relaterede totaler ved siden af pivotdataene, hvilket muliggør fleksibel analyse. For et interaktivt resultatsæt kan elementer anbringes på sider, så brugere kan vælge elementer. I lighed med tabelvisningen kan elementer formateres ved hjælp af tilpassede formateringsprogrammer.
Måler	Brug målervisningen til at vise resultater som målere, så som måleur, søjle og pæretype.
Aktive filtre	Brug denne visning til at vise filtre, der gælder til en rapport.
Statisk tekst	Brug denne visning for at medtage statisk tekst i resultaterne. Du kan bruge HTML for at medtage bannere, tickere, Active-X-objekter, Java-appletter, links, instruktioner, beskrivelser, grafik osv. i resultaterne.
Tekst	Brug denne visning til at dokumentere betydningen af særlig formatering, der bruges i resultater, så som betydningen af tilpassede farver, der er anvendt på målere.
Kolonnevælger	Brug kolonnevælgere for at give brugere mulighed for dynamisk at ændre de kolonner, der vises i analysen. Derved kan brugere analysere data sammen med adskillige dimensioner og dynamisk ændre indholdet af resultaterne.
Visningsvælger	Brug visningsvælgeren til at vælge en bestemt visning af resultaterne blandt de gemte visninger. Når den er placeret på et instrumentbræt, vises visningsvælgeren som en rulleliste, hvor brugere kan foretage et valg.
Tragtdiagram	Brug denne visning til at vise et tredimensionelt diagram, der repræsenterer målværdier og faktiske værdier ved hjælp af volumen, niveau og farve. Det er nyttigt til afbildning af målværdier, der falder over tiden, f.eks. en salgspipeline.
Forklaring	Brug denne visning til at vise resultaterne som et eller flere tekstafsnit. Du kan indtaste en sætning med pladsholdere til hver kolonne i resultaterne og angive, hvordan rækker skal separeres. Du kan inkorporere tilpasset HTML eller JavaScript for at angive, hvordan oplysninger vises.
Ticker	Brug denne visning til at vise resultaterne af en rapport som en ticker eller rullende tekst, svarende til aktietickere, som ruller over mange finansielle sites på internettet. Denne visning er nyttig til at skabe opmærksomhed omkring resultater og seneste nyt. Du kan styre de oplysninger, der præsenteres, og hvordan de ruller over siden. Visningen understøtter en række formater og kan omfatte grafik, links osv. ved hjælp af formateringsprogrammer.
Ingen resultater	Brug denne visning til at angive forklarende tekst, der skal vises, hvis rapporten ikke returnerer nogen resultater.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til følgende:

- [n Tilføjelse af titler til resultater](#) (på side 890)
- [n Tilføjelse af tabeller til resultater](#) (på side 891)
- [n Visning af resultater i diagrammer](#) (på side 893)
- [n Visning af resultater i pivottabeller](#) (på side 906)
- [n Visning af resultater som målere vha. visningen Måler](#) (på side 916)
- [n Visning af filtre, der er anvendt på resultater](#) (på side 922)
- [n Tilføjelse af markup-tekst til resultater](#) (på side 922)
- [n Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst](#) (på side 925)
- [n Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter](#) (på side 926)
- [n Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning](#) (på side 927)
- [n Visning af resultater i tragtdiagrammer](#) (på side 928)
- [n Tilføjelse af forklaringstekst til resultater](#) (på side 929)
- [n Visning af resultater i rullende tickers](#) (på side 932)
- [n Varsling af brugere om ingen data](#) (på side 935)

## Tilføjelse af titler til resultater

Brug visningen Titel til at tilføje en titel, en undertitel, et logo, et link til en tilpasset online-hjælpe side og tidsstempler til resultaterne. Titler og undertitler kan formateres.

En titelvisning føjes altid til resultaterne som den første visning.

### *Sådan arbejder du med en titelvisning*

- 1** Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - [n](#) Klik på knappen Tilføj visning, og vælg dernæst Titel i rullelisten for at tilføje en ny titelvisning.
  - [n](#) Find titelvisningen, og klik på knappen Rediger visning for at redigere en eksisterende titelvisning.
- 2** Indtast den tekst, der skal vises som titel, i tekstboksen Titel.

Hvis du ikke angiver en titel, bruges navnet på den gemte rapport som titel. Tekstboksen Titel er tom for rapporter, der ikke er gemt.
- 3** Ryd afkrydsningsfeltet Vis gemt navn, hvis du ikke ønsker, at det gemte navn på rapporten skal vises.

Hvis feltet er markeret, vises det gemte navn under teksten i tekstboksen Titel (hvis teksten findes).
- 4** (Valgfrit) Hvis du vil vise et logobillede eller anden grafik, skal du angive den relevante sti i tekstboksen Logo.

Billedet vises til venstre for titelteksten. Alle brugere, der ser denne rapport, skal kunne få adgang til billedet eller grafikken.

- 5 (Valgfrit) Indtast den tekst, der skal vises som en undertitel i tekstboksen Undertitel.  
Teksten til undertitlen følger efter den faktiske titel på en ny linje.
- 6 Gør følgende, hvis du vil føje yderligere formatering til titlen eller undertitlen:
  - a Klik på redigeringsknapperne til højre for dialogboksene Titel og Undertitel.
  - b Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle og ramme, og klik dernæst på OK.

**BEMÆRK:** Hvis du indtaster en ny overskrift, erstattes den oprindelige titel eller undertitel.
- 7 Vælg en af indstillingerne for tidsstempel i rullelisten Start, hvis du vil vise rapportens udførelsesdato eller -tidspunkt.
- 8 Indtast den relevante URL-adresse i tekstboksen Hjælp URL, hvis du vil give et link til tilpasset hjælp eller andre oplysninger vedrørende rapporten.  
URL-adressen skal være en, som alle brugere, der ser denne rapport, har adgang til.
- 9 Når du er færdig, kan du gemme rapporten med titelvisningen.

## Tilføjelse af tabeller til resultater

Brug visningen Tabel til at vise resultater i en standardtabel. Brugere kan navigere og bore ned i resultaterne. Du kan tilføje en grandtotal og kolonnetotaler, angive tilpassede tabel- og kolonneoverskrifter og ændre formelen eller aggregeringsreglen til en kolonne. Du kan også redigere egenskaber til en kolonne for at styre udseende og layoutet af en kolonne og dens indhold samt angive formatering, der kun skal gælde, hvis indholdet af kolonnen opfylder bestemte betingelser.

Du kan også angive kontrolelementer for sideinddeling og antallet af rækker pr. side, vise kolonne- og tabeloverskrifter, anvende grøn søjletypografi og aktivere kolonnesortering. Hvis kolonnesortering er valgt, får kolonnehovederne til de kolonner, der sorteres, et lidt hævet visuelt udseende.

En tabelvisning føjes altid til resultaterne som den anden visning.

Grandtotalen til kolonner med aggregeringsreglen Gennemsnit vil være forskellig i tabel- og pivottabelvisningerne. I tabelvisningen beregnes grandtotalen til en kolonne med aggregeringsreglen Gennemsnit fra databasen (som en sum divideret med en optælling). I pivottabelvisningen er grandtotalen gennemsnittet af rækkerne i resultatsættet.

**BEMÆRK:** Ændringer, der foretages af kolonnerne i tabelvisningen (f.eks. kolonneformat, kolonnerækkefølge, sortering, formler osv.), kan ses på siden Definer kriterier, og ændringer på siden Definer kriterier kan ses i tabelvisningen.

### Sådan arbejder du med en tabelvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- n Klik på knappen Tilføj visning, og vælg Tabel-i rullelisten Visninger for at tilføje en ny tabelvisning.
- n Find tabellen, og klik dernæst på knappen Rediger visning til tabelvisningen for at redigere en eksisterende tabelvisning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Vælg Hovedværktøjslinjer med resultater i rullelisten til højre for Vis for at se knapper til at arbejde med hver kolonne individuelt.

- 3 Klik på knappen Sorter efter til en kolonne for at angive sorteringsrækkefølgen til en eller flere kolonner, der vises i en rapport.

Du kan sortere resultater efter mere end én kolonne. Hvis du vælger mere end én kolonne, vises rækkefølgen på knappen Sorter efter. Se [Sortering og omarrangering af kolonner](#) (på side 885) for at få flere oplysninger om sortering.

- 4 Udfør følgende handlinger for at angive totaler:

- n Klik på knappen Grandtotal øverst for at tilføje en grandtotal, og sørg for, at indstillingen Rapportbaseret total er valgt. (Klik på knappen Grandtotal igen for at se menuen med denne indstilling).
- n Klik på knappen Total efter til den pågældende kolonne for at tilføje totaler for en individuel kolonne, og sørg for, at indstillingen Rapportbaseret total er valgt. (Klik på knappen Total efter igen til den individuelle kolonne for at se menuen med denne indstilling).

**BEMÆRK:** Knappen Total efter er kun tilgængelig til kolonner, der kan *sammenlægges efter*. Typisk er det en kolonne, der har gentagede værdier, som summeres til en total. Hvis indstillingen Rapportbaseret total ikke er valgt, beregner systemet imidlertid totalen på basis af hele resultatsættet, før filtre anvendes på målingerne.

- 5 Klik på knappen Rediger formel for at tilføje tilpassede overskrifter eller redigere formelen til en kolonne.

Dialogboksen Rediger kolonneformel vises, hvor du kan udføre følgende handlinger:

- n Marker afkrydsningsfeltet Tilpassede overskrifter for at angive tilpassede overskrifter, og indtast ny overskriftstekst på det relevante sted.
- n Indtast formelen i tekstboksen Kolonneformel for at redigere formelen til kolonnen.
- n Foretag et valg i rullelisten Aggregeringsregel for at ændre aggregeringsreglen til kolonnen.
- n Klik på fanen Beholdere for at kombinere flere værdier eller intervaller af værdier fra en given kolonne i beholdere. Tilføj og navngiv dernæst beholdere.

Alle forekomster af de forskellige værdier, som udgør beholderen i resultatsættet, erstattes med beholdernavnet. Aggregeringer udføres også som relevant.

- 6 Klik på knappen Kolonneegenskaber for at redigere egenskaberne til en kolonne eller for at angive formatering, der skal gælde, hvis kolonnens indhold opfylder bestemte betingelser.

Dialogboksen Rediger kolonneformat vises, hvor du kan foretage dine valg:

- n Se [Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 870) for at få oplysninger om formatering af kolonner og tilføjelse af betinget formatering.

- 7 Når du er færdig, kan du gemme rapporten med tabelvisningen.

***Sådan angiver du kontrolelementer for sideinddeling og antallet af rækker pr. side, viser kolonne- og tabeloverskrifter, anvender grøn søjletypografi og aktiverer kolonnesortering***

- 1 Klik på knappen Rediger egenskaber for tabelvisning øverst i arbejdsområdet i tabelvisningen.
- 2 Foretag valg til de forskellige indstillinger.

## Visning af resultater i diagrammer

Brug diagramvisningen til at anbringe kolonner i et diagram og tilpasse titlen, placering af tekst, aksetitler, datalabels, størrelse og skala. Du kan vælge diagramgrafen, så som et kurvediagram eller et søjlediagram; diagramundertypen, så som to-dimensionel; typografien til kolonner, så som facon og udfyldningsmønster. Du kan også angive rammer og farver og styre andre diagramkarakteristika. Brugere kan bore på resultaterne i diagramvisningen.

Valg af diagramgraf omfatter områdediagrammer, søjlediagrammer, boblediagrammer, linjediagrammer og andre typer. Diagramundertyper omfatter 2D, 3D, absolut, klynge, stablet, kombination og tilpasset.

I dette emne forklares, hvordan du arbejder med diagrammer. Det indeholder følgende oplysninger:

- n Diagramgrafer til Oracle CRM On Demand Answers
- n Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers
- n Grundlæggende diagramkomponenter

Dette emne indeholder også instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

- n Tilføjelse eller ændring af diagramvisninger
- n Angivelse af generelle egenskaber til en diagramvisning
- n Kontrol af visning af gitterlinjer i diagramvisninger
- n Angivelse af placeringen af tekst i en diagramvisning
- n Indstilling af farver til baggrund, tekst og rammer i diagramvisninger
- n Valg af kolonner til visning som akser i diagramvisninger
- n Angivelse af indstillinger for akseskalering i diagramvisninger
- n Redigering af skalamærker i diagramvisninger
- n Oprettelse af linjeskalamærker
- n Oprettelse af intervalskalamærker
- n Angivelse af avancerede indstillinger til interval- og linjeværdier
- n Angivelse af aksetitler og labels i diagramvisninger
- n Angivelse af aksetitler i diagramvisninger
- n Angivelse af, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram
- n Formatering af en diagramseries udseende
- n Foretagelse af valg til datalabels i cirkeldiagrammer

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand Answers bruger et tredjepart-diagramafbildningsprogram. Diagramtypen, størrelsen og antallet af elementer kan påvirke, om akser og tekster vises. Om akser eller tekster vises, begrænses af mængden af tilgængelig plads på webbrowsersiden. Ved at justere kontrolelementerne for højde og bredde kan du nogle gange få akser og tekster til at blive vist i diagrammet.

## Diagramgrafer til Oracle CRM On Demand Answers

I følgende tabel vises de diagramgrafer, der er tilgængelige i rullelisten Graf, og deres anvendelse beskrives. Ikke alle grafer er relevante til alle datatyper. Standard diagramgraften er et lodret søjlediagram.

Diagramgraftype	Beskrivelse
Område	<p>En områdegraf svarer til en kurvegraf, men med områderne under kurverne udfyldt. Områdegrafer viser procentdel af den helhed, som hver variabel omfatter.</p> <p>Områdegrafer er nyttige til at se ændringer i akkumuleret værdi eller procent over tiden. Du kan f.eks. sammenligne grupper på bestemte målinger, så som udfald, og vise gruppetendenser.</p>
Vandret søjle	<p>Brug en vandret søjlegraf til at sammenligne fakta ved at vise søjler vandret.</p> <p>Vandrette søjlegrafer er nyttige til at sammenligne forskelle mellem ens elementer. Du kan f.eks. sammenligne konkurrerende produktsalg, samme produktsalg i forskellige tidsperioder eller samme produktsalg på forskellige markeder.</p>
Boble	<p>En boblegraf er en variation af en punktgraf, der viser dataelementer som cirkler (bobler). Den viser tre variabler i to dimensioner. En værdi repræsenteres af cirkelens placering på x-aksen. En anden værdi repræsenteres af cirkelens placering på y-aksen. Den tredje værdi repræsenteres af cirkelens relative størrelse.</p> <p>Boblegrafer er nyttige til afbildning af data med tre variabler og til visning af finansielle data i løbet af en periode.</p> <p><b>TIP:</b> Afbild en fakta på x-aksen, en anden på y-aksen og en tredje på boblens radiusaksen for at oprette en boblegraf. Disse tre fakta afbildes for valg på Niveau-aksen.</p>
Lodret søjle	<p>En lodret søjlegraf sammenligner fakta vha. lodrette kolonner.</p> <p>Lodrette søjlegrafer er nyttige til at sammenligne forskelle mellem lignende elementer.</p>
Kurve	<p>En kurvegraf kan bruges til at afbilde flere fakta.</p> <p>Kurvegrafer er nyttige til at vise mønstre og tendenser i data.</p>

Diagramgratype	Beskrivelse
Kurve-/søjlekomination	<p>En kurve-/søjlekombinationsgraf afbilder to datasæt med forskellige intervaller: et som søjler og et som kurver, der overlapper søjlerne.</p> <p>Kombinationsdiagrammer er nyttige til visning af tendensrelationer mellem datasæt.</p> <p><b>TIP:</b> Du kan angive en hvilken som helst blanding af søjler og kolonner, men der skal være en af hver. Du kan angive alle kolonner som kurver, men hvis du kun vil have søjler, skal du bruge et søjlediagram. (Når kun søjler er valgt til denne diagramtype, tegnes nogle kolonnevalg muligvis som kurver).</p>
Pareto	<p>En paretograf er en form for søjlediagram og kurvediagram, der viser kriterier i faldende rækkefølge. I denne graftype viser kurven en akkumuleret total af procenterne.</p> <p>Paretografer er nyttige til identificering af vigtige elementer, så om bedste og dårligste eller højeste og laveste.</p>
Cirkel	<p>En cirkelgraf viser datasæt som procenter af en helhed.</p> <p>Cirkelgrafer er nyttige til sammenligning af dele af et hele, så som salg efter region eller efter distrikt.</p>
Radar	<p>En radargraf afbilder de samme oplysninger om en søjlegraf, men viser i stedet data, der udstråler fra grafens centerpunkt. Hvert dataelement har sin egen værdiakse.</p> <p>Radargrafer er nyttige til undersøgelse af overlapning og distribution af data.</p>
Punkt	<p>En punktgraf viser x-y-værdier som diskrete punkter spredt i et x-y-gitter. Det afbilder datapunkter på basis af to uafhængige variabler. En punktgraf gør det muligt at afbilde et stort antal datapunkter og observere datapunkters samling i klynger.</p> <p>Punktgrafer er nyttige til observering af relationer og tendenser i store datasæt.</p> <p><b>TIP:</b> Afbild en fakta på x-aksen og en anden på y-aksen for at oprette en punktgraf. Disse fakta afbildes for valg på Niveau-aksen.</p>
Trin	<p>En tringraf svarer til en kurvegraf. Den kan bruges til at afbilde flere fakta.</p>

Dit valg til diagramgrafen fastlægger de diagramundertyper, der er tilgængelige i rullelisten Type. Ikke alle diagramtyper har undertyper; f.eks. har boble- og radargrafer ingen undertyper. Diagramundertyper standardangives til 3D, hvis tilgængelig. Afhængigt af valget af diagramtype kan undertypevalgene omfatte følgende:

■ Områdediagrammer: 3D og 2D

■ Søjlediagrammer: 3D, 2D, 3D stablet og 2D stablet

■ Kurvediagrammer: 3D og 2D

- n Paretodiagrammer: 3D og 2D
- n Cirkeldiagrammer: 3D og 2D
- n Punktdiagrammer: Punkt og punkt med linjer
- n Trindiagrammer: 3D og 2D

Dit valg til diagramtypen fastlægger også de typografier, der er tilgængelige i rullelisten Typografi. Ikke alle diagramtyper har typografier. Typografien standardangives til udfyldt, hvis tilgængelig. Afhængigt af valget af diagramtype kan undertypevalgene omfatte følgende:






- n Områdediagrammer: Udfyldning og mønsterudfyldning
- n Søjlediagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- n Kurvediagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- n Paretodiagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- n Cirkeldiagrammer: Udfyldning og mønsterudfyldning

### Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers

Knapperne øverst på siden Diagramvisning giver adgang til forskellige diagramindstillinger. Følgende tabel beskriver knapperne og indstillingerne i diagramvisningen.

Knap til diagramvisning	Beskrivelse
-------------------------	-------------



Knap til diagramvisning	Beskrivelse
	<b>Generelle diamegenskaber.</b> Sætter generelle egenskaber for diagrammet, så som titel, om datalabels vises og diagramstørrelse.
	<b>Aksetitler og labels.</b> Kontrollerer fremvisningen af aksetitel og datalabels nederst i diagrammet og til venstre for diagrammet.
	<b>Akseskalering.</b> Sætter egenskaber for akseskalering, antal aksemærker og skalatypen.
	<b>Yderligere indstillinger for diagramafbildning.</b> Styrer yderligere indstillinger for diagramafbildning, så som følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Visningen af gitterlinjer i diagrammet</li> <li>Tekstens placering og indstillinger for tilpasning af tekstens størrelse</li> <li>Baggrund, tekst og rammefarver</li> <li>Hvordan brugere interagerer med diagrammet, når de klikker på det, så som nedboring til data på lavere niveau eller automatisk navigering til en relateret gemt rapport eller en website</li> </ul>
	<b>Formater diagramdata.</b> Tillader, at brugere formaterer diagramseriers visuelle udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler.
	<b>Avancerede egenskaber.</b> Til cirkeldiagrammer kan brugere foretage valg til datalabels.

## Grundlæggende diagramkomponenter

Du kan definere de grundlæggende komponenter til et diagram. I følgende tabel beskrives de komponenter, som du kan tilpasse.

**BEMÆRK:** Nogle komponenter er kun tilgængelige til bestemte diagramtyper. F.eks. har et cirkeldiagram ingen akser. Den diagramtype, som du vælger, fastlægger de komponenter, der er tilgængelige.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Målelabels	kontrollerer placeringen og formateringen af kolonneoverskriften til dataene i afsnittet Målinger. Det giver også muligheder for sammentælling og sortering. Elementet kan udelukkes, hvis der kun er én måling.
Tekst	Brug teksten til at forklare diagrammet. Du kan angive en placering til teksten, og om den kan afkortes.
Akser	De vandrette og lodrette streger, der identificerer diagrammets skala. Du kan angive vandrette og lodrette akser til diagrammet.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Gitterlinjer	En matrix af vandrette og lodrette streger, der hjælper dig med at relatere et punkt i et diagram til akserne. Du kan angive farver til gitterlinjer.
Skalamærker	Identificerer diagrammets skala. Du kan angive egenskaber, så som placering, størrelse, farve, stregbredde og interval.
Bor	Viser flere detaljer. Du kan angive, om og hvordan en bruger kan bore ned til yderligere detaljer om de oplysninger, der præsenteres i diagrammet.
Titel	Angiver en titel for at beskrive diagrammet.
Aksetitel, labels og grænse	Angiver, om og hvordan titler og skalalabels skal vises på akser i diagrammet.
Diagramserier	Formaterer elementer i diagramseriers udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler. Du kan også anvende regelbaseret formatering, så som at anvende en bestemt farve, når en position i serien er lig med en angivet værdi.
Aksemærker	Underopdeler skalamærker på en akse for at forbedre detaljen.
Datalabels	Viser den numeriske værdi af data, mens musen pauseres over diagrammet.

## Tilføjelse eller ændring af diagramvisninger

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en diagramvisning.

**BEMÆRK:** Hvis du vælger en diagramgraf, der ikke er kompatibel med resultaterne, vises ingen resultater.

### Sådan tilføjer eller ændrer du en diagramvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Diagram for at tilføje en ny diagramvisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til diagramvisningen for at redigere en eksisterende diagramvisning.
 Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Foretag valg i felterne Graf, Type og Typografi til diagrammet.

Dit valg i feltet Graf, så som Cirkel eller Linje, fastlægger de tilgængelige valg til Type og Typografi. Til nogle grafer er kun standardundertype eller -format tilgængeligt.

I takt med at du foretager valgene i rullelisterne, ændres diagramvisningen, så dine valg afspejles.

**TIP:** Du kan føje kolonner til diagrammet, mens du befinder dig på siden Diagramvisning, ved at du klikker på navnet i feltet til hver kolonne i det aktive emneområde. Alternativt kan du navigere til siden Definer kriterier for at tilføje yderligere kolonner. Alle kolonner, som du kan tilføje på siden Diagramvisning, føjes til rapporten generelt. Du kan se kolonner på siden Definer kriterier og også i andre visninger samt på siden Diagramvisning. Du skal navigere til siden Definer kriterier for at slette en kolonne fra diagrammet og klikke på knappen Fjern kolonne til kolonnen.

- 3 Brug knapperne øverst på siden Diagramvisning for at angive yderligere diagramindstillinger.
- 4 Klik på Gentegn for at se virkningerne af ændringerne.  
Du kan klikke på Gentegn når som helst for at opfriske diagramvisningen.
- 5 Klik på Gendan standard for at fjerne ændringer og begynde fra det oprindelige diagram.
- 6 Brug de lodrette og vandrette glidere til at tilpasse diagrammets størrelse.
- 7 Gem rapporten.

## Angivelse af generelle diamegenskaber i diagramvisninger

Du kan angive generelle egenskaber til diagrammet, så som en titel og forekomsten af datalabels.

Datalabels er som standard aktiveret til valgte 2D-diagramtyper.

Standardindstillingen til diagramstørrelsen er at skalere alle elementer i det eksisterende diagram, heriblandt højde og bredde, så det passer til den tilgængelige plads. Diagrammets højde og bredde forbliver proportionale med hinanden, når diagrammets størrelse ændres. Diagrammet tilpasser automatisk diamelementerne. Du kan angive en fast størrelse til diagrammet i dialogboksen Generelle diamegenskaber. Den faste størrelse tilsidesætter standardstørrelsen.

**BEMÆRK:** Diagrammet kan udvides væsentligt, hvis antallet af elementer, der afbildes, vokser væsentligt.

Antag f.eks., at du opretter en rapport, der skal vise salg af tre produkter, opretter et diagram over resultater med produktsalget vist som tre kolonner og tilpasser diagrammet, så det optager ca. 25 procent af siden. Hvis rapporten køres senere og seks produkter returneres, udvides diagrammet til dobbelt den oprindelige bredde eller ca. 50 procent af siden, så bredden af de individuelle kolonner i diagrammet forbliver konstant.

Diamelementerne tilpasses efter behov, så de passer i diagrammet. På baggrund af det foregående eksempel forsætter diagrammet med at optage 25 procent af siden, og kolonnerne tilpasses, så de passer på den tilgængelige plads.

### Sådan angiver du generelle egenskaber til en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Generelle diamegenskaber:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Generelle diamegenskaber, og klik på OK.  
Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

## Kontrol af visning af gitterlinjer i diagramvisninger

Du kan kontrollere, om gitterlinjer vises i diagrammet, og angive farver til gitterlinjer.

### ***Sådan kontrollerer du visningen af gitterlinjer i en diagramvisning***

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Gitterlinje i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes.

### **Angivelse af placering af tekst i diagramvisning**

Du kan angive tekstens placering og indstillingerne for tilpasning af tekstens størrelse.

### ***Sådan angiver du af placeringen af tekst i en diagramvisning***

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Tekster i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

### **Indstilling af farver til baggrund, tekst og ramme i diagramvisning**

Du kan angive farven til diagrammets baggrund, tekst og rammer.

### ***Sådan angiver du baggrunden, teksten og rammefarver i en diagramvisning***

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:










- 2 Klik på fanen Rammer & farver i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes.

## Valg af kolonner til visning som akser i diagramvisning

Du kan vælge de kolonner, der vises i diagrammet, og de akser, der repræsenterer de kolonner. Oracle CRM On Demand Answers viser en matrix over de relevante indstillinger. Venstre kant af matrixen viser kolonnerne, og højre kant viser de tilgængelige aksetyper til den diagramtype, som du bruger. Du kan også angive, om målelabels vises for faktuelle data, der afbildes på en akse.

De tilgængelige akser er forskellige, afhængigt af den diagramtype, der er valgt i rullelisten Graf. Diagramakseknapperne, der bruges i diagramvisningen, er beskrevet i følgende tabel.

Knap til diagramakse	Akse
	Sætter den valgte kolonne som en niveauakse, som gælder for punkt- og boblegrafer.
	Sætter den valgte kolonne som den vandrette akse.
	Sætter den valgte kolonne som den lodrette akse. Til en radargraf er dette faktaaksen.
	Angiver, om den valgte kolonnes værdier skal vises i diagramteksten.
	Sætter den valgte kolonne som en overlappingsakse. Dette gælder for en kurve-/søjlekombinationsgraf.
	Sætter den valgte kolonne som radiusaksen. Dette gælder for en boblegraf.
	Sætter den valgte kolonne som en akse med cirkelværdier. Til en radargraf er dette radaraksen.

### Sådan vælger du de kolonner, der skal vises som akser i en diagramvisning

- 1 Klik på det relevante afkrydsningsfelt til en af akseknapperne i kolonneområdet til venstre for diagrammet for at vise den kolonne som den tilsvarende akse i diagrammet.  
Akseknapper varierer afhængigt af den graftype, der er valgt i rullelisten Graf.
- 2 Klik på kolonnen i udvælgelsesområdet for at tilføje en kolonne til diagrammet, og sæt den dernæst som en akse.  
Det svarer til at føje kolonne til rapporten på siden Definer kriterier.
- 3 Klik på Gentegn for at opfriske diagramvisningen.

## Angivelse af indstillinger for aksekalering i diagramvisning

Du kan kontrollere aksegrænserne, aksemærkerne og skalatypen samt egenskaberne for skalamærker.

### *Sådan angiver du indstillinger for aksekalering til en diagramvisning*

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Aksekalering, og klik på OK.

Til diagrammer med numeriske akser fastlægger indstillingerne af aksekalering, hvordan skalaen vælges:

- n Når du vælger Standard, vælger Oracle CRM On Demand Answers skalaen og sætter akse til nul (0) for positive tal.
- n Når du vælger Zoom til datainterval, vælger Oracle CRM On Demand Answers skalaen. Det evaluerer intervallet af værdier på akse og vælger relevante min. og maks. værdier til skalaen. Denne funktion er nyttig ved afbildning af en gruppe store værdier, der alle ligger inden for en lille procentdel af hinanden. Diagrammet zoomer ind på værdierne, så forskelle lettere kan skelnes.
- n Du kan også sætte værdier for aksekalering manuelt til specifikke tal.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

## Redigering af skalamærker i diagramvisning

Skalamærker er fremhævede linjer eller skyggelagte baggrundsintervaller, der markerer nøglepunkter, tærskler, intervaller osv. Linjerne eller intervallerne kan anvendes på en eller flere akser afhængigt af diagramtypen. Linjer vises foran diagramoplysninger, hvorimod intervaller vises i baggrunden.

**BEMÆRK:** Nogle diagramtyper, så som cirkeldiagrammer, bruger ikke skalamærker.

Følgende procedure indeholder de generelle trin til redigering af et skalamærke.

### *Sådan redigerer du skalamærker til en diagramvisning*

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Klik på Rediger skalamærker i dialogboksen Aksekalering.
- 3 Klik på knappen Tilføj i dialogboksen Skalamærker for at tilføje det første skalamærke, og foretag valg til mærket.

Avancerede indstillinger omfatter at sætte skalaen til en statisk værdi, et bestemt kolonnenavn eller som resultatet af en SQL-forespørgsel. Se procedurerne efter denne for at få flere oplysninger om de forskellige typer skalamærker og brug af de avancerede indstillinger.

- 4 Klik på OK flere gange for at lukke dialogboksene.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

### *Sådan opretter du et linjeskalamærke*

- 1 Vælg Linje i feltet Type i dialogboksen Skalamærker.

- 2 Indtast en linjebredde i tredje kolonne.

Denne værdi er tykkelsen af linjen i pixel.

- 3 Indtast positionen til linjen i fjerde kolonne.

Placeringen angiver, hvor på aksen linjen vil ligge. Hvis f.eks. venstre akse har værdier fra 0 til 100, og du angiver positionen 40, ser du en vandret linje, der skærer position 40 på de lodrette akser.

- 4 Indtast farven til linjen.

- 5 Indtast en overskrift til linjen.

Overskriften vises, når en bruger fører musen hen over linjen i diagrammet og i teksten.

- 6 Klik på OK.

### *Sådan opretter du et intervalskalamærke*

- 1 Vælg Interval i feltet Type i dialogboksen Skalamærker.

- 2 Indtast den lave ende af intervallet i tredje kolonne.

- 3 Indtast den lave værdi af intervallet i fjerde kolonne.

**BEMÆRK:** Du skal angive værdier, der vises på samme akse som intervallet. Hvis f.eks. venstre akse har værdier fra 0 til 100, og du angiver 20 til lav og 40 til høj, vises grafbaggrunden i den farve, som du angiver til intervallet mellem de værdier.

- 4 Indtast farven til intervallet.

- 5 Indtast en overskrift til intervallet.

Overskriften vises i teksten.

- 6 Klik på OK.

### Angivelse af avancerede indstillinger til interval- og linjeværdier

Indstillinger til disse værdier omfatter en statistisk værdi, en værdi fra en kolonne, der er inkluderet i rapporten, eller en, der er afledt fra en SQL-forespørgsel.

#### Sådan angiver du en avanceret indstilling

- 1 Klik på knappen Egenskaber ved siden af det felt, hvor du vil angive den avancerede indstilling.
- 2 Vælg en af følgende indstillinger.
  - n **Statisk værdi.** Indtast en numerisk forøgelse.
  - n **Variabeludtryk.** Denne indstilling er baseret på resultaterne af en session og dens præsentrationsvariabler. Indstillingen er begrænset, da de fleste sessions- eller præsentrationsvariabler muligvis ikke er relateret til værdier i diagrammet.
  - n **Kolonnenavn.** Vælg en kolonne, som forøgelsen skal baseres på.
  - n **SQL-forespørgsel.** Denne indstilling er baseret på resultaterne af en SQL-forespørgsel. Resultaterne kan være en tabel, men kun celleværdien i den første række og første kolonne anvendes.
- 3 Klik på OK.

### Angivelse af aksetitler og labes i diagramvisning

Du kan angive følgende til en diagramvisning:

- n Om aksetitler og datalabels vises nederst og til venstre for diagrammet
- n Om labels roteres, så de passer bedre i diagrammet
- n Maksimal labellængde
- n Teksten til labelen, hvis den er forskellig fra standardteksten

**BEMÆRK:** Justering af størrelsen af et diagram kan påvirke, hvordan akselabels vises.

#### Sådan angiver du en aksetitel i en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksetitler og labels:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Aksetitler og labels, og klik på OK.  
Diagramvisningen opfriskes.

**BEMÆRK:** Når du angiver grænsen på labellængde, angiver du det samlede antal tegn, som en label kan indeholde. En ellipse (...) vises, hvor yderligere tegn er fjernet.



## Angivelse af, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram

Når en bruger ser diagrammet, kan du angive den type interaktion, der skal forekomme, hvis brugeren klikker på diagrammet. Følgende er interaktionstyperne til et diagram:

- Bor.** Tillader, at brugeren borer ned til mere detaljerede oplysninger. Det er standardinteraktionen, hvis en sti til nedboringen er konfigureret automatisk. Hvis ingen sti er tilgængelig første gang, kan du bruge Naviger til at konfigurere en tilpasset sti.
- Naviger.** Tillader, at brugeren navigerer til en anden gemt rapport eller et andet gemt instrumentbræt.
- Ingen.** Deaktiverer nedboring eller navigering fra diagrammet.

### Sådan angiver du, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Interaktion-i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, og foretag dit valg til interaktionen.
- 3 Klik på OK.

## Formatering af en diagramseries udseende

Formatering af en diagramserie giver brugere mulighed for at tilpasse individuelle seriekomponenter. Formateringen er baseret på deres position. Brugere kan formatere en diagramseries udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler.

Antag f.eks. i en kurve-/søjlediagramkombination med to dataserier, at søjlen er position 1 og kurven er position 2. Brugere kan ændre farven af søjlen, bredden af kurven og det symbol, der repræsenterer datapunkterne. Brugere kan også anvende regelbaseret formatering, så som anvende en bestemt farve, når en position i serien er lig med en angivet værdi.

### Sådan formaterer du en diagramseries udseende

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Serieformatkontrol:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Serieformatkontrol.

De tilgængelige valg i dialogboksen Serieformatkontrol afhænger af diagramtypen. Sådan gør du f.eks. følgende:

- Fjern markering af afkrydsningsfeltet Brug standard for at tilpasse en serie.**

- n Marker afkrydsningsfeltet Brug standard igen for at gendanne en serie med standardindstillingerne.
- n Klik på knappen Tilføj for at tilføje ny serieformatkontrol. Selv om det aktuelle diagram ikke bruger denne serie, vil den blive brugt, hvis det er nødvendigt (f.eks. til boring).
- n Klik på knappen Ryd alle for at returnere alle serie til deres standardværdier.
- n Klik på farveboksen for at få adgang til dialogboksen Farvevælger og ændre farver.
- n Klik på den relevante fane, og vælg søjle- eller kurveattributter for at ændre andre serieattributter.

- 3 Klik på OK.

### Foretagelse af valg til datalabels i cirkeldiagrammer

Datalabels vises, når en bruger pauserer musen over elementer i cirkeldiagrammet. Du kan angive, hvordan værdier vises, og hvilke datalabels vises. Du kan vise værdier som procentdele af totalen eller som faktiske værdier. Datalabels kan vise kun værdien eller navnet eller både værdien og navnet.

Afhængigt af dit valg tilpasses størrelsen på diagrammet muligvis, så datalabels kan vises.

#### *Sådan foretager du valg til datalabels i cirkeldiagrammer*

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Diagramtype - Speciel:



- 2 Foretag dine valg til værdien og datalabelen i dialogboksen Diagramtype - Speciel. Klik dernæst på OK.

### Visning af resultater i pivottabeller

Visningen Pivottabel er en interaktiv visning, der gør det muligt at rotere rækker, kolonner og afsnitsoverskrifter for at indhente forskellige dataperspektiver. Der kan navigeres og bores i pivottabeller, og de er især nyttige til tendensrapporter.

Dette emne beskriver pivottabelpositioner og indeholder instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

- n Tilføjelse eller ændring af pivottabelvisninger
- n Brug af flere siderullelister i pivottabeller
- n Tilsidesættelse af standard aggregeringsregler i pivottabeller
- n Tilføjelse af formatering til pivottabeller
- n Fremvisning af løbende summer i pivottabeller
- n Visning af elementer som relative værdi i pivottabeller
- n Brug af beregninger i pivottabeller
- n Opbygning af beregninger i pivottabeller

## Pivottabelpositioner

Når du tilføjer eller ændrer en pivottabel, vises de kolonner, der medtages i rapporten, som elementer i pivottabelskabelonen.

I følgende tabel beskrives pivottabelpositionerne.

Position	Beskrivelse
Sider	Angiver et interaktivt resultatsæt, der giver brugere mulighed for at vælge data, som de vil se. Værdierne fra de kolonner, der vises på positionen Sider, bruges som første filterkriterium. Værdierne vises i en rulleliste. På basis af det valg, der foretages i rullelisten, vises en pivottabel (bestående af afsnit, kolonner, rækker og målinger, der er defineret i pivottabellen).
Afsnit	Angiver første filterkriterier. For hver værdi i kolonnen Afsnit vises en entydig pivottabel, bestående af kolonner, rækker og målinger, der er defineret i pivottabellen.
Kolonner	Viser et element i en kolonneretning. Pivottabeller kan indeholde flere kolonner.
Rækker	Viser et element i en rækkeretning. I lighed med kolonner kan pivottabeller indeholde flere rækker.
Målinger	Udfylder det afsnit af en pivottabel, der indeholder summariske data. Elementerne i området Målinger summeres på basis af elementerne i side-, afsnits-, række- og kolonnefelter. Hver værdi i Målinger-elementerne repræsenterer en summering af data fra skæringen mellem kilderækker og -kolonner.  Elementet Målelabels, der vises i området Kolonner som standard, kontrollerer positionen og formateringen af kolonneoverskriften til dataene i afsnittet Målinger. Det giver også muligheder for sammentælling og sortering. Elementet kan udelukkes, hvis der kun er én måling.
Ekskluderet	Udelader kolonner fra pivottabelresultaterne. Kolonner, der tilføjes som kriterier til rapporten, efter pivottabellen er oprettet, udelades.

## Tilføjelse eller ændring af pivottabelvisninger

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en pivottabelvisning.

### Sådan tilføjer eller ændrer du en pivottabelvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Pivottabel-for at tilføje en ny pivottabelvisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til pivottabelvisningen for at redigere en eksisterende pivottabelvisning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Marker afkrydsningsfeltet Vis kontrolelementer for at se pivottabelskabelonen og knapper, der virker med hver enkelt kolonne.

Arbejdsområdet viser pivottabelskabelonen.

- 3 Træk og slip rapportkolonner, der vises som elementer i pivottabellen, til de ønskede positioner i pivottabelskabelonen.

- 4 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se et eksempel.

Du kan klikke på linket Vis resultater for at opfriske resultaterne.

- 5 Marker afkrydsningsfeltet Diagram, pivotresultater for at tilføje en diagramvisning ved siden af pivottabellen.

Se [Visning af resultater i diagrammer](#) (se "[Visning af resultater i diagrammer](#)" på side 893) for at få oplysninger om diagramvisningen.

- 6 Vælg placeringen i listen Diagram, position for at ændre diagrammets placering i forhold til pivottabellen.

Du kan også vælge kun at se diagrammet og skjule tabellen ved at vælge Kun diagram i listen.

- 7 Klik på knappen Sorter efter til den kolonne, som du vil sortere, for at sortere resultaterne.

Knappen ændres for at angive sorteringsrækkefølgen:

n Pil op angiver stigende sekvens.

n Pil ned angiver faldende sekvens.

Se [Sortering og omorganisering af kolonner](#) (se "[Sortering og omarrangering af kolonner](#)" på side 885) for at få flere oplysninger om sortering.

- 8 Udfør følgende handlinger for at tilføje-totaler:

- a Klik på knappen Totaler, og foretag et valg for at få totaler i områderne Sider, Afsnit, Rækker og Kolonner:

n Vælg Ingen for ingen totaler. Knappen Totaler vises med hvid baggrund (standard).

n Vælg Før eller Efter for at se totalen før eller efter dataelementerne. Hvis du f.eks. tilføjer en total på en række, der indeholder regioner, og angiver indstillingen Før, vises totalen før individuelle distrikter i den anførte region.

- b Klik på knappen Flere indstillinger til den række eller kolonne, der skal sammentæles, vælg Aggregeringsregel, vælg en værdi, og sørg for at indstillingen Rapportbaseret total er valgt for at få totaler i området Målinger.

**BEMÆRK:** Hvis indstillingen Rapportbaseret total ikke er valgt, beregner Oracle CRM On Demand Answers totalen på basis af hele resultatsættet, før filtre anvendes på målene.

Afhængigt af dette elements position vises totalerne for de summariske data, der repræsenteres af Målinger-elementerne, som en kolonne eller række. Kolonne- og rækkeotaler omfatter labels.

Ingen totaler vises, når knappen Totaler er gråmarkeret.

- 9 Klik på knappen Flere indstillinger, og foretag et valg i rullelisten for at arbejde med yderligere indstillinger til en kolonne, måling eller række.
- 10 Klik på knappen Totaler eller knappen flere indstillinger, og vælg dernæst den relevante formateringsindstilling for at formatere labels eller værdier til en kolonne.
- 11 Gem rapporten.

## Brug af flere siderullelister i pivottabeller

Når du anbringer flere attributter i området Sider i pivottabellen, kan du oprette en side med flere rullelister. Når brugere ser pivottabellen, ser de således en rulleliste til hver attribut i stedet for en konkateneret liste over attributter, der er placeret i sideoverskriften (standard).

Hvis du f.eks. anbringer Region og Varemærke i området Sider, gør rullelisten Region det muligt for brugere at vælge en bestemt region og se data kun til den region i stedet for at se Region konkateneret med Varemærke.

### *Sådan opretter du en uafhængig rulleliste i en pivottabel i Oracle CRM On Demand Answers*

- 1 Træk og slip målattributterne til området Sider.
- 2 Klik på knappen Flere indstillinger på den anden (og evt. efterfølgende) attribut i layoutområdet Sider.
- 3 Vælg indstillingen Start ny siderulleliste.

Rullelisten til attributten vises over eksemplet på pivottabellen.

Du kan oprette rullelister til andre attributter i området Sider. Når rapporten gemmes, vil rullelisterne være tilgængelige for brugere med adgang til rapporten.

## Tilsidesættelse af standard aggregeringsregler i pivottabeller

Du kan tilsidesætte standard aggregeringsreglen til en måling, som er angivet af den oprindelige forfatter af rapporten eller af systemet.

### *Sådan tilsidesætter du standard aggregeringsreglen til en måling i en pivottabel*

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger til den måling, hvis standard aggregeringsregel du vil tilsidesætte.
- 2 Vælg indstillingen Aggregeringsregel, og vælg dernæst den regel, der skal anvendes.

## Tilføjelse af formatering i pivottabeller

Du kan anvende grøn søjletypografi og kosmetisk formatering af en pivottabel. Du kan også tilpasse udseendet af afsnit, rækker, kolonner, målinger og det indhold, som de indeholder.

Du kan f.eks. angive indstillinger for skrifttype, celle, ramme og typografiark til afsnit, værdier og målelabels. Til afsnit kan du medtage og tilpasse positionen af kolonneoverskrifter sammen med værdierne i afsnittet. Du kan også indsætte sideskift, således at det nye afsnit vises på en ny side, hver gang en værdi i afsnittet ændres.

Du kan også tilføje betinget formatering, som gør, at opmærksomheden rettes mod et dataelement, hvis det opfylder en bestemt tærskel. Se [Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 870) for at tilføje betinget formatering til en kolonne i en pivottabel.

### Tilføjelse af grøn søjletypografi og kosmetisk formatering til en pivottabel

Grøn søjletypografi viser skiftevis rækker eller kolonner med en lysegrøn farve. Kosmetisk formatering påvirker det generelle udseende af en pivottabel og gør det også muligt at ændre standard grøn søjlefarve.

#### *Sådan tilføjer du grøn søjletypografi og kosmetisk formatering til en pivottabel*

- 1 Klik på knappen **Egenskaber** for tabelvisning øverst i arbejdsområdet i pivottabelvisningen.
- 2 Marker afkrydsningsfeltet for grøn søjletypografi til skiftende række for at tilføje grøn søjletypografi. Foretag et valg i listen **Skiftende** for at ændre den måde, som typografien anvendes på.
- 3 Klik på knappen **Sæt alternativ formatering** for at tilføje kosmetisk formatering.
- 4 Vælg en ny baggrundsfarve til celleformatet i dialogboksen **Rediger format** for at ændre standard grøn søjlefarve.  
  
Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 858) for at få oplysninger om kosmetisk formatering.

### Tilføjelse af formatering til afsnit og afsnitsindhold

Indstillinger til afsnits- og indholdsformatering giver mulighed for at gøre følgende:

- Inkludere og tilpasse kolonneoverskrifters position sammen med værdierne i det pågældende afsnit.
- Indsætte sideskift. Hver gang en værdi ændres i afsnittet, vises det afsnit på en ny side, hvilket er nyttigt til datadrevne detaljerapporter.
- Udføre kosmetisk formatering på et afsnit og dets indhold.

#### *Sådan tilføjer du formatering til afsnit i en pivottabel*

- 1 Gør følgende for at formatere et afsnits udseende:
  - a Klik på knappen **Egenskaber** for afsnit i pivottabelvisningen.
  - b Foretag dine valg i dialogboksen **Egenskaber** for afsnit, og klik på **OK**.
- 2 Gør følgende for at formatere et afsnitsindholdets udseende:

**a** Klik på knappen Egenskaber for indhold.

**b** Foretag dine valg i dialogboksen Egenskaber for indhold, og klik på OK.

Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 858) for at få oplysninger om anvendelse af kosmetisk formatering.

### Tilføjelse af formatering til rækker

Indstillinger for formatering af rækker og rækkeindhold giver mulighed for at gøre følgende:

- n** Udføre kosmetisk formatering på rækker, rækkeoverskrifter og rækkeværdier.
- n** Bruge en række i pivottabelberegninger, men undertrykke fremvisningen af den i resultater.
- n** Definere et nyt beregnet element til brug i en pivottabel.
- n** Duplikere rækken i pivottabellen.
- n** Fjerne en kolonne fra pivottabelvisningen.

### Sådan tilføjer du formatering til rækker

- n** Klik på knappen Flere indstillinger til rækken, og foretag et valg i rullelisten i pivottabelvisningen:
  - n** Vælg den relevante indstilling for at udføre kosmetisk formatering på rækkeoverskrifter eller -værdier.
  - n** Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 858) for at få oplysninger om anvendelse af kosmetisk formatering.
  - n** Vælg Skjult for at skjule en række fra output.
  - n** Klik på Nyt beregnet element for at definere et nyt beregnet element.  
 Se afsnittet Opbygning af beregninger i pivottabeller i dette emne for at få flere oplysninger om definition af beregnede elementer.
  - n** Vælg Dupliker lag for at duplikere rækken i pivottabellen.
  - n** Vælg Fjern kolonne for at fjerne kolonnen fra rapporten.
  - n** Kolonnen fjernes fra pivottabellen og alle andre resultatvisninger til rapporten.

**BEMÆRK:** Indstillingerne for dataformat til kolonner, der er medtaget i området Målinger, arver indstillingerne for kolonner i afsnittet.

### Fremvisning af løbende summer i pivottabeller

Numeriske målinger i en pivottabel kan vises som løbende summer, hvor hver konsekutive celle til målingen viser totalen af alle tidligere celler til målingen. Dette er kun en fremvisningsfunktion, der ingen virkning har på faktiske pivottabelresultater.

Typisk vises løbende summer til duplikerede kolonner eller til målinger, hvor visning af data som en procent af kolonnen er valgt med sidste værdi som 100%. Løbende summer gælder for alle totaler. Løbende sum til hvert detaljeniveau udregnes særskilt.

Kolonneoverskrifter påvirkes ikke, når løbende sum er valgt. Du kan formatere kolonneoverskriften, hvis du ønsker, at den skal angive, at løbende sum er gældende.

Følgende anvendelsesregler gælder for løbende summer:

- n En løbende sum er inkompatibel med SQL RSUM-funktionen (virkningen vil være en løbende sum af den løbende sum).
- n Alle løbende summer nulstilles med hvert nyt afsnit. En løbende sum nulstilles ikke ved et skift i et afsnit eller fortsætter på tværs af afsnit.
- n Hvis en måling ikke vises i en enkelt kolonne eller i en enkelt række, summeres målingen fra venstre mod højre og dernæst fra top til bund. (Den nederste højre celle indeholder grandtotalen). En løbende sum nulstilles ikke med hver række eller kolonne.
- n Rullende minima, maksima og gennemsnit understøttes ikke.

### ***Sådan får du vist en måling som en løbende sum***

- n Klik på knappen Flere indstillinger til den række eller kolonne, der skal summeres, i området Målinger, og vælg følgende indstilling:

Vis som løbende sum

## **Visning af et elements relative værdi i pivottabeller**

Du kan dynamisk konvertere en lagret eller beregnet måling i en pivottabel til en procent eller et indeks. Det viser den relative værdi af elementet sammenlignet med totalen uden behov for udtrykkeligt at oprette en beregning til den.

Hvis du f.eks. bruger en pivottabel til at undersøge salg efter region, kan du duplikere salgsmålingen og se det som n procentdel af totalen. Derved ser du faktisk salg og procentdelen af salg, som hver region står for.

Du kan se målingen som en procentdel mellem 0,00 og 100,00 eller som et indeks mellem 0 og 1. Du vælger selv den ønskede metode.

### ***Sådan ser du et element som en relativ værdi i en pivottabel***

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger i pivottabelvisningen, så kolonnen vises som en relativ værdi.  
Følgende trin er valgfrit. Når du duplikerer målingen i pivottabellen, kan du vise både totalen for målingen og dets relative værdi. Det fjerner behovet for at tilføje kolonnen to gange på siden Definer kriterier for at vise totalen og dens relative værdi i pivottabellen.
- 2 Vælg Dupliker lag for at duplikere målingen.  
Målingen vises en gang til i pivottabellen med samme navn. Hvis du vil omdøbe målingen, skal du klikke på Flere indstillinger og vælge Formater overskrifter og dernæst indtaste det nye navn i det første felt.
- 3 Klik på Flere indstillinger, og vælg Vis data som, vælg Procent af eller Indeks for, og vælg dernæst det relevante undermenupunkt.



**BEMÆRK:** Indstillingen Vis data som er kun tilgængelig til elementer, der er lagrede eller beregnede målinger.

Indstillingerne til Procent af og Indeks for er:

- n Kolonne
- n Række
- n Afsnit
- n Side
- n Kolonneoverordnet
- n Rækkeoverordnet
- n Lag (hvis du vælger lag, skal du desuden vælge en kolonne i rapporten, som procentdelene skal grupperes efter).

## Brug af beregninger i pivottabeller

Du kan bruge beregninger i en pivottabel til at få forskellige visninger af dataene. Beregninger gør det muligt at tilsidesætte den standard aggregeringsregel, der er angivet i systemet, og til en eksisterende rapport den aggregeringsregel, der er valgt af forfatteren.

I følgende tabel beskrives de beregninger, som du kan bruge i pivottabeller.

Beregning	Beskrivelse
Standard	Udfører standard aggregeringsreglen, som defineret i informationsbasen i Oracle CRM On Demand Answers eller af rapportens oprindelige forfatter.
Sum	Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle værdier sammen i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Min.	Beregner minimumsværdien (laveste numeriske værdi) af rækkerne i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Maks.	Beregner maksimumsværdien (højeste numeriske værdi) af rækkerne i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Gennemsnitlig	Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af et element i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier. Gennemsnit på pivottabeller afrundes til nærmeste hele tal.
Første	Vælger den første forekomst af elementet i resultatsættet.
Sidste	Vælger den sidste forekomst af elementet i resultatsættet.
Antal	Beregner antallet af rækker i resultatsættet, som har en ikke-NULL-værdi til elementet. Elementet er typisk et kolonnenavn, og i det tilfælde returneres antallet af rækker med ikke-NULL værdier til kolonnen.

Beregning	Beskrivelse
Optæl ensartede	Tilføjer ensartet behandling til Count-funktionen. Det betyder, at hver ensartede forekomst af elementet kun tælles én gang.
Formel	Åbner en værktøjslinje, hvor du kan vælge matematiske operatorer, der skal medtages i beregningen.
Server kompleks aggregeret	Denne indstilling gennemtvinger, at aggregeringsreglen fastlægges og beregnes af Analytics Server i stedet for af pivottabellen. Den udsteder en 'AGGREGATE(x by y)'-sætning, som Analytics-serveren fortolker, som følger: brug den mest relevante aggregeringsregel til måling 'x' for at få det til niveau 'y'.
Ingen	Ingen beregning udføres.

Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 942) for at få flere oplysninger om SQL-funktioner.

## Opbygning af beregninger i pivottabeller

Du kan opbygge beregninger til elementer i områderne Sider, Afsnit, Rækker og Kolonner.

### Sådan opbygger du en beregning til et element i en pivottabel

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger til den måling, som du vil udføre en beregning på, i området Afsnit eller Rækker.
- 2 Vælg indstillingen Nyt beregnet element.  
Vinduet Beregnet element vises.
- 3 Tildel et navn til beregningen i feltet Navn.
- 4 Vælg mellem følgende indstillinger for at opbygge en anden beregning end en formel:
  - n Vælg den funktion, der skal arbejdes med, i rullelisten Funktion for at opbygge én beregning, og klik på et eller flere elementer i listen Værdier for at føje den til feltet Funktion.
  - n Skriv funktionerne, og klik på elementnavnene for at føje dem til feltet Funktion og opbygge flere beregninger til flere elementer.
  - n Hvis du gennemsnitsberegner en kolonne med typen Heltal, skal du ændre formlen til kolonne for at CASTe den til en dobbelt type (med flydende decimal). Hvis f.eks. den aktuelle formel er x, skal du ændre den til CAST(x as double).

**BEMÆRK:** Gennemsnit på pivottabeller afrundes til nærmeste hele tal.

- 5 Vælg funktionen Formel for at opbygge en formel.

**Bemærk:** En formel opretter en dynamisk tilpasset gruppering i pivottabellen. Alle målinger, der refereres til i en formel, skal være fra samme logiske kolonne og skal findes i resultaterne. Formler kan indsættes i eller kombineres med andre beregninger.

De matematiske operatorer bliver synlige. Operatorerne vises i følgende tabel.

Operator	Beskrivelse
+	Plustegn til en additionsoperation i formlen.
-	Minustegn til en subtraktionsoperation i formlen.
*	Gangetegn til en multiplikationsoperation i formlen.
/	Divisionstegn til en divisionsoperation i formlen.
\$	Dollartegn for at handle på et elements rækkeposition i en formel.
(	Startparentes for at angive begyndelsen på en gruppeoperation i formlen.
)	Slutparentes for at angive slutningen på en gruppeoperation i formlen.

**a** Opbyg formlen i feltet Funktion ved at skrive eller klikke på målenavne og klikke på operatorer for at indsætte dem i formlen.

**b** Brug parenteser, hvor relevant.

**6** Klik på Færdig, når beregningen er fuldført.

Hvis fejl findes, vises en meddelelse. Ret fejlen, og klik på Afslut-igen.

## Eksempler på beregninger i pivottabeller

Eksemplerne og forklaringerne i dette afsnit forudsætter, at du har en grundlæggende forståelse af SQL og dets syntaks. Eksemplerne er hypotetiske. Ikke alle beregninger, der er mulige, er vist.

**Eksempel 1.** Dette eksempel henter værdien af den aktuelle måling, så som salg i dollar for hvert af produkterne SodavandA, SodavandB og Sodavand C, og lægger værdierne sammen.

```
sum(' SodavandA' , ' SodavandB' , ' SodavandC' )
```

Det svarer til at vælge Sum i rullelisten Funktion og dernæst skrive eller klikke på 'SodavandA', 'SodavandB', 'SodavandC' for at lægge dem til feltet Funktion.

**Eksempel 2.** Dette eksempel henter minimum aktuel værdi, så som salg i dollar for SodavandA eller SodavandB, afhængigt af hvilken er lavest.

```
mi n(' SodavandA' , ' SodavandB' )
```

I eksempel 1 og 2 udføres hver funktionsberegning for hvert element i det yderste lag, så som produktlaget. Hvis f.eks. År og Produkt ligger på en akse, og en af de foregående beregninger er opbygget på produktlaget, udregnes resultaterne pr. år.

**Eksempel 3.** Dette eksempel henter værdierne til hvert element i det yderste lag, så som År og Produkt, og lægger dem sammen.

```
sum(*)
```

**Eksempel 4.** Dette eksempel henter den aktuelle måling, så som salg i dollar for varen fra første, anden og tredje række, og summerer dem.

```
sum($1, $2, $3)
```

I stedet for at angive et navngivet element, så som SodavandA, kan du angive \$n eller \$-n, hvor n er et heltal, der angiver elementets rækkeposition. Hvis du angiver \$n, tages målingen fra den nte række. Hvis du angiver \$-n, tages målingen fra den nte til den sidste række.

For salg i dollar henter \$1 f.eks. målingen fra den første række i datasættet, og \$-1 henter målingen fra den sidste række i datasættet.

**Eksempel 5.** Dette eksempel adderer salg af SodavandA, SodavandB og SodavandC.

```
'SodavandA' + 'SodavandB' + 'SodavandC'
```

Det svarer til følgende beregning:

```
sum('SodavandA', 'SodavandB', 'SodavandC')
```

**Eksempel 6.** Dette eksempel adderer salg af SodavandA med salg af light SodavandA, adderer dernæst salg af SodavandB med salg af light SodavandB og returnerer dernæst maksimum af disse to beløb.

```
max('SodavandA' + 'light SodavandA', 'SodavandB' + 'light SodavandB')
```







## Visning af resultater som målere vha. visningen Måler

Brug målervisningen til at vise resultater i målere. Målere er nyttige til visning af præstation i forhold til mål. Understøttede målertyper omfatter måleur, søjle og pæretype.

Du kan vælge målertypen og tilpasse dens udseende, heriblandt titel, intervaller, der skal vises, hvor mange målere, der skal vises i en række, samt andre karakteristika, så som målerbredde og størrelse på skive og indikatornål. Du kan også angive tærskler, rammer og farver og kontrollere andre målerkarakteristika.

Der kan navigeres i målere. Når en bruger klikker på den, kan du dirigere brugeren til en anden gemt rapport.

Dette emne beskriver målere og indstillinger af målervisning. Det indeholder også instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

-  Tilføjelse eller ændring af målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers
-  Angivelse af generelle baggrundsegenskaber til en målervisning
-  Tilføjelse af titler og sidefodder til en målervisning
-  Tilføjelse af målerintervaller til en målervisning
-  Angivelse af yderligere egenskaber i målervisninger
-  Angivelse af avancerede egenskaber til urskiver i måleure

## Målere i Oracle CRM On Demand Answers

I dette afsnit beskrives målertyper, undertyper og størrelser.



### Målertyper

I følgende tabel vises de målere, der er tilgængelige i Måler-rullelisten, og deres anvendelse beskrives. Standardmåleren er en et måleur.

Målertype	Beskrivelse
Måleur	Denne måler viser data vha. en urskive med en eller flere indikatornåle, der skifter stilling for at angive, hvor dataene ligger inden for foruddefinerede grænser.
Søjle	En søjlemåler viser data vha. en enkelt søjle, der skifter farve for at angive, om dataene ligger inden for foruddefinerede grænser.
Pære	En pæremåler viser data vha. en cirkel, der skifter farve for at angive, om dataene ligger inden for foruddefinerede grænser. En række pærer er især nyttig til output af scorecardtypen.

### Målerundertyper

Dit valg af målertype fastlægger de målerundertyper, der er tilgængelige i Type-rullelisten. Måleuret har ingen undertype. Målerundertyper omfatter følgende:

-  Søjlemålere: Udfyldt og LED-type. Standardundertypen er Udfyldt.
-  Pæremålere: 3-dimensionel (3D) og 2-dimensionel (2D). Standardundertypen er 3D.






### Målerstørrelser

Målerstørrelser omfatter lille, mellem stor og tilpasset. Standardstørrelsen er Mellem.

## Indstillinger af målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

Knapperne øverst på siden Målervisning giver adgang til forskellige målerindstillinger. Følgende tabel beskriver knapperne og indstillingerne i målervisningen.

Knappen Målervisning	Beskrivelse
-------------------------	-------------

Knappen Målervisning	Beskrivelse
	<b>Egenskaber for målerkanvas.</b> Giver dig mulighed for at angive generelle egenskaber til den baggrund, som måleren vises på.
	<b>Målertitler.</b> Giver dig mulighed for at angive en titel, en undertitel, en sidefod og en sekundær sidefod til måleren.
	<b>Målerintervaller.</b> Giver dig mulighed for at angive de intervaller, der kan repræsenteres i måleren.
	<b>Yderligere måleregenskaber.</b> Giver dig mulighed for at angive yderligere måleregenskaber, heriblandt kontrol over forekomsten af elementer i måleren, angivelse af egenskaber til målergrænser og aksemærker og angivelse af den interaktion, der skal forekomme, når en bruger klikker på måleren.
	<b>Avancerede egenskaber.</b> Giver dig mulighed for at angive de avancerede egenskaber til en urskive i et måleur med angivelse af, hvordan skalalabels vises, og urskivens buelængde og tykkelse.

## Tilføjelse eller ændring af målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en målervisning.

**BEMÆRK:** Hvis du vælger en målerstype, der ikke er kompatibel med resultaterne, vises ingen resultater.

### Sådan tilføjer eller ændrer du en målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Måler for at tilføje en ny målervisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til målervisningen for at redigere en eksisterende målervisning. Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.
- 2 Foretag valg i felterne Måler, Type og Størrelse.
- 3 Brug rullelisten Målinger til alle måler typer for at vælge den måling, der skal måles.
- 4 Til måleure:
  - a Brug rullelisten Markørtype til vælge den indikatornål, der skal bruges, f.eks. kompas, pil eller streg.
  - b Klik på feltet Farve, og foretag et valg for at vælge en farve til indikatornålen.

- c Klik på Tilføj markør for at tilføje en anden indikatornål.
- 5 Brug knapperne øverst på siden Målervisning til at angive yderligere målerindstillinger.
- 6 Klik på Gendan standard for at fjerne ændringer og starte fra standard målervisningen.
- 7 Gem rapporten.

## Angivelse af generelle egenskaber for målerbaggrund i en målervisning

Du kan angive generelle egenskaber for den baggrund, som måleren vises på, f.eks. om en titel skal vises, eller om en tekst forekommer med hver visning. Du kan også angive en baggrundsfarve, en farve til titlen, om en ramme skal vises rundt om baggrunden, antallet af målere, der skal vises pr. række og mellemrummet mellem dem.

### *Sådan angiver du generelle baggrundsegenskaber til en målervisning*

- 1 Klik på knappen Egenskaber for målerkanvas øverst på siden Målervisning.
- 2 Foretag dit valg til en titel i dialogboksen Egenskaber for målerkanvas på følgende måde:
  - n Undlad at markere afkrydsningsfeltet Til sidesæt standard for at vise navnet på målet, og lad titelteksfeltet stå tomt.
  - n Marker afkrydsningsfeltet Til sidesæt standard for at vise en anden titel, og indtast titeltekslen.
  - n Marker afkrydsningsfeltet Til sidesæt standard, hvis du ikke ønsker, at en titel skal forekomme på baggrunden, og lad titelteksfeltet stå tomt.
- 3 Foretag et valg til teksten fra listen, eller vælg Ingen, hvis du vil undertrykke visning af teksten. Standardplaceringen til teksten er under titlen.
- 4 Klik på feltet Baggrundsfarve, og foretag et valg for at angive en baggrundsfarve til det område, hvor måleren vises.
- 5 Klik på feltet Tekstfarve, og foretag et valg for at vise titlen med en farve.
- 6 Klik på feltet Rammefarve, og foretag et valg for at vise en ramme langs baggrundens kanter.
- 7 Angiv det antal målere, der skal vises pr. række, og mellemrummet mellem dem. Mellemrummet mellem målere vises i pixel.
- 8 Klik på OK.  
Målervisningen opfriskes. Størrelsen på visningen tilpasses muligvis, så den passer til dine valg.

## Tilføjelse af titler og sidefodder i målervisning

Du kan angive en titel, en undertitel, en sidefod og en sekundær sidefod til måleren. Hvis baggrunden indeholder flere målinger, vises titler og sidefodder til hver måler. Titler og sidefodder er valgfrie.

### *Sådan føjer du titler og sidefodder til en målervisning*

- 1 Klik på knappen Måletitler øverst på siden Målervisning.
- 2 Skriv den tekst, der skal bruges, i dialogboksen Måletitler, og klik på OK.

**BEMÆRK:** I lighed med visningen Forklaring kan du bruge @n for at inkludere resultaterne fra den angivne kolonne i måletitlerne. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne. Se [Tilføjelse af forklaringstekst til resultater](#) (på side 929).

Målervisningen opfriskes.

## Tilføjelse af målerintervaller i målervisning

Målerintervaller identificerer minimum- og maksimumværdier til hvert interval og inkluderer en farve, som intervallet skal vises i, i måleren, f.eks. grøn for acceptabel, gul for advarsel og rød for kritisk.

Du kan angive målerintervaller til en statisk værdi, kolonnenavnet til målingen eller som resultatet af en SQL-forespørgsel.

### *Sådan angiver du et målerinterval i en målervisning*

- 1 Klik på knappen Målerintervaller øverst på siden Målervisning.
- 2 Gør følgende i dialogboksen Målerintervaller:
  - a Skriv en overskrift til intervallet.
  - b Klik på knappen Egenskaber, og foretag et valg i dialogboksen Avancerede indstillinger for at angive min. og maks. målerintervaller.
  - c Klik på feltet Farve, og foretag et valg for at vælge en farve til intervallet.
- 3 Klik på OK.

Målervisningen opfriskes.

## Angivelse af yderligere egenskaber til en måling i målervisning

Yderligere måleregenskaber omfatter kontrol over forekomsten af elementer i måleren, angivelse af egenskaber til skalelementer, så som målergrænser og aksemærker, og angivelse af den interaktion, der skal forekomme, når en bruger klikker på måleren. Disse egenskaber angives i dialogboksen Yderligere måleregenskaber.



Valg til forekomsten af en måler vises under fanen Forekomst og omfatter følgende elementer:

**n** Om datalabels vises.

Datalabels kan altid forekomme, kun forekomme, når en bruger holder musen over elementer i måleren, eller aldrig forekomme.

**n** Valg til en baggrundsfarve til måleren, farven på tekst i måleren og en ramme rundt om måleren.

**n** Målerens højde og bredde i pixel.

Valg til skalaegenskaber vises under fanen Skala og omfatter følgende elementer:

**n** Standard eller tilpassede målergrænser.

**n** Antallet af større og mindre aksemærker.

Valg til brugerinteraktionen med måleren vises under fanen Interaktion og omfatter følgende elementer:

**n Naviger.** Tillader, at brugeren navigerer til en anden gemt rapport eller et andet gemt instrumentbræt.

**n Ingen.** Deaktiverer navigering fra måleren.

Du kan også angive avancerede egenskaber til målertypen Søjle ved at klikke på ikonet.

### *Sådan angiver du yderligere egenskaber i en målervisning*

**1** Klik på knappen Yderligere måleregenskaber øverst på siden Målervisning.

**2** Foretag valg under fanerne Forekomst, Skala og Interaktion i dialogboksen Yderligere måleregenskaber.

**3** Klik på OK.

Målervisningen opfriskes.

## Angivelse af avancerede egenskaber til urskiven i et målerur

Avancerede egenskaber giver dig mulighed for at angive, om skalalabels skal forekomme, og hvilken værdi de skal vise, angive urskivens buelængde og vælge skivens tykkelse.

Følgende valg er tilgængelige til visning af skalalabels:

**n** Procent af total

**n** Faktisk værdi

Skivens buelængde udtrykkes i grader. Angivelse af 360 resulterer f.eks. i et målerud, der er en hel cirkel.

Skivetykkelsen udtrykkes i pixel. I takt med at du angiver større værdier, bliver måleren tykkere, og den indre omkreds af skiven bliver mindre. Angivelse af meget store værdier i forhold til skivens størrelse medfører, at skiven bliver forvrænget, og anbefales ikke.

### *Sådan angiver du avancerede egenskaber til urskiven i et målerur*

**1** Klik på knappen Avancerede indstillinger øverst i målervisningen.

- 2 Foretag valg i dialogboksen Urskivespecifikke egenskaber for at angive, hvordan skalalabels vises.  
Vælg Ingen for at undertrykke visning af skalalabels.
- 3 For at angive urskives buelængde og tykkelse skal du klikke på indstillingen for manuel angivelse og indtaste værdier.
- 4 Klik på OK.  
Målervisningen opfriskes.

## Visning af filtre, der er anvendt på resultater

Brug filtervisningen til at se filtre, der gælder til en rapport. Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 862) for at få oplysninger om tilføjelse af filtre til en rapport.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du en filtervisning*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Aktive filtre for at tilføje en ny filtervisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til filtervisningen for at redigere en eksisterende filtervisning.  
Arbejdsområdet viser filtervisningen.
- 2 Klik på OK, når du er færdig.
- 3 Gem rapporten.

## Tilføjelse af markup-tekst til resultater

Brug visningen Statisk tekst til at tilføje eller redigere markup-tekst, der skal vises med resultaterne. Du kan tilføje markup-tekst, der indeholder formateret tekst, ActiveX-kontrollementer eller JavaScript, lydbider, animation, specialiserede logoer osv. Markup-teksten kan indeholde alt, der understøttes af din browser.

Dette afsnit indeholder proceduren for tilføjelse eller ændring af visningen Statisk tekst og nogle eksempler på statisk tekst. Hvis du finder et eksempel, der ligner det, som du vil gøre, kan du kopiere det og skræddersy det til dine behov.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Statisk tekst*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg Statisk tekst for at tilføje en ny statisk tekstvisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til den statiske tekstvisning for at redigere en eksisterende statisk tekstvisning.

Arbejdsområdet viser visningen Statisk tekst.

## 2 Indtast markup-teksten i tekstboksen.

Hvis tekst skal vises med fed, kursiv eller understreget, skal du klikke på den relevante knap for at indsætte start- og slut-HTML-tags og dernæst skrive teksten mellem taggene eller vælge teksten først og dernæst formateringsknappen.

**BEMÆRK:** Brug knappen Linjeskift, hvis du vil inkludere et linjeskift. Hvis du trykker på Enter, medfører det ikke flere tekstlinjer.

I følgende tabel beskrives flere eksempler.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og noter om anvendelse
HTML-tekst	<p>Indsæt eller skriv HTML (eller relevant formateret tekst) i tekstboksen. Du kan også klikke på HTML-tagknapperne. På basis af formatet på den tekst, som du indtaster, kan markup-tags bruges til at kontrollere tekstens format. Følgende er eksempler på, hvad du kan gøre:</p> <p>📌 Sådan angiver du skriftstørrelse og farve:</p> <pre>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Rød tekst&lt;/FONT&gt;</pre> <p>📌 Sådan kombinerer du tags til yderligere effekter:</p> <pre>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Fed rød tekst&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</pre>
ActiveX-objekt	Active-X-objektet skal indeholde alt relevant og understøttes af browseren. Indsæt eller skriv objektet i vinduet HTML-tekst, idet du sørger for at medtage start- og sluttaggene <object...> og </object>.
JavaScript eller VBScript	Scriptet skal indeholde alt relevant og understøttes af browseren. Indsæt eller indtast scriptet i tekstboksen, idet du sørger for at medtage start- og sluttaggene <script> og </script>.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og noter om anvendelse
Lyd	<p>Sørg for, at du ved, hvor lydklippet findes. Hvis lydklippet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til.</p> <p>Brug HTML-taggen &lt;EMBED&gt; til at tilføje lyd i følgende format:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>hvor:</p> <p> "audio" er placeringen af og navnet på lydklippet.</p> <p>Hvis du vil tilføje et lydclip, der ligger på harddisken, er følgende HTML et eksempel:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wakeup. mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Hvis du vil tilføje det samme lydclip fra en fælles placering på webserveren, er følgende HTML et eksempel:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver. company. com/sounds/wakeup. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Baggrundsbillede	<p>Følgende eksempel bruger JavaScript.</p> <p>Sørg for, at du ved, hvor det billede, der skal bruges som baggrund, ligger. Hvis billedet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev eller en website, som alle brugere har adgang til.</p> <p>Hvis billedet ligger på en fælles mappe til instrumentbrætfiler, er følgende et eksempel på HTML:</p> <pre>&lt;scri pt language="j avascr i pt "&gt; document. body. background = "http://ourwebserver. company. com/graphi cs/"NavnPåGraf ik"; &lt;/scri pt&gt;</pre> <p>hvor:</p> <p> NavnPåGrafik er navnet på den fil, der skal bruges, f.eks. bricks.gif eller sand.jpg.</p>

- 1 Klik på knappen **Formater visning** for at anvende kosmetisk formatering på den skrifttype, der anvendes i statisk tekstvisning.
- 2 Klik på knappen **Importer formatering** fra en anden analyse, og naviger til den gemte visning for at importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.
- 3 Klik på **OK**, når du er færdig.

- 4 Gem rapporten.

## Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst

Brug denne visning til at dokumentere betydningen af særlig formatering, der bruges i en rapport, så som betydningen af tilpassede farver, der er anvendt på målere.

Du kan f.eks. bruge betinget formatering i en rapport til at vise kritiske elementer med farven rød og elementer, der kræver opmærksomhed med farven gul. Du kan tilføje en tekst, der dokumenterer betydningen af farver, og overskrifter, der opsummerer den relevante handling. Du kan bruge kosmetisk formatering for at få baggrundsfarverne i teksten til at matche farverne i den betingede rapport.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du en tekstvisning*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, og vælg Tekst-for at tilføje en ny tekstvisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til tekstvisningen for at redigere en eksisterende tekstvisning.Arbejdsområdet viser visningen Tekst.
- 2 Vælg, hvor du ønsker, at overskriften skal vises, i feltet Overskrifter.  
Mulighederne er Højre, Venstre eller Ingen. Vælg Ingen, hvis du ikke ønsker, at en overskrift skal vises.
- 3 Vælg antallet af tekstelementer, som du ønsker til hver række, i feltet Tekstelementer pr. række.
- 4 (Valgfrit) Indtast en titel til teksten, så som Tekst.
- 5 Skriv betydningen af betingelsen i den første Overskrift-tekstboks, så som Kræver øjeblikkelig opmærksomhed.
- 6 Skriv den første betingelse, som du vil dokumentere, så som Kritisk, i den første Eksempeltekst-tekstboks.  
Du kan bruge den fælles formateringsdialogboks for at angive baggrundsfarven, så som rød. Det er valgfrit at indtaste tekst. Du kan nøjes med at angive en baggrundsfarve.
- 7 Klik på knappen Tilføj element-for at tilføje endnu en overskrift.
- 8 Klik på OK, når du er færdig med at tilføje overskrifter.
- 9 Gem rapporten.

## Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter

Brug visningen Kolonnevælger til at tillade, at brugere dynamisk ændrer, hvilke kolonner vises i en rapport. En kolonnevælger kan knyttes til hver kolonne i en bestemt rapport, og flere kolonner (attributter) kan knyttes til hver kolonnevælger.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Kolonnevælger*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Kolonnevælger for at tilføje en ny visning af kolonnevælger.
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen af kolonnevælger for at redigere en eksisterende visning. Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.
- 2 Marker afkrydsningsfeltet Aktiver til hver kolonne, hvor kolonnevælgeren skal forekomme.
- 3 Indtast en kolonnenlabel til hver vælger, og vælg Labelposition til labelen.
 

**BEMÆRK:** Hvis du ikke indtaster en label, ser brugere, der ser resultaterne, ikke en label i vælgeren.
- 4 Hvis du ønsker, at resultaterne skal opfriskes så snart en bruger vælger et nyt valg i en kolonnevælger, skal du markere afkrydsningsfeltet Opfrisk automatisk, når en ny kolonne vælges. Hvis du rydder afkrydsningsfeltet, ser brugere en Start-knap ved siden af kolonnevælgerne og skal klikke på Start for at se de nye resultater.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Kolonnevælger.
- 6 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 7 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af kolonnevælger (og andre visninger efter behov):
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte en visning til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til visningen af kolonnevælger for at formatere visningens udseende. Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen af kolonnevælger for at redigere visningen.
  - n Klik på knappen Slet visning til visningen af kolonnevælger for at slette visningen.
- 8 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning

Brug visningen Visningsvælger til at vælge en bestemt visning af resultaterne fra de gemte visninger. Når markøren er placeret på en rapport, vises visningsvælgeren som en rulleliste, hvor brugere kan vælge den bestemte resultatvisning, som de vil se.

### Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Visningsvælger

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Visningsvælger for at tilføje en ny visning af visningsvælger.
  - n Klik knappen Rediger visning til visningen Visningsvælger for at redigere en eksisterende visning. Arbejdsområdet viser visningen Visningsvælger.
- 2 (Valgfrit) Skriv en overskrift til visningsvælgeren, og angiv, hvor overskriften skal forekomme i forhold til visningsvælgeren.
- 3 Foretag valg til de visningsvalg, som du vil medtage i visningsvælgeren.
  - n Vælg visninger i feltet Tilgængelige visninger, og flyt dem til feltet Inkluderede visninger.
  - n Klik på knappen Omdøb i feltet Inkluderede visninger for at omdøbe en valgt visning.

**BEMÆRK:** Visningen Ingen viser kun vælgeren.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Visningsvælger.
- 5 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 6 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af visningsvælger (og andre visninger efter behov):
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til visningen af visningsvælger for at formatere visningens udseende.
 

Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen af visningsvælger for at redigere visningen.
  - n Klik på knappen Slet visning til visningen af visningsvælger for at slette visningen.
- 7 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Visning af resultater i tragtdiagrammer

Brug visningen Tragtdiagram til at se resultater som et tredimensionelt diagram, der repræsenterer målværdier og faktiske værdier samt niveauer efter farve. Typisk bruges tragtdiagrammer til grafisk at repræsentere data vedrørende stadier i en proces, så som potentielt omsætningsbeløb vist for hvert salgsstadium.

Tragtdiagrammer er velegnet til visning af sammenligning mellem faktiske værdier og målværdier til data, hvor det vides, at målet reduceres (eller forøges) væsentligt pr. stadium, så som en salgspipeline. Du kan klikke på et af de farvede områder for at navigere ned til mere detaljerede oplysninger.

I tragtdiagrammer angiver tærsklerne en procentdel af målværdien, og farver giver visuelle oplysninger til hvert stadium:

- n Alle stadier, hvor den faktisk værdi falder under minimumtærsklen, er farvet røde.
- n Alle stadier, hvor den faktisk værdi falder under maksimumtærsklen, er farvet gule.
- n Alle stadier, hvor den faktisk værdi er større end maksimumtærsklen, er farvet grønne.

### Sådan tilføjer eller ændrer du en tragtdiagramvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Tragtdiagram for at tilføje en ny visning af tragtdiagram.
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen af tragtdiagram for at redigere en eksisterende visning. Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til tragtdiagramvisningen.
- 2 Foretag valg til felterne i arbejdsområdet.  
I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i visningen Tragtdiagram	Beskrivelse
Diagramtitel	Angiver den titel, der skal vises øverst i diagrammet.
Stadium	Identificerer det stadium, der skal repræsenteres, i rullelisten. Værdierne vises på den vandrette akse.
Faktisk værdi	Angiver den faktiske værdi til stadiet, en kolonne, der er valgt i rullelisten.
Målværdi	Angiver målværdien til stadiet, en kolonne, der er valgt i rullelisten.
Kun målværdi for sidste stadium	Angiver, om målværdien skal vises for hvert stadium eller kun for sidste stadium.
Faktor skal opfylde mål	Identificerer de faktorer, der skal opfylde mål.
Minimumtærskel	Angiver minimumtærsklen. Værdier under denne procent vises med rødt. Værdier mellem denne procent og



Feltet Arbejdsområde i visningen Tragtdiagram	Beskrivelse
	maksimumtærsklen vises med gult.
Maksimumtærskel	Angiver maksimumtærsklen. Værdier over denne procent vises med grønt.
Størrelse	Angiver størrelsen.
Tving standardform og ens bredder på stadie	Angiver, om Oracle CRM On Demand Answers automatisk gennemtvinger en standardform og ens bredder på stadie i diagrammet.
Interaktion	Angiver det interaktionsniveau, der tillades i diagrammet. Valgene omfatter Ingen, Bor og Naviger.

- 3 Vælg afkrydsningsfeltet Vis resultater for at gennemgå visningen Tragtdiagram.
- 4 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 5 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af tragtdiagram (og andre visninger efter behov) på siden:
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til visningen af tragtdiagram for at formatere visningens udseende.  
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen af tragtdiagram for at redigere visningen.
  - n Klik på knappen Slet visning til visningen af tragtdiagram for at slette visningen.
- 6 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Tilføjelse af forklaringstekst til resultater

Brug forklaringsvisningen til at tilføje et eller flere tekstafsnit, der skal vises med rapporterne. Forklaringstekst er nyttig til at give oplysninger, så som kontekst, forklarende tekst eller udvidede beskrivelser. Du kan udføre følgende handlinger i forklaringsvisningen:

- n Skrive en sætning med pladsholdere til hver kolonne i resultaterne.
- n Angive, hvordan rækker skal adskilles.
- n Bruge formateringsknapper til at gøre tekst fed, kursiv eller understreget og indsætte linjeskift.
- n Anvende kosmetisk formatering på skrifttyper, der bruges i forklaringsvisningen, eller importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.

## Eksempelscenarie til visningen Forklaringstekst

En bruger opretter en rapport, der returnerer regionsnavnet i anden kolonne som en del af resultatsættet. Brugeren ønsker, at forklaringsvisningen skal forekomme som vist i følgende eksempel med introduktionstekst og hver region vist på en ny linje:

**Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er:**

Region Øst

Region Vest

I følgende tabel vises og beskrives brugerens indtastninger i forklaringsvisningen:

Felt	Indtastning	Forklaring
Præfiks	[b] Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er: [/b][br][br]	Indtastningen står foran forklaringen som tekst. Teksten formateres til at vises med fed skrift og efterfølges af to linjeskift.  Brugeren placerer markøren i tekstboksen Præfiks og klikker på knappen for fed tekst ( <b>B</b> ) for at indsætte tags som start og slut på fed tekst. Brugeren skriver følgende tekst mellem taggene:  Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er:  Brugeren klikker dernæst på knappen Linjeskift to gange.
Forklaring	@2	Indtastningen omfatter resultaterne fra den anden kolonne (regionsnavnet) i forklaringsteksten.  Brugeren placerer markøren i tekstboksen Forklaring og skriver tegnene @2.
Rækkeseparator	[br]	Hver række i forklaringsteksten begynder på en ny linje.  Brugeren placerer markøren i tekstboksen Rækkeseparator og klikker på knappen Linjeskift to gange.
Suffiks	[br][b] Slut på rapporten Salg pr. region[/b]	Tekst føjes til forklaringen på samme måde som præfiks.

## Reserverede tegn i forklaringsvisningen

Følgende tegn er reserverede tegn i visningen:

- @ (snabel a, medmindre det bruges som en kolonnepladsholder i tekstboksen Forklaring)
- [ (kantet venstre parentes)
- ] (kantet højre parentes)

- ‘ (enkelt anførselstegn)
- \ (bagudvendt skråstreg)

**BEMÆRK:** Hvis du vil inkludere et reserveret tegn , skal du sætte en omvendt skråstreg foran (\) for at udkommentere det. Skriv f.eks. \, hvis du vil inkludere en omvendt skråstreg i forklaringsteksten.

## Tilføjelse eller ændring af forklaringsvisninger

Følgende procedure indeholder trinnene til opbygning af en forklaringsvisning.

I tekstboksene Præfiks, Forklaring og Suffiks kan du bruge formateringsknapperne til at vise tekst med fed, kursiv eller understregning.

**BEMÆRK:** Brug knappen Linjeskift, hvis du vil inkludere et linjeskift. Hvis du trykker på Enter, medfører det ikke flere tekstlinjer.

### Sådan tilføjer eller ændrer du en forklaringsvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Forklaring for at tilføje en ny forklaringsvisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere en eksisterende forklaringsvisning.
 Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til forklaringsvisningen.

- 2 Indtast valg til felterne i arbejdsområdet.

I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i forklaringsvisning	Kommentarer
Præfiks	Angiver sidehovedet til forklaringen. Teksten vises i begyndelsen af forklaringen.
Forklaring	Angiver den forklaringstekst, der vises til hver række i resultaterne. Brug @n for at inkludere resultaterne fra den angivne kolonne i forklaringen. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne i forklaringen, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne.
Rækkeseparator	Angiver en tag for rækkeseparator. Hvis du vil bruge en anden separator end standardværdien til formatet, skal du indtaste den ønskede separator i tekstboksen Rækkeseparator.
Suffiks	Angiver sidefod til forklaringen. Teksten vises i slutningen af forklaringen.

- 3 Klik på knappen Formater visning for at anvende kosmetisk formatering den skrifttype, der anvendes i forklaringsvisningen.

- 4 Klik på knappen Importer formatering fra en anden analyse, og naviger til den gemte visning for at importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på forklaringsvisningen.
- 6 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 7 Gør følgende for at flytte eller redigere forklaringsvisningen (og andre visninger efter behov) på siden:
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til forklaringsvisningen for at formatere visningens udseende.  
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere forklaringsvisningen.
  - n Klik på knappen Slet visning til visningen for at slette forklaringsvisningen.
- 8 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Visning af resultater i rullende tickers

En ticker viser resultaterne af en rapport som rullende tekst (bevægende resultater, der ruller over siden). Du kan tilpasse størrelsen af rulleområdet, hastigheden og retningen, hvormed resultaterne ruller over skærmen, samt andre visningsindstillinger.

**BEMÆRK:** Hvis din webbrowser ikke understøttende bevægende tekst, vises resultaterne, men de ruller ikke over siden.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du en tickervisning*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Ticker for at tilføje en ny tickervisning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til tickervisningen for at redigere en eksisterende visning.Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til tickervisningen.
- 2 Klik på knappen Indstil standarder for at generere standardindstillinger til de hyppigst anvendte felter.  
**ADVARSEL:** Hvis du klikker på knappen Indstil standarder efter indtastning af værdier i andre felter, ryddes de indtastede værdier.
- 3 Klik på knappen Ryd felter for at rydde alle felter.  
**BEMÆRK:** Når du har ryddet alle felter, kan du klikke på knappen Indstil standarder for at gendanne standardindstillinger til de hyppigst anvendte felter.
- 4 Foretag valg til felterne i arbejdsområdet.

I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i tickervisning	Beskrivelse
Virkemåde	<p>Angiver, hvordan resultaterne flytter i tickeren:</p> <p><b>Rul.</b> Til at begynde med er teksten skjult, ruller hen over siden og dernæst ud af siden, før der gentages.</p> <p><b>Glid.</b> Til at begynde med er teksten skjult, ruller hen over siden og stopper dernæst, når den modsatte kant nås.</p> <p><b>Skiftende.</b> Resultaterne bevæger sig frem og tilbage i den rullende tekst.</p>
Retning	Angiver den retning, som resultaterne bevæger sig i, i tickeren (venstre, højre, ned eller op).
Bredde	<p>Angiver tickerens bredde i pixel eller som en procentdel af sidens bredde.</p> <p>Værdien 200 angiver f.eks. en bredde på 200 pixel, og værdien 25% angiver en bredde på en fjerdedel af siden.</p>
Højde	<p>Angiver tickerens højde i pixel eller som en procentdel af sidens højde.</p> <p>Værdien 200 angiver f.eks. en højde på 200 pixel, og værdien 25% angiver en højde på en fjerdedel af siden.</p>
Begyndelsestekst	<p>Angiver valgfri tekst eller grafik, der skal vises i begyndelsen af hver gentagelse af resultaterne. Du kan bruge HTML til at formatere teksten.</p> <p>Hvis du inkluderer et billede, skal du sørge for, at du ved, hvor billedet er placeret. Følgende er et eksempel på en placering, hvis billedet kun er til eget brug:</p> <p>c:\mincomputer\temp\rapport.gif</p> <p>Hvis billedet skal bruges i et fælles miljø eller en website, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Angiv f.eks. UNC-navnet til et fælles billede:</p> <p>\\ALLEBRUGERE\grafik\rapport.gif</p>
Rækkeformat	<p>Angiver HTML, der skal bruges til formatering af rækkerne i resultaterne.</p> <p>Brug @n for at inkludere resultaterne fra en angivet kolonne. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne.</p>
Rækkeseparator	Angiver det tegn, der adskiller en række fra en anden.
Kolonneseparator	Angiver det tegn, der adskiller en kolonne fra en anden. Den bruges, når Rækkeformat er tomt, som medfører, at alle

Feltet Arbejdsområde i tickervisning	Beskrivelse
	kolonner vises.
Sluttekst	<p>Angiver valgfri tekst eller grafik, der skal vises i slutningen af hver gentegning af resultaterne. Du kan bruge HTML til at formatere teksten.</p> <p>Hvis du inkluderer et billede, skal du sørge for, at du ved, hvor billedet er placeret. Følgende er et eksempel på en placering, hvis billedet kun er til eget brug:</p> <p>c:\mincomputer\temp\rapport.gif</p> <p>Hvis billedet skal bruges i et fælles miljø eller en website, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Angiv f.eks. UNC-navnet til et fælles billede:</p> <p>\\ALLEBRUGERE\grafik\rapport.gif</p>

**BEMÆRK:** Flere af disse felter er udfyldt på forhånd med HTML, der leverer den første formatering. Vær forsigtig, når denne tekst redigeres, så den oprindelige HTML stadig er gyldig. Hvis du fjerner HTML fra et af felterne, skal du også fjerne det fra de øvrige, da tickeren ellers ikke vil fungere korrekt.

**5** Udfør følgende handlinger for at angive yderligere indstillinger:

- a** Klik på knappen Avanceret.

Dialogboksen Avancerede tickerindstillinger vises.

- b** Foretag valg til de avancerede indstillinger, og klik på OK.

I følgende tabel beskrives de avancerede indstillinger.

Avancerede indstillinger i arbejdsområdet i tickervisning	Beskrivelse
Antal løkker	<p>Angiver det antal gange, som resultaterne skal rulle. Standard er et uendeligt antal gange.</p> <p>Du skal angive et helt tal.</p>
Rulleomfang	Angiver antal pixel mellem hver gentagelse af resultaterne. Jo højere værdi, jo hurtigere og mindre jævnt bevæger teksten sig.
Rulleforsinkelse	Angiver antal millisekunder mellem hver gentagelse af resultaterne. Jo højere værdi, jo langsommere bevægelse.

Avancerede indstillinger i arbejdsområdet i tickervisning	Beskrivelse
Baggrundsfarve	Angiver den farve, der skal bruges til baggrunden. Afhængigt af hvad browseren understøtter, kan du indtaste et farvenavn, f.eks. gul eller blå, eller bruge det 6-cifrede hexadecimale format, f.eks. #AFEEDD for lys tyrkis. (Du kan udelade nummertegnet i det hexadecimale format).
Yderligere attributter til rullende tekst	Angiver andre indstillinger for rullende tekst, som browseren muligvis understøtter, så som ALIGN="top   middle   bottom" for at justere tickeren øverst, midt i eller nederst i teksten rundt om den. Du kan også tilføje HTML for at tilpasse tickerens udseende yderligere.

- 6 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på tickervisningen.
- 7 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 8 Gør følgende for at flytte eller redigere tickervisningen (og andre visninger efter behov) på siden:
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til tickervisningen for at formatere visningens udseende.  
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere tickervisningen.
  - n Klik på knappen Slet visning til visningen for at slette tickervisningen.
- 9 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Varsling af brugere om ingen data

Brug visningen Ingen resultater til at angive forklarende tekst, der skal vises, hvis rapporten ikke returnerer nogen resultater. Teksten kan hjælpe brugere til at forstå, at der ikke var nogen data.

### *Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Ingen resultater*

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - n Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Ingen resultater for at tilføje en ny Ingen resultater-visning.
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen Ingen resultater for at redigere en eksisterende visning.  
Arbejdsområdet viser visningen Ingen resultater.

- 2 Indtast forklarende tekst i boksene Overskrift og Tekst.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Ingen resultater.
- 4 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 5 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen Ingen resultater (og andre visninger efter behov) på siden:
  - n Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
  - n Klik på knappen Formater visning til visningen Ingen resultater for at formatere visningens udseende.  
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
  - n Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere visningen Ingen resultater.
  - n Klik på knappen Slet-visning til visningen for at slette visningen Ingen resultater.
- 6 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

## Trin 3: Definition af prompter (valgfrit)

Definer en runtime-prompt til rapporten for at give brugere af Oracle CRM On Demand Answers mulighed for at angive en filterværdi, når de kører en rapport. Runtime-prompter er nyttige, da det kan være nødvendigt at filtrere rapporter forskelligt på basis af forskellige brugere eller de datoer, hvor rapporterne køres.

En runtime-prompt er forskellig fra et forudgenereret filter i og med, at et filter konfigureres, når rapporten defineres, og det kan ikke ændres, uden at selve rapporten revideres. Hvis du f.eks. definerer en prompt på Kontotype til rapporten, promptes dine medarbejdere om at vælge den Kontotype-værdi, som de vil se, når de kører rapporten. Hvis du definerer det forudgenererede filter som en bestemt kontotype, så som Konkurrent, kodes filtret af systemet og kan ikke ændres af brugere på kørselstidspunktet.

Du kan oprette prompter på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Definer prompter.

Der er to typer prompter, som du kan oprette:

### n Kolonnefilterprompt

En kolonnefilterprompt giver generel filtrering af en kolonne i en rapport. Den kan præsentere alle valg til en kolonne eller præsentere begrænsede valg til en kolonne. Hvis f.eks. en rapport indeholder et filter af typen Region=Øst, begrænser de begrænsende valg til kolonnen By valgene til byer alene i region Øst. Det eliminerer valg af et gensidigt udelukkende filter, der kunne resultere i ingen data.

### n Billedprompt

En billedprompt giver et billede, som brugere klikker på for at vælge kriterier til en rapport. I en salgsorganisation kan brugere f.eks. klikke på deres salgsområder fra et billede af et kort for at se salgsoplysninger eller klikke på et produktbillede for at se salgsoplysninger om produktet. Brugere, der ved, hvordan man bruger HTML-taggen <map> kan oprette en billedkortdefinition.



**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand Answers kan du ikke se prompter på siderne Definér kriterier, Opret layout, Definér prompter og Gennemgå. Prompterne vises, når du ser eksempel på analysen, og når brugere kører analysen.

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Tilføjelse af kolonnefilterprompter](#) (på side 937)

[n Tilføjelse af billedprompter](#) (på side 939)

## Tilføjelse af kolonnefilterprompter

En kolonnefilterprompt gør det muligt for brugere at vælge værdier til filtrering af en kolonne i en rapport. Du kan definere intervallet af mulige filterværdier, og hvordan brugeren vælger filterværdierne til rapporten.

Du definerer kolonnefilterprompter på siden Definér prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Når flere kolonnefilterprompter er konstrueret til en rapport, præsenteres de for brugeren én ad gangen i den rækkefølge, som de er anført, fra top til bund.

#### *Sådan tilføjer eller ændrer du en kolonnefilterprompt*

- 1 Klik på Opret prompt, og vælg Kolonnefilterprompt på siden Definér prompter i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Indtast en overskrift til kolonnefilterprompten i feltet Overskrift i dialogboksen Promptegenskaber. Overskriften vises, når en bruger kører rapporten.
- 3 Indtast en beskrivelse i feltet Beskrivelse (valgfrit).
- 4 Vælg den kolonne i rapporten, som du vil filtrere, i rullelisten Filtrer på kolonne, og vælg dernæst den operator, der skal bruges, i rullelisten Operator.  
Vælg operatoren \*Promptbruger, hvis brugeren skal vælge operatoren.
- 5 Angiv, hvordan brugeren skal vælge værdier ved at klikke på den relevante indstilling.  
Brugere kan vælge i en rulleliste eller gennemse valgene og indtaste dem i en tekstboks.  
**BEMÆRK:** Maks. 1000 værdier er tilladt, hvis der vælges i en rulleliste.
- 6 Marker afkrydsningsfeltet Kun en enkelt værdi, så brugeren kun kan vælge én værdi til kolonnefilterprompten.
- 7 Vælg en af følgende indstillinger under elementet Hvilke værdier skal vises for brugeren?:
  - n Klik på Ingen for ikke at vise nogen værdier.  
Brugeren skal indtaste værdien.

- n Klik på Alle værdier for at vise alle mulige værdier.
- n Klik på Filtrer begrænsede værdier eller SQL-resultater for at vise et undersæt af værdier.

**Filtrer begrænsede værdier.** Det er nyttigt at begrænse værdier, når der promptes for flere kolonner, eller når resultaterne allerede indeholder et filter. Det forhindrer, at en bruger vælger værdier, der kan resultere i ingen data. Antag f.eks., at en rapport indeholder en landekolonne og en bykolonne og allerede indeholder filteret Land=Frankrig. Ved at vælge begrænsede værdier til bykolonnefilteret begrænses valgene til byer i Frankrig, hvilket forhindrer muligheden for at vælge gensidigt udelukkende filtre, så som Land=Italien og By=Paris. Begrænsning af værdier kan kræve mere tid til behandling af prompten end de to øvrige indstillinger.

**SQL-resultater.** Klik på indstillingen SQL-resultater for at begrænse værdierne til resultaterne med en SQL-sætning, og indtast SQL-sætningen i tekstboksen. Når du bruger en prompt af typen SQL-resultater, gælder følgende betingelser:

- n Du kan ikke sammenkæde prompter af typen SQL-resultater. Hvis du f.eks. har to prompter af typen SQL-resultater, påvirker de filtrerede værdier fra én prompt ikke den anden prompt.
- n Hvis den første prompt er en prompt af typen SQL-resultater, og den anden prompt er en normal prompt, begrænses resultatet af den anden prompt til resultaterne af den første prompt, hvis den anden prompt har indstillingen Filtrer begrænsede værdier valgt. Hvis den første prompt er en normal prompt, og den anden prompt er en prompt af typen SQL-resultater, kan de to prompter ikke sammenkædes.
- n Prompter af typen Ikke-SQL-resultater kan altid sammenkædes, uanset rækkefølgen af prompterne.
- n Det maksimale antal værdier, der er tilgængeligt til promptrullelisten er 1.000. Hvis SQL-resultatet returnerer mere end 1.000 poster, vises kun de første 1.000 poster.

### 8 Foretag valg til indstillingerne i området Andre indstillinger:

- n Marker afkrydsningsfeltet Tillad bruger at begrænse valg, så brugeren kan begrænse filtervalgene. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, præsenteres brugere for en valgliste, hvor de kan bruge betingelser (så som begynder med, slutter med og indeholder) til at begrænse valgene.

Begrænsede valg hjælper brugeren med at finde de værdier, der skal bruges som filter. Hvis et filter f.eks. indeholder alle byer i Frankrig, kan en bruger begrænse filtervalgene til byer, der starter med P.

- n Marker afkrydsningsfeltet Tillad bruger at springe over prompt, så brugeren kan overspringe dette kolonnefilter.

Det gør, at indstillingen vises. Brugeren kan dernæst klikke på denne indstilling Overspring prompt for at overspringe foretagelse af et valg til dette filter.

### 9 Klik på OK, når du er færdig.

Kolonnefilterprompten vises på siden Definer prompter.

### 10 Klik på knappen Gennemgå analyse for at se kolonnefilterprompten.

***Sådan ændrer du egenskaberne for en kolonnefilterprompt***

- 1 Klik på knappen Egenskaber til prompten.
- 2 Foretag dine ændringer i dialogboksen Promptegenskaber, og klik dernæst på OK.

***Sådan flytter du en kolonnefilterprompt op eller ned i udførelsesrækkefølgen***

- 📌 Klik på op- og ned-pilene, indtil prompterne vises i den ønskede rækkefølge.
- Op- og ned-pilene vises kun, når der er mere end én prompt til analysen.

***Sådan sletter du en kolonnefilterprompt***

- 📌 Klik på knappen Slet til prompten.

## Tilføjelse af billedprompter

En billedprompt leverer et billede, som brugere klikker på for at vælge deres rapportkriterier. Brugere kan f.eks. klikke på et produkt i et billede, der viser produkter. Du skal vide, hvordan man bruger HTML-taggen `<map>` til at oprette definition af en billedmap for at oprette en billedprompt.

Du definerer billedprompter på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har oprettet flere billedprompter til en rapport, udføres de i den rækkefølge, som de er anført, dvs. fra top til bund.

***Sådan tilføjer eller ændrer du en billedprompt***

- 1 Klik på Opret prompt, og vælg Billedprompt på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Indtast en overskrift til billedprompten i feltet Overskrift i dialogboksen Egenskaber for prompten Billedmap.  
  
Overskriften vises, når en bruger kører rapporten. Du kan medtage HTML markup tags i overskriften, så som `<b>`, `<center>`, `<font>` og `<table>`.
- 3 Indtast en beskrivelse i feltet Beskrivelse (valgfrit).
- 4 Indtast placeringen og navnet på billedet i feltet Billed-URL.  
  
Hvis billedprompten kun er til eget brug, kan du angive en placering, som kun du kan få adgang til, så som `c:\mincomputer\temp\map.gif`. Hvis billedprompten skal være tilgængelig for andre brugere, skal du angive UNC-navnet (UNC: Universal Naming Convention), så som `\\ALLEBRUGERE\grafik\map.gif`, eller en website, som alle brugere har adgang til, så som `http://mitfirma.com/billedmap.gif`.
- 5 Indtast de relevante HTML `<map>`-tags and `-data` i feltet HTML.

En HTML `<map>`-sætning med `<area>`-elementer er påkrævet. Hvert `<area>`-element skal angive attributterne `shape=` og `coords=`. Attributten `alt=` mappes til områdetitlen, hvis den er angivet.  
F.eks.:

```
<map>
  <area al t="Top- l eft"  shape="rect"  coords="0, 0, 50, 50">
  <area al t="Top- ri ght"  shape="rect"  coords="50, 0, 100, 50">
  <area al t="Bottom"  shape="rect"  coords="0, 50, 100, 100">
</map>
```

- 6 Klik på linket Udtræk billedmap fra HTML for at udtrække oplysninger om billedmap fra HTML.

Dialogboksen Egenskaber for billedmapprompt udvides til at vise områdetitler, former og koordinater, der er indtastet i HTML-feltet.

- n Du kan evt. ændre værdierne i områdetitlen. Teksten vises, når en bruger flytter markøren hen over billedområdet.
- n Indtast til hvert område i feltet Kolonne navnet på den kolonne, der skal overføres, når en bruger klikker på den, og den værdi, der skal bruges.

**BEMÆRK:** Kolonnen skal være et fuldt kvalificeret kolonnenavn i formatet *Tabel.Kolonnenavn*.

- n Anbring dobbelte anførselstegn rundt om kolonnenavn, der indeholder mellemrum. F.eks.
  - n Konto."Konto Land"
  - n "Afsendte enheder"

- 7 Klik på OK, når du er færdig.

Billedprompten vises på siden Definer prompter.

- 8 Klik på knappen Gennemgå analyse for at se billedprompten.

Når du klikker på et område i billedet, vises det underliggende filter, der er konstrueret til området. Du kan klikke på linket Opfrisk for at se resultaterne. Du kan ændre filterkriterierne og dernæst klikke på linket Opfrisk igen for at se ændringen afspejlet i resultaterne.

### *Sådan ændrer du egenskaberne for en billedprompt*


- 1 Klik på knappen Egenskaber til prompten.
- 2 Foretag dine ændringer i dialogboksen Egenskaber for prompten Billedmap, og klik dernæst på OK.

**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand Answers kan du ikke se prompter på siderne Definer kriterier, Opret layout, Definer prompter og Gennemgå. Prompterne vises, når du ser eksempel på analysen, og når brugere kører analysen.

## Trin 4: Gennemgang af rapporter

Når du er færdig med at oprette eller ændre en rapport, kan du gennemgå den på siden Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.

### *Sådan gennemgår du en rapport*

 Klik på Trin 4: Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.

Når du er færdig med at gennemgå rapportkriterierne, layoutet osv., kan du klikke på knappen Gennemgå analyse for at se den endelige version af rapporten i et separat vindue.

**BEMÆRK:** Du skal klikke på Gennemgå analyse for at se prompter, som du definerede i rapporten.

Du kan også udskrive eller downloade rapporten fra siden Gennemgå.

### **Relaterede emner**


Se følgende emner for relaterede oplysninger:


 [Gør tilpassede rapporter offentlige](#) (på side 941)

 [Færdiggørelse af analysen](#) (på side 942)


## **Gør tilpassede rapporter offentlige**

Før en rapport gøres tilgængelig for alle medarbejdere, skal du verificere dens indhold og format ved at køre en test og indhente godkendelse fra den person, der anmodede om rapporten. Revieweren skal kontrollere følgende:

 Rapport indeholder alle nødvendige kolonner.

 Kolonner er sorteret korrekt.

 Filtre begrænser dataene korrekt.

 Diagrammer viser dataene på en nyttig måde.

Du kan frigive de rapporter, som du oprettede, så alle medarbejdere i firmaet kan bruge dem. Rapporterne vises i afsnittet Fælles tilpassede-analyser på deres Rapporter-hjemmeside.

### *Sådan gør du en rapport offentlig*

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Åbn rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klik på Gem.
- 5 Vælg den mappe, hvor du vil gemme rapporten.
- 6 Klik på OK for at gemme rapporten.

Når du gør en rapport offentlig, frigives rapporten så andre medarbejdere i firmaet, som kan se den mappe, hvor rapporten er gemt, kan få adgang til den. Din private rapport i Mine mapper gemmes stadig, i tilfælde af at du vil køre den eller revidere den senere til dynamisk analyse.

## Færdiggørelse af analysen

Når du er færdig med at definere kriterierne, layoutet og valgfrie prompter til analysen i Oracle CRM On Demand Answers, gemmer du den.

### *Sådan færdiggør du analysen og gemmer den*

- 1 Klik på knappen Afslut på siden Definer kriterier, siden Opret layout, siden Definer prompter eller siden Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg den mappe, hvor du vil gemme rapporten.  
**TIP:** Gem rapporten som en privat rapport først vha. Mine mapper. Når du har kontrolleret opsætningen, kan du gemme den i offentlige, fælles mapper, hvis andre skal kunne bruge den, og dernæst slette den fra Min mappe. Der er adgang til rapporter, der gemmes i fælles mapper, fra linket Fælles tilpassede analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter, og de er synlige for alle medarbejdere, der har adgang til den mappe, hvor du gemte rapporten.
- 3 Indtast navnet til rapporten.  
**TIP:** Brug en konsistent navngivningsregel, som alle brugere genkender. Undgå også at bruge ekstra tomme mellemrum eller symboler, f.eks. apostroffer, når rapporter navngives.
- 4 Indtast en kort beskrivelse af rapporten op til maks. 2.000 tegn. De oplysninger, som du indtaster til navn og beskrivelse, vises på medarbejdernes Rapporter-hjemmeside nøjagtigt, som du indtaster dem.  
**TIP:** Brug beskrivelsen til at fortælle brugere, om rapporten indeholder historiske eller realtidsdata.
- 5 Klik på OK.  
Rapporten gemmes, vinduet Byg og se analyse lukkes, og siden Kom i gang med svar vises. Den tilpassede rapport lagres i den mappe, som du angav. Du kan få adgang til den senere i Oracle CRM On Demand Answers ved at klikke på knappen Åbn analyse.

## Brug af funktioner i analyser

SQL-funktioner udfører forskellige beregninger på kolonneværdier. I dette afsnit forklares syntaksen til de funktioner, der understøttes af Oracle CRM On Demand Answers. Det forklares også, hvordan litteraler udtrykkes. Der findes funktioner af typen aggregeret, streng, matematisk, kalenderdato/tid, konvertering og system.

Du kan bruge funktioner hvor som helst, hvor formler eller SQL-udtryk er tilladt i Oracle CRM On Demand Answers. F.eks.:

- Kolonneformler.** Se [Opsætning af kolonneformler](#) (på side 881) for at få flere oplysninger.
- Filterformler.** Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 862) for at få flere oplysninger.
- Beholdere.** Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 862) for at få flere oplysninger.

## Formelnavne

Når du refererer til en kolonne i en funktion, skal du bruge dens interne formelnavn. Alle kolonner har to forskellige navne:

- Kolonnens *fremvisningsnavn*** er det navn, som du ser vist i afsnittet Aktivt emneområde i venstre side af siden under et bestemt mappenavn. Disse navne bruges som standardlabels til kolonneoverskrifter. Navnene ændres afhængigt af brugerens sprogindstilling samt evt. ændringer af feltnavne, der foretages af firmaets Oracle CRM On Demand-administrator.
- Formelnavnet** er et fast, internt navn for hver kolonne. Navnene er altid på engelsk. Formelnavne indeholder to dele, der er adskilt af et punktum. Den første del svarer til mappenavnet, og den anden del svarer til kolonnen. Hvis der er mellemrum i mappenavnet eller kolonnenavnet, skal den pågældende del omslutes af dobbelte anførselstegn. Delen med mappenavnet i formelnavnet er ofte det samme som det viste mappenavn, men ikke altid.

I følgende tabel gives eksempler på formelnavne, der svarer til en bestemt mappe og fremvisningsnavne til en kolonne.

Mappenavn	Fremvisningsnavn	Formelnavn
Konto	Hovedtelefonnr.	Account."Phone Number"
Konto	Årlig omsætning	Account."Annual Revenue"
Oprettelsesdato	Regnskabskvartal/år	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Ejet af-bruger	Bruger-id	Employee."Employee ID"

## Søgning efter formelnavnet

Tilføj først kolonnen til en rapport for at fastlægge formelnavnet til en kolonne. Klik på Rediger formel [fx] og dernæst på fanen Kolonneformel i den resulterende dialogboks. Formelnavnet til kolonnen kan findes i tekstboksen Kolonneformel.

**TIP:** Når markøren er i dialogboksen Kolonneformel, og du klikker på en kolonne i handlingslinjen indsættes kolonnens formelnavn direkte i tekstboksen på markørens placering (men kolonnen føjes ikke til listen over kolonner til rapporten). Denne genvej virker kun til dialogboksen Kolonneformel, ikke til andre dialogbokse, hvor SQL kan indtastes.

Se følgende emner for at få flere oplysninger:

- Litteraler som udtryk** (på side 944)
- Aggregerede funktioner** (på side 945)
- Strengfunktioner** (på side 955)

- [n Matematiske funktioner](#) (på side 963)
- [n Dato/tidsfunktioner i kalender](#) (på side 969)
- [n Konverteringsfunktioner](#) (på side 977)
- [n Systemfunktioner](#) (på side 978)

## Litteraler som udtryk

En literal er en NONNULL-værdi, der svarer til en given datatype. Litteraler er typisk konstante værdier; dvs. de er værdier, der tages bogstaveligt *som de er* uden at ændre dem overhovedet. En literalværdi skal overholde den datatype, som den repræsenterer.

Dette afsnit beskriver, hvordan hver literaltype udtrykkes i Oracle CRM On Demand Answers.

### Tegnlitteraler

En tegnliteral indeholder tegn, så som bogstaver, tal og symboler. Tegnstrengen skal omgives af enkelte anførselstegn ( ' ) for at udtrykke en tegnliteral. Længden af literalen fastlægges af antallet af tegn mellem enkeltanførselstegnene.

### Dato/tidslitteraler

SQL 92-standarden definerer tre slags skrevne *dato/tidslitteraler* i følgende formater:

DATE 'åååå-MM-dd'

TIME 'tt:MM:ss'

TIMESTAMP 'åååå-MM-dd tt:mm:ss'

Disse formater er faste. For at udtrykke en skreven dato/tidsliteral skal du bruge nøgleordene DATE, TIME eller TIMESTAMP efterfulgt af en dato/tidsstreng omsluttet af enkelte anførselstegn. To cifre kræves til alle ikke-årskomponenter, selv om værdien er et enkelt ciffer.

Eksempel:

CASE

WHEN Salgsmulighed. "Lukkedato" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Før 2006'

END

### Numeriske litteraler

En numerisk literal repræsenterer en værdi af en numerisk datatype. Medtag blot tallet for at udtrykke en numerisk literal.

Sæt ikke enkelte anførselstegn rundt om numeriske litteraler, da det udtrykker literalen som en tegnliteral.



Der kan stå et plustegn (+) eller et minustegn (-) foran et tal for at angive henholdsvis et positivt eller negativt tal. Tal kan indeholde et decimaltegn og decimaler.

For at udtrykke tal med flydende decimal som litterale konstanter skal du indtaste et tal efterfulgt af tallet *E* (stort eller lille bogstav) og efterfulgt af plustegnet (+) eller minustegnet (-) for at angive en positiv eller negativ eksponent. Ingen mellemrum er tilladt mellem heltallet, bogstavet *E* og eksponentens fortegn.

Eksempler:

52

2. 98

- 326

12. 5E6

## Aggregerede funktioner

Aggregerede funktioner udfører arbejde på flere værdier for at oprette summariske resultater. De aggregerede funktioner kan ikke bruges til at danne en indlejret aggregering i udtryk på kolonner, der har en standard aggregeringsregel, der er foruddefineret af Oracle CRM On Demand Answers.

### Avg

Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af et udtryk i et resultatsæt. Skal have et numerisk udtryk som argument.

Syntaks:

**AVG (n\_expression)**

hvor:

*n\_expression*      Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### AvgDistinct

Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af alle distinkte værdier i et udtryk. Skal have et numerisk udtryk som argument.

Syntaks:

**AVG (DISTINCT n\_expression)**

hvor:

*n\_expression*      Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### BottomN

Prioriterer de laveste n-værdier i udtryksargumentet fra 1 til n, hvor 1 svarer til den laveste numeriske værdi. Funktionen BOTTOMN virker på de værdier, der returneres i resultatsættet.

Syntaks:

**BOTTOMN** (*n\_expression*, *n*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal. Repræsenterer det nederste antal prioriteringer, der vises i resultatsættet, hvor 1 er laveste prioritet.

**BEMÆRK:** En forespørgsel kan kun indeholde ét BOTTOM-udtryk.

### Optælling

Beregner antallet af rækker, som har en ikke-NULL-værdi til udtrykket. Udtrykket er typisk et kolonnenavn, og i det tilfælde returneres antallet af rækker med ikke-NULL værdier til den kolonne.

Syntaks:

**COUNT** (*expression*)

hvor:

*expression* Et hvilket som helst udtryk.

### CountDistinct

Tilføjer distinkt behandling til COUNT-funktionen.

Syntaks:

**COUNT (DISTINCT** *expression***)**

hvor:

*expression* Et hvilket som helst udtryk.

### Count (\*) (CountStar)

Optæller antallet af rækker.

Syntaks:

**COUNT(\*)**

Hvis en tabel, der hedder Fakta, f.eks. indeholder 200.000.000 rækker, vil følgende forespørgsel returnere disse resultater:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

## Mavg

Beregner et glidende gennemsnit (middel) til de sidste n datarækker, inkl. den aktuelle række.

Gennemsnittet til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Gennemsnittet til den anden række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første to datarækker. Gennemsnittet til den tredje række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første tre datarækker osv.. Når den nte række er nået, beregnes gennemsnittet på basis af de sidste n datarækker.

Syntaks:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

hvor:

<i>numExpr</i>	Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.
<i>integer</i>	Et positivt heltal. Repræsenterer gennemsnittet af de sidste n datarækker.

## Maks.

Beregner maksimumsværdien (højeste numeriske værdi) af de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

```
MAX (expression)
```

hvor:

<i>expression</i>	Et hvilket som helst udtryk.
-------------------	------------------------------

## Median

Beregner medianværdien (middelværdien) for de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument. Når der er lige antal rækker, er medianen gennemsnittet af de to midterste rækker. Denne funktion returnerer altid en dobbelt.

Syntaks:

**MEDIAN** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Min.

Beregner minimumsværdien (laveste numeriske værdi) af de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

**MIN** (*expression*)

hvor:

*expression* Et hvilket som helst udtryk.

### NTile

Funktionen NTILE fastlægger prioriteten af en værdi i relation til et brugerangivet interval. Den returnerer heltal for at repræsentere ethvert interval af prioriteter. Med andre ord nedbrydes det resulterende, sorterede datasæt i et antal tiles, hvor der er nogenlunde samme antal værdier i hver tile.

Syntaks:

**NTILE** (*n\_expression*, *n*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt nonnull-heltal, der repræsenterer antallet af tiles.

Hvis argumentet *n\_expression* ikke er NULL, returnerer funktionen et heltal, der repræsenterer en prioritet i det rapporterede interval.

NTile med *n*=100 returnerer, hvad der ofte kaldes *procentilen* (med tal fra 1 til 100, hvor 100 repræsenterer den høje ende af sorteringen). Denne værdi er forskellig fra resultaterne af procentilfunktionen i Oracle BI Server, der overholder, hvad der kaldes *percent rank* i SQL 92 og returnerer værdier fra 0 til 1.

### Procentil

Beregner en procentprioritet til hver værdi, der opfylder det numeriske udtryksargument. Intervaller for procentprioritet går fra 0 (1. procentil) til og med 1 (100. procentil).

Funktionen PERCENTILE beregner procentilen på basis af værdierne i forespørgslens resultatsæt.

Syntaks:

**PERCENTILE** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression*      Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Rank

Beregner prioritet til hver værdi, der opfylder det numeriske udtryksargument. Det højeste nummer tildeles prioriteten 1, og hver efterfølgende prioritet tildeles det næste konsekutive heltal (2, 3, 4,...). Hvis bestemte værdier er ens, tildeles de samme prioritet (f.eks. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beregner prioritet på basis af værdierne i forespørgslens resultatsæt.

Syntaks:

**RANK** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression*      Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## StdDev

Funktionen STDDEV returnerer standardafvigelsen til et sæt værdier. Returtypen er altid en dobbelt.

Syntaks:

**STDDEV**(**[ALL | DISTINCT]** *n\_expression*)

hvor:

*n\_expression*      Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

**n** Hvis ALL er angivet, beregnes standardafvigelsen til alle data i sættet.

**n** Hvis DISTINCT er angivet, ignoreres alle dubletter i beregningen.

**n** Hvis ingenting er angivet (standarden), overvejes alle data.

Der er to andre funktioner, som er relateret til STDDEV:

STDDEV\_POP(**[ALL | DISTINCT]** *n\_expression*)

STDDEV\_SAMP(**[ALL | DISTINCT]** *n\_expression*)

STDDEV og STDDEV\_SAMP er synonymer.

### StdDev\_Pop

Returnerer standardafvigelsen til et sæt værdier vha. udregningsformlen for populationsvarians og standardafvigelsen.

Syntaks:

**StdDev\_Pop**([ALL | DISTINCT] numExpr)

hvor:

*numExpr* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

**n** Hvis ALL er angivet, beregnes standardafvigelsen til alle data i sættet.

**n** Hvis DISTINCT er angivet, ignoreres alle dubletter i beregningen.

### Sum

Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle værdier sammen, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

**SUM** (n\_expressi on)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### SumDistinct

Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle de distinkte værdier sammen, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

**SUM(DISTINCT n\_expressi on)**

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### TopN

Prioriterer de højeste n-værdier i udtryksargumentet fra 1 til n, hvor 1 svarer til den højeste numeriske værdi.

Funktionen TOPN virker på de værdier, der returneres i resultatsættet.

Syntaks:

**TOPN** (*n\_expression*, *n*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal. Repræsenterer det øverste antal prioriteringer, der vises i resultatsættet, hvor 1 er højeste prioritet.

En forespørgsel kan kun indeholde ét TOPN-udtryk.

## Løbende aggregeringsfunktioner

Løbende aggregeringsfunktioner svarer til funktionelle aggregeringer i og med, at de tager et sæt poster som input, men i stedet for den enkelte aggrering som output til hele postsættet, er aggregeringens output baseret på poster, der er fundet indtil videre.

I dette afsnit beskrives løbende aggregeringsfunktioner, der understøttes af Oracle BI Server.

### MAVG

Beregner et glidende gennemsnit (middel) til de sidste *n* datarækker i resultatsættet, inkl. den aktuelle række.

Syntaks:

**MAVG** (*n\_expression*, *n*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal. Repræsenterer gennemsnittet af de sidste *n* datarækker.

Gennemsnittet til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Gennemsnittet til den anden række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første to datarækker. Gennemsnittet til den tredje række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første tre datarækker osv., indtil du når den nte række, hvor gennemsnittet beregnes på basis af de sidste *n* datarækker.

### MSUM

Denne funktion beregner en glidende sum til de sidste *n* datarækker, inkl. den aktuelle række.

Summen til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Summen til den anden række beregnes ved at tage summen af de første to datarækker. Summen til den tredje række beregnes ved

at tage summen af de første tre datarækker osv. Når den nte række nås, beregnes summen på basis af de sidste n datarækker.

Syntaks:

**MSUM** (*n\_expression*, *n*)

Hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal. Repræsenterer summen af de sidste n datarækker.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger MSUM-funktionen.

MÅNED	OMSÆTNING	3_MØ_SUM
JAN.	100, 00	100, 00
FEB.	200, 00	300, 00
MAR.	100, 00	400, 00
APRIL	100, 00	400, 00
MAJ	300, 00	500, 00
JUNI	400, 00	800, 00
JULI	500, 00	1200, 00
AUG.	500, 00	1400, 00
SEP.	500, 00	1500, 00
OKT.	300, 00	1300, 00
NOV.	200, 00	1000, 00
DEC.	100, 00	600, 00

## RSUM

Funktionen beregner en løbende sum på basis af poster, der er fundet indtil videre. Summen til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Summen til den anden række beregnes ved at tage summen af de første to datarækker. Summen til den tredje række beregnes ved at tage summen af de første tre datarækker osv.

Syntaks:

**RSUM** (*n\_expression*)

Hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.



Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RSUM-funktionen.

MÅNED	OMSÆTNING	RUNNING_SUM
JAN.	100, 00	100, 00
FEB.	200, 00	300, 00
MAR.	100, 00	400, 00
APRIL	100, 00	500, 00
MAJ	300, 00	800, 00
JUNI	400, 00	1200, 00
JULI	500, 00	1700, 00
AUG.	500, 00	2200, 00
SEP.	500, 00	2700, 00
OKT.	300, 00	3000, 00
NOV.	200, 00	3200, 00
DEC.	100, 00	3300, 00

## RCOUNT

Denne funktion tager en gruppe poster so input og tæller antallet af poster, der er fundet indtil videre. Værdien nulstilles for hver gruppe i forespørgslen. Hvis en sorteringsrækkefølge er defineret på nogen kolonne, forøges denne funktion ikke for sammenhængende, identiske værdier til den sorterede kolonne. For at undgå dette problem bør rapporter ikke indeholde en sorteringsrækkefølge på nogen kolonne eller indeholde sorteringsrækkefølger på alle kolonner.

Syntaks:

**RCOUNT (Expr)**

Hvor:

*Expr* Et udtryk af en hvilken som helst datatype.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RCOUNT-funktionen.

MÅNED	FORTJENEST E	RCOUNT
MAJ	300, 00	2

JUNI	400, 00	3
JULI	500, 00	4
AUG.	500, 00	5
SEP.	500, 00	6
OKT.	300, 00	7

### RMAX

Denne funktion tager et sæt poster som input og viser maksimumværdien på basis af de poster, der er fundet indtil videre. Den angivne datatype skal være den, der kan sorteres.

Syntaks:

**RMAX** (expression)

Hvor:

*expression* Et udtryk af en hvilken som helst datatype. Datatypen skal være en, der har en tilknyttet sorteringsrækkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RMAX-funktionen.

MÅNED	FORTJENEST E	RMAX
JAN.	100, 00	100, 00
FEB.	200, 00	200, 00
MAR.	100, 00	200, 00
APRIL	100, 00	200, 00
MAJ	300, 00	300, 00
JUNI	400, 00	400, 00
JULI	500, 00	500, 00
AUG.	500, 00	500, 00
SEP.	500, 00	500, 00
OKT.	300, 00	500, 00
NOV.	200, 00	500, 00
DEC.	100, 00	500, 00

## RMIN

Denne funktion tager et sæt poster som input og viser minimumværdien på basis af de poster, der er fundet indtil videre. Den angivne datatype skal være den, der kan sorteres.

Syntaks:

**RMIN (expression)**

Hvor:

*expression* Et udtryk af en hvilken som helst datatype. Datatypen skal være en, der har en tilknyttet sorteringsrækkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RMIN-funktionen.

MÅNED	FORTJENESTE	RMIN
JAN.	400, 00	400, 00
FEB.	200, 00	200, 00
MAR.	100, 00	100, 00
APRIL	100, 00	100, 00
MAJ	300, 00	100, 00
JUNI	400, 00	100, 00
JULI	500, 00	100, 00
AUG.	500, 00	100, 00
SEP.	500, 00	100, 00
OKT.	300, 00	100, 00
NOV.	200, 00	100, 00
DEC.	100, 00	100, 00

## Strengfunktioner

Strengfunktioner udfører forskellige tegnmanipulationer, og de virker på tegnstrengene.

### ASCII

Konverterer et enkelt tegn til dets tilsvarende ASCII-kode mellem 0 og 255.

Syntaks:

**ASCII** (*character\_expression*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til et ASCII-tegn.

Hvis tegnudtrykket evalueres til mere end ét tegn, returneres den ASCII-kode, der svarer til det første tegn i udtrykket.

### BIT\_LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i bit. Hvert Unicode-tegn er 2 byte svarende til 16 bit.

Syntaks:

**BIT\_LENGTH** (*character\_expression*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til tegnstreng.

### CHAR

Konverterer en numerisk mellem mellem 0 og 255 til den tegnværdi, der svarer til ASCII-koden.

Syntaks:

**CHAR** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi mellem 0 og 255.

### CHAR\_LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i antal tegn. Foranstillede og efterstillede tomme tegn tælles ikke i strengens længde.

Syntaks:

**CHAR\_LENGTH (character\_expression)**

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi mellem 0 og 255.

**CONCAT**

Der er to former af denne funktion. Den første form konkatenerer to tegnstreng. Den anden form bruger tegnstrengens konkateneringstegn til at konkatenerere mere end to tegnstreng.

Form 1-syntaks:

**CONCAT (character\_expression1, character\_expression2)**

hvor:

*character\_expression* Udtryk, der evalueres til tegnstreng.

Form 2-syntaks:

**string\_expression1 || string\_expression2 || ... string\_expressionxx**

hvor:

*string\_expression* Udtryk, der evalueres til tegnstreng adskilt af tegnstrengens konkateneringsoperator || (dobbelte lodrette streger). Den første streng konkateneres med den anden streng for at frembringe en midlertidig streng, som dernæst konkateneres med den næste streng osv.

Eksempel:

**Account. "Account Name" || '-' || Account. "Account Location"**

Resultater ser således ud:

**Action Rentals - Headquarters**

**INSERT**

Indsætter en angivet tegnstreng på et angivet sted i en anden tegnstreng, idet det angivne antal tegn i målstrengen erstattes.

Syntaks:

**INSERT(character\_expression1, n, m, character\_expression2)**

hvor:

*character\_expression1* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der modtager indsættelsen.

<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal indsættes.
<i>n</i>	Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra begyndelsen af den første streng, hvor en del af den anden streng indsættes.
<i>m</i>	Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn i den første streng, der skal erstattes af hele den anden streng.

### LEFT

Returnerer et angivet antal tegn fra venstre side af en streng.

Syntaks:

**LEFT(character\_expression, n)**

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

*n* Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra venstre side af den streng, der returneres.

### LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i antal tegn. Længden returneres uden efterstillede tomme tegn.

Syntaks:

**LENGTH(character\_expression)**

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

### LOCATE

Returnerer den numeriske position for én streng i en anden streng. Hvis streng ikke findes, returnerer LOCATE-funktionen værdien 0. Hvis du vil angive en startposition for at begynde søgningen, skal du bruge LOCATEN-funktionen i stedet.

Syntaks:

**LOCATE(character\_expression1, character\_expression2)**

hvor:

<i>character_expression1</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er det udtryk, der skal søges efter i tegnudtrykket.
<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er det udtryk, der skal søges efter.

## LOCATEN

Returnerer den numeriske position af en streng i en anden streng. Den er identisk med LOCATE-funktionen, bortset fra at søgningen begynder ved den position, der er angivet af et heltalsargument. Hvis strengen ikke findes, returnerer LOCATEN-funktionen værdien 0. Den numeriske position, der skal returneres, fastlægges ved at konstatere at det første tegn i strengen optager position 1 uanset værdien af heltalsargumentet.

Syntaks:

**LOCATEN** (*character\_expression1*, *character\_expression2*, *n*)

hvor:

<i>character_expression1</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.
<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.
<i>n</i>	Et positivt, ikke-nul heltal, der repræsenterer den startposition, hvor søgning efter LOCATE-udtrykket skal begynde.

## LOWER

Konverterer en strengstreng til små bogstaver.

Syntaks:

**LOWER** (*character\_expression*)

hvor:

<i>character_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.
-----------------------------	---

## OCTET\_LENGTH

Returnerer bit af en angivet streng i base 8-enheder (antal byte).

Syntaks:

**OCTET\_LENGTH** (*character\_expression*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

## POSITION

Returnerer den numeriske position af en streng i en anden streng. Hvis strengen ikke findes, returnerer funktionen 0.

Syntaks:

**POSITION**(*character\_expression1* **IN** *character\_expression2*)

hvor:

*character\_expression1* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.

*character\_expression2* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges i.

## REPEAT

Gentager et angivet udtryk n gange, hvor n er et positivt heltal.

Syntaks:

**REPEAT**(*character\_expression*, *n*)

## REPLACE

Erstatter angivne tegn i en streng med andre angivne tegn.

Syntaks:

**REPLACE**(*character\_expression*, *change\_expression*, *replace\_with\_expression*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Strengen får dens tegn erstattet.



<i>change_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Angiver de tegn i den første streng, der erstattes.
<i>replace_with_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Angiver de erstatningstegn, som tegnene i den første streng skal erstattes med.

## RIGHT

Returnerer et angivet antal tegn fra højre side af en streng.

Syntaks:

**RIGHT**(*character\_expression*, *n*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

*n* Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra højre side af den første streng, der returneres.

## SPACE

Indsætter tomme mellemrum.

Syntaks:

**SPACE** (*integer*)

hvor:

*integer* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

## SUBSTRING

Opretter en ny streng, der begynder fra et fast antal tegn i den oprindelige streng.

Syntaks:

**SUBSTRING** (*character\_expression* **FROM** *starting\_position*)

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

*starting\_position* Et positivt heltal, der angiver startpositionen i den første tegnstring.

Eksempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resultater i:

```
CDEF
```

## TRIM

Fjerner angivne foranstillede og/eller efterstillede tegn fra en tegnstring.

Syntaks:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

hvor:

<i>type</i>	<b>LEADING</b>	Fjerner angivne foranstillede tegn fra en tegnstring.
	<b>TRAILING</b>	Fjerner angivne efterstillede tegn fra en tegnstring.
	<b>BOTH</b>	Fjerner angivne foranstillede og efterstillede tegn fra en tegnstring.
<i>character</i>		Et enkelt tegn. Hvis tegnet er en del af specifikationen, og enkelte anførselstegn udelades, bruges et mellemrumstegn som standard.
<i>character_expression</i>		Et udtryk, der evalueres til en tegnstring.

**BEMÆRK:** Syntaksen **TRIM (character\_expression)** er også gyldig. Den fjerner alle foranstillede og efterstillede mellemrum.

## UPPER

Konverterer en strengstring til store bogstaver.

Syntaks:

```
UPPER (character_expression)
```

hvor:

*character\_expression* Et udtryk, der evalueres til en tegnstring.

## Matematiske funktioner

Matematiske funktioner udfører matematiske operationer.

### Abs

Beregner den absolutte værdi af et numerisk udtryk.

Syntaks:

**ABS** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Acos

Beregner et numerisk udtryks arcus cosinus.

Syntaks:

**ACOS** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Asin

Beregner et numerisk udtryks arcus sinus.

Syntaks:

**ASIN** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Atan

Beregner et numerisk udtryks arcus tangens.

Syntaks:

**ATAN** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Atan2

Beregner arcus tangens for  $y/x$ , hvor  $y$  er det første numeriske udtryk og  $x$  er det andet numeriske udtryk.

Syntaks:

**ATAN2** (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

hvor:

*n\_expression (1 og 2)* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Loft

Afrunder et ikke-heltal numerisk udtryk til det næsthøjeste udtryk. Hvis det numeriske udtryk evalueres til et heltal, returnerer Ceiling-funktionen det heltal.

Syntaks:

**CEILING** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Cos

Beregner et numerisk udtryks cosinus.

Syntaks:

**COS** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Cot

Beregner et numerisk udtryks cotangens.

Syntaks:

**COT** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Grader

Konverterer et udtryk fra radianer til grader.

Syntaks:

**DEGREES** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Exp

Beregner værdien  $e$  til den angivne potens.

Syntaks:

**EXP** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Gulv

Afrunder et ikke-heltal numerisk udtryk til det næstlaveste udtryk. Hvis det numeriske udtryk evalueres til et heltal, returnerer FLOOR-funktionen det heltal.

Syntaks:

**FLOOR** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Log

Beregner et udtryks naturlige logaritme.

Syntaks:

**LOG** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Log10

Beregner et udtryks titalslogaritme.

Syntaks:

**LOG10** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Mod

Dividerer det første numeriske udtryk med det andet numeriske udtryk og returnerer restdelen af kvotienten.

Syntaks:

**MOD** (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

hvor:

*n\_expression (1 og 2)* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Pi

Returnerer konstantværdien af pi (en cirkels radius divideret med en cirkels diameter)

Syntaks:

**PI** ()

### Potens

Tager det første numeriske udtryk og opløfter det til den angivne potens i det andet numeriske udtryk.

Syntaks:

**POWER**(*n\_expression1*, *n\_expression2*)

hvor:

*n\_expression (1 og 2)* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Radianer

Konverterer et udtryk fra grader til radianer.

Syntaks:

**RADIANS** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Rand

Returnerer et pseudo-vilkårligt tal mellem 0 og 1.

Syntaks:

**RAND()**

## RandFromSeed

Returnerer et pseudo-vilkårligt tal baseret på en seed-værdi. Det samme sæt vilkårlige tal genereres til en given seed-værdi.

Syntaks:

**RAND** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Afrund

Afrunder et numerisk udtryk til n antal decimaler.

Syntaks:

**ROUND** (*n\_expression*, *n*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal repræsenterer antallet af decimaler, der skal afrundes til.

Eksempel:

**ROUND** (12.358, 2)

Returnerer:

12. 36

### Fortegn

Returnerer værdien af 1, hvis det numeriske udtryksargument evalueres til et positivt tal. Værdien -1, hvis det numeriske udtryksargument evalueres til et negativt tal, og 0, hvis det evalueres til nul.

Syntaks:

**SIGN** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Sin

Beregner et numerisk udtryks sinus.

Syntaks:

**SIN** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

### Sqrt

Beregner kvadratroden af det numeriske udtryksargument. Det numeriske udtryk skal evalueres til et ikke-negativt tal.

Syntaks:

**SQRT** (*n\_expression*)

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en ikke-negativ numerisk værdi.

### Tan

Beregner et numerisk udtryks tangens.

Syntaks:



**TAN (n\_expression)**

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

## Afkort

Afkorter et decimal for at returnere et angivet antal decimaler.

Syntaks:

**TRUNCATE (n\_expression, n)**

hvor:

*n\_expression* Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

*n* Et positivt heltal, der repræsenterer antallet af decimaler, der skal returneres.

Eksempel:

**TRUNCATE (12.358, 2)**

Returnerer:

12.35

## Dato/tidsfunktioner i kalender

Dato/tidsfunktioner i kalender manipulerer data i datatyper for dato, tid og tidsstempel. (Tidsstempeldatatyper er en kombination af dato og tid).

Alle datofunktioner er ISO 8601-kompatible. Det påvirker især funktioner, så som *Week\_Of\_Year* og *Week\_Of\_Quarter*, hvor den første uge i året er den første fulde uge, der omfatter en tirsdag. Se ISO 8601-standarden for at få detaljerede oplysninger om, hvordan datofunktioner beregnes.

## Current\_Date

Returnerer den aktuelle dato. Datoen fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører. Værdien indeholder ikke en tidskomponent.

Syntaks:

**CURRENT\_DATE**

## Current\_Time

Returnerer det aktuelle klokkeslæt. Klokkeslættet fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører. Værdien indeholder ikke en datokomponent.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

**CURRENT\_TIME** (n)

hvor:

*n* Et heltal, der repræsenterer det antal cifre, som brøkdel af sekund skal vises. Argumentet er valgfrit. Funktionen returnerer standardpræcisionen, når intet argument er angivet.

## Current\_TimeStamp

Returnerer aktuel dato/tidsstempel. Tidsstemplet fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

**CURRENT\_TIMESTAMP** (n)

hvor:

*n* Et heltal, der repræsenterer det antal cifre, som brøkdel af sekund skal vises. Argumentet er valgfrit. Funktionen returnerer standardpræcisionen, når intet argument er angivet.

## Day\_Of\_Quarter

Returnerer et tal (mellem 1 og 92), der svarer til dag i kvartal til den angivne dato.

Syntaks:

**DAY\_OF\_QUARTER** (date\_expression)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## DayName

Returnerer navnet på dagen i ugen (på engelsk) til en angivet dato.

Syntaks:

DAYNAME (date\_expression)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## DayOfMonth

Returnerer det tal, der svarer til dagen i måneden til en angivet dato.

Syntaks:

DAYOFMONTH (date\_expression)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## DayOfWeek

Returnerer et tal mellem 1 og 7, der svarer til dag i uge til en angivet dato. Tallet 1 svarer til søndag, og tallet 7 svarer til lørdag.

Syntaks:

DAYOFWEEK (date\_expression)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## DayOfYear

Returnerer det tal (mellem 1 og 366), der svarer til dagen i året til en angivet dato.

Syntaks:

DAYOFYEAR (date\_expression)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

### Hour

Returnerer et tal (mellem 0 og 23), der svarer til timen til et angivet klokkeslæt. F.eks. svarer 0 til 12 a.m. og 23 svarer til 11 p.m.

Syntaks:

**hour** (*time\_expression*)

hvor:

*time\_expression* Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

### Minute

Returnerer et tal (mellem 0 og 59), der svarer til minuttet til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

**minute** (*time\_expression*)

hvor:

*time\_expression* Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

### Month

Returnerer det tal (mellem 1 og 12), der svarer til måneden til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

**month** (*date\_expression*)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

### Month\_Of\_Quarter

Returnerer det tal (mellem 1 og 3), der svarer til måneden i kvartalet til en angivet dato.

Syntaks:

**month\_of\_quarter** (*date\_expression*)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## MonthName

Returnerer navnet på måneden (på engelsk) til en angivet dato.

Syntaks:

**MONTHNAME** (*date\_expression*)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## Now

Returnerer det aktuelle tidsstempel. NOW-funktionen svarer til CURRENT\_TIMESTAMP-funktionen.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

**NOW** ()

## Quarter\_Of\_Year

Returnerer det tal (mellem 1 og 4), der svarer til kvartalet i året til en angivet dato.

Syntaks:

**QUARTER\_OF\_YEAR** (*date\_expression*)

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## Second

Returnerer det tal (mellem 0 og 59), der svarer til sekunderne til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

**SECOND** (*time\_expression*)

hvor:

*time\_expression* Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

## TimestampAdd

TimestampAdd-funktionen føjer et angivet antal intervaller til et angivet tidsstempel. Et enkelt tidsstempel returneres.

Syntaks:

**TimestampAdd (interval, integer\_expression, timestamp\_expression)**

hvor:

<i>interval</i>	Det angivne interval. Gyldige værdier er:  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til et heltal. Det er antallet af intervaller, der skal tilføjes.
<i>timestamp_expression</i>	Tidsstemplet bruges som basis i beregningen.

Et NULL heltalsudtryk eller et NULL tidsstempeludtryk, der overføres til denne funktion, resulterer i en NULL returværdi.

I det simpleste scenarie tilføjer denne funktion blot den angivne heltalsværdi (*integer\_expression*) til den relevante komponent i tidsstemplet på basis af intervallet. Tilføjelse af en uge oversættes til tilføjelse af syv dage, og tilføjelse af et kvartal oversættes til tilføjelse af tre måneder. En negativ heltalsværdi returnerer i subtraktion (går tilbage i tid).

Et overløb i den angivne komponent (så som mere end 60 sekunder, 24 timer, tolv måneder osv. ) gør det nødvendigt at tilføje en relevant mængde til den næste komponent. Når der f.eks. føjes til dagskomponenten i tidsstemplet, medregner funktionen overløb og tager hensyn til antallet af dage i en bestemt måned (inkl. skudår, når februar har 29 dage).

Når der føjes til månedskomponenten i et tidsstempel, verificerer funktionen, at det resulterende tidsstempel har et tilstrækkeligt antal dage til dagskomponenten. Tilføjelse af 1 måned til 2000-05-31 resulterer f.eks. ikke i 2000-06-31, da juni ikke har 31 dage. Funktionen reducerer dagskomponenten til den sidste dag i måneden, i dette eksempel 2000-06-30.

Et lignende problem opstår, når der føjes til årskomponenten i et tidsstempel med månedskomponenten Februar og dagskomponenten 29 (dvs. sidste dag i februar i et skudår). Hvis det resulterende tidsstempel ikke falder i et skudår, reducerer funktionen dagskomponenten til 28.

Følgende er eksempler på TimestampAdd-funktionen:

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 3 dage føjes til 2000-02-27 14:30:00. Da februar 2000 er et skudår, returneres et enkelt tidsstempel, 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 7 måneder føjes til 1999-07-31 0:0:0. Det returnerer et enkelt tidsstempel, 2000-02-29 00:00:00. Bemærk reduktionen af dagskomponenten til 29, da februar er en kortere måned.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 25 minutter føjes til 2000-07-31 23:35:00. Det returnerer et enkelt tidsstempel, 2000-08-01 00:00:00. Bemærk videreførslen af overløb gennem månedskomponenten.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

TimeStampDiff-funktionen returnerer det samlede antal intervaller, der er angivet mellem to tidsstempler.

Syntaks:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

hvor:

<i>interval</i>	Det angivne interval. Gyldige værdier er:  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Tidsstemplet, der skal trækkes fra det andet tidsstempel.
<i>timestamp_expression2</i>	Det andet tidsstempel, <i>timestamp_expression1</i> , trækkes fra dette tidsstempel for at fastlægge forskellen.

En NULL parameter for tidsstempeludtryk, der overføres til denne funktion, resulterer i en NULL returværdi.

Denne funktion fastlægger først den tidsstempelkomponent, der svarer til den angivne intervalparameter. F.eks. svarer SQL\_TSI\_DAY til dagskomponenten og SQL\_TSI\_MONTH svarer til månedskomponenten.

Funktionen ser dernæst på de højere rangerende komponenter i begge tidsstempler for at beregne det samlede antal intervaller til hvert tidsstempel. Hvis f.eks. det angivne interval svarer til månedskomponenten,

beregner funktionen det samlede antal måneder til hvert tidsstempel ved at tilføje månedskomponenten og tolv gange årskomponenten.

Til sidst trækker funktionen det første tidsstempels samlede antal intervaller fra det andet tidsstempels samlede antal intervaller.

TimestampDiff-funktionen runder op til det næste heltal, hver gang brøkintervaller repræsenterer en skæring af en intervalgrænse. F. eks. er forskellen i år mellem 1999-12-31 og 2000-01-01 ét år, da brøksåret repræsenterer en skæring fra et år til det næste (dvs. 1999 til 2000). I modsætning hertil er forskellen mellem 1999-01-01 og 1999-12-31 nul år, da brøkintervalleret udelukkende falder inden for et bestemt år (dvs. 1999).

Når forskellen i uger beregnes, beregner funktionen forskellen i dage og dividerer med syv før afrunding.

Når forskellen i kvartaler beregnes, beregner funktionen forskellen i måneder og dividerer med tre før afrunding.

### Eksempel på TimestampDiff-funktion og resultater

Følgende kodeeksempel anmoder om en forskel i dage mellem tidsstemplerne 1998-07-31 23:35:00 og 2000-04-01 14:24:00. Det returnerer værdien 610. Bemærk, at skudåret i 2000 resulterer i en yderligere dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP' 1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP' 2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

Returnerer et tal (mellem 1 og 13), der svarer til ugen i kvartal til den angivne dato.

Syntaks:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

## Week\_Of\_Year

Returnerer et tal (mellem 1 og 53), der svarer til ugen i året til den angivne dato.

Syntaks:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.



## År

Returnerer året til den angivne dato.

Syntaks:

```
YEAR (date_expression)
```

hvor:

*date\_expression* Et udtryk, der evalueres til en dato.

Eksempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## Konverteringsfunktioner

Konverteringsfunktionen konverterer en værdi fra et format til et andet.

### Cast

Ændrer datatypen for en værdi eller en NULL værdi til en anden datatype. Denne ændring kræves, før der bruges værdier med en datatype i en funktion eller operation, der forventer en anden datatype.

Syntaks:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De understøttede datatyper, som værdien kan ændres til, er følgende:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

Afhængigt af kildedatatypen understøttes nogle destinationstyper ikke. Hvis f.eks. kildedatatypen er en BIT-streng, skal destinationsdatatypen være en tegnstreng eller en anden BIT-streng.

Eksempel:

Følgende ændrer først (CAST'er) Årsomsætning til et INTEGER (heltal) for at fjerne decimalerne og dernæst til et CHARACTER (tegn), så det kan konkateneres med en tegnlitteral (teksten 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account. "Account Revenue" /1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

### IfNull

Tester, om et udtryk evalueres til en NULL værdi, og hvis det er tilfældet, tildeles udtrykket den angivne værdi.

Syntaks:

```
IFNULL (expression, value)
```

## ValueOf()

Brug VALUEOF-funktionen i en udtryksgenerator eller et udtryksfilter til at referere til værdien af en sessionsvariabel, der er defineret i Oracle CRM On Demand Answers. Se [Sessionsvariabler](#) (på side 982) for at få flere oplysninger.

Sessionsvariabler skal bruges som argumenter i VALUEOF-funktionen. Henvi til sessionsvariabler efter navn.

Eksempel:

Sådan bruger du værdien af en sessionsvariabel, der hedder NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du skal henvise til en sessionsvariabel med dets fuldt kvalificerede navn.

## Systemfunktioner

Systemfunktionerne returnerer værdier vedrørende sessionen.

### Bruger

Returnerer den aktuelle Oracle CRM On Demand-brugers bruger-id. Denne id er entydig til hver bruger.

Syntaks:

```
USER ()
```

## Operatorer

Operatorer bruges til at kombinere udtrykselementer og foretage visse sammenligningstyper i et udtryk.

Operator	Funktion i et udtryk
+	Plustegn for addition.
-	Minustegn for subtraktion.
*	Gangetegn for multiplikation.
/	Divider med-tegn for division.
	Konkatenering af tegnstreng.
(	Startparentes til gruppering af operationer.
)	Slutparentes til gruppering af operationer.
>	Større end-tegn, der angiver værdier, der er højere end sammenligningen.
<	Mindre end-tegn, der angiver værdier, der er lavere end sammenligningen.

Operator	Funktion i et udtryk
=	Lighedstegn, der angiver samme værdi.
<=	Større end-tegn eller lighedstegn, der angiver værdier, der er de samme som eller lavere end sammenligningen.
>=	Større end-tegn eller lighedstegn, der angiver værdier, der er de samme som eller højere end sammenligningen.
<>	Ikke lig med angiver værdier, der er højere eller lavere, men ikke de samme.
AND	AND-forbindelse, der angiver skæring med en eller flere betingelser for at udgøre en sammensat betingelse.
OR	OR-forbindelse, der angiver forening med en eller flere betingelser for at udgøre en sammensat betingelse.
NOT	NOT-forbindelse, der angiver, at en betingelse ikke er opfyldt.
,	Komma, der bruges til at adskille elementer i en liste.

## CASE-sætninger

CASE-sætninger er byggeblokke til oprettelse af betingede udtryk, der kan frembringe forskellige resultater til forskellige kolonneværdier.

### CASE (Switch)

Denne form af CASE-sætningen kaldes også CASE-(opslags)formen. Værdien af expression1 (udtryk1) undersøges og dernæst WHEN-udtrykket. Hvis expression1 matcher et WHEN-udtryk, tildeles værdien i det tilsvarende THEN-udtryk.

Hvis expression1 matcher et udtryk i mere end en WHERE-klausul, tildeles kun udtrykket efter den første match.

Hvis ingen af WHEN-udtrykkene matcher, tildeles den værdi, der er angivet i ELSE-udtrykket. Hvis intet ELSE-udtryk er angivet, tildeles værdien NULL.

Se også sætningen CASE (If).

Syntaks:

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
```

```
{ WHEN expression... THEN expression... }
```

```
ELSE udtryk
```

```
END
```

Hvor:

**CASE**

Indleder CASE-sætningen. Skal efterfølges af et udtryk og et eller flere WHEN- og THEN-udtryk, en valgfri ELSE-sætning og END-nøgleordet.

**WHEN**

Angiver den betingelse, der skal opfyldes.

**THEN**

Angiver den værdi, der skal tildeles, hvis det tilsvarende WHEN-udtryk er opfyldt.

**ELSE**

Angiver den værdi, der skal tildeles, hvis ingen af WHEN-betingelser er opfyldt. Hvis udeladt, antages ELSE NULL.

**END**

Afslutter CASE-sætningen.

### Eksempel

CASE Score- par

```
WHEN -5 THEN 'Birdie på Par 6'
```

```
WHEN -4 THEN 'Skal være Tiger'
```

```
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
```

```
WHEN -2 THEN 'To under par'
```

```
WHEN -1 THEN 'Birdie'
```

```
WHEN 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN 1 THEN 'Bogey'
```

```
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey eller dårligere'
```

```
END
```

I eksemplet ovenfor skal WHEN-sætningerne afspejle en streng lighed; WHERE-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er ugyldig, da sammenligningsoperatorer ikke er tilladt.

## Case (If)

Denne form af CASE-sætningen evaluerer hver WHEN-betingelse, og hvis opfyldt, tildeles værdien i det tilsvarende THEN-udtryk.

Hvis ingen af WHEN-betingelserne er opfyldt, tildeles standardværdien, der er angivet i ELSE-udtrykket. Hvis intet ELSE-udtryk er angivet, tildeles værdien NULL.

Se også CASE (Switch)-sætningen.

Syntaks:

```
CASE
    WHEN request_condi tion1 THEN udtryk1
    {WHEN request_condi tion2 THEN expressi on2}
    {WHEN request_condi tion... THEN expressi on...}
    ELSE expressi on
END
```

Hvor:

**CASE**

Indleder CASE-sætningen. Skal efterfølges af et eller flere WHEN- og THEN-udtryk, en valgfri ELSE-sætning og END-nøgleordet.

**WHEN**

Angiver den betingelse, der skal opfyldes.

**THEN**

Den værdi, der skal tildeles, hvis det tilsvarende WHEN-udtryk er opfyldt.

**ELSE**

Angiver værdien, hvis ingen af WHEN-betingelserne er opfyldt. Hvis udeladt, antages ELSE NULL.

**END**

Afslutter CASE-sætningen.

### Eksempel

**CASE**

```
WHEN score-par < 0 THEN ' Under par'
WHEN score-par = 0 THEN ' Par'
WHEN score-par = 1 THEN ' Bogi e'
WHEN score-par = 2 THEN ' Doubl e Bogey'
ELSE ' Triple Bogey eller dårligere'
```

END

I modsætning til Switch-formen af CASE-sætningen, tillader WHEN-sætningerne i If-formen sammenligningsoperatorer; WHEN-betingelsen

WHEN < 0 THEN 'Under par'

er gyldig.

## Sessionsvariabler

Sessionsvariabler indeholder foruddefinerede værdier til en bruger og initialiseres, når en bruger logger på Oracle CRM On Demand. Når sessionsvariabler initialiseres, forbliver de uændret i sessionens varighed. Sessionsvariabler er private værdier til en bruger, og hver forekomst af en sessionsvariabel kan initialiseres med en forskellige værdi til forskellige brugere. Du kan referere til dem i følgende områder: titelvisninger, forklaringsvisninger, kolonnefiltre, kolonneformler, instrumentbrætprompter osv.

Den mest almindelige brug af en sessionsvariabel er at referere til den i en kolonnefilterbetingelse i en rapport, hvor du vil begrænse resultaterne dynamisk. Grænsen er baseret på værdien af en sessionsvariabel, så som indeværende regnskabsår og måned.

Der refereres til en sessionsvariabel vha. syntaksen NQ\_SESSION.{Variable Name}. Hvis du vil bruge den i en kolonneformel, refereres der til den vha. syntaksen VALUEOF(NQ\_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Aktuel dato og aktuelt klokkeslæt.
COMPANY_LANG	Firmaets standardsprog.
COMPANY_TIMEZONE	Firmaets standardtidszone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Firmaets standardland.
CURRENT_MONTH	Aktuel regnskabsmåned for brugerens session. Værdierne går fra 1 til 12.
CURRENT_QTR	Aktuelt regnskabskvartal for brugerens session. Værdierne går fra 1 til 4.
CURRENT_YEAR	Aktuelt regnskabsår for brugerens session. En værdi med fire cifre, f.eks. 2011.
DISPLAYNAME	Aktuel brugers navn.
LAST_QTR	Forrige kvartal.
LAST_QTR_YEAR	År for forrige kvartal.
LAST_YEAR	Forrige år.
NEXT_QTR	Næste kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	År for næste kvartal.

NEXT_YEAR	Næste år.
QAGO	Sidste kvartal.
QTR_BEFORE_LAST	To kvartaler siden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	År for to kvartaler siden.
REPLUSER	Aktuel brugers logon-id.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem serverens tidsstempel og firmaets standardtidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_ALIAS	Aktuel brugers alias.
USER_COMPANY_CURCY	Firmas standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem brugerens tidsstempel og firmaets standardtidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_DEFAULT_CURCY	Brugers standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Første måned i aktuel brugers regnskabsår.
USER_LANG	Brugers standardsprog.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem brugerens tidsstempel og serverens tidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_TIMESTAMP	Brugerens tidsstempel i den tidszone, som indstillingen er defineret i, i brugerprofilen. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_TIMEZONE	Beskrivelse af tidszonen, som den er defineret i din brugerprofil. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
YAGO	Sidste år.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år siden.

YEAR\_MINUS\_TWO

To år siden.

YEAR\_PLUS\_TWO

To år fra nu.

## Om rapportperformance

Rapportperformance er et anliggende for firmaer med store mængder data og brugere. Jo større og mere avancerede rapporteringsbehovene bliver, jo vigtigere bliver rapportperformance. En forståelse af, hvordan Oracle CRM On Demand Answers effektivt kompenserer for og behandler data med cachelagring og i vanskelige tider, hjælper dig med at generere rapporter med den bedst mulige performance.

I dette emne beskrives den indbyggede cachelagring, der muliggør hurtig svartid samt den forventede performance under den natlige opfriskning, og når rapporteringsemneområder anvendes i stedet for analyseemneområder. Se [Optimering af performance](#) (se "[Optimering af ydeevne](#)" på side 985) for at få flere oplysninger om rapportperformance.

## Om cachelagring

Når rapporter og forespørgsler køres vha. analyseemneområder, cachelagres forespørgselsresultaterne. Forespørgselscachen gør det muligt for Oracle CRM On Demand Answers at opfylde efterfølgende forespørgselsbehov hurtigere uden at skulle gå tilbage til databasen. Denne reduktion tillader hurtigere svartid på forespørgsler. Ud over dette opretholdes netværksressourcer, og omkostningstung databasebehandling elimineres. Forespørgsler behøver ikke være identiske for at drage fordel af denne cachelagring af forespørgsler. Et undersæt af en tidligere kørt forespørgsel med en filterbetingelse eller den samme forespørgsel med færre kolonner kan tillige bruge den cache, der er genereret af en tidligere forespørgsel. Datasynlighed respekteres fuldt ud med cachelagring af forespørgsler. Da databasen opdateres under den gradvise opfriskning, slettes forespørgselscachen og udfyldes igen, når et nyt sæt forespørgsler efterfølgende køres.

Cachelagring af forespørgsler understøttes kun til rapporter og forespørgsler, der bruger analyseemneområder. Realtidsrapporter og -forespørgsler er ikke aktiveret med forespørgselscache. Både realtidsrapporter og historiske rapporter bruger imidlertid en webservercache. Webservercachen er ikke den samme som den forespørgselscache, der understøttes af Oracle CRM On Demand Answers. Webservercachen til realtidsforespørgsler og historiske forespørgsler findes i mindst 10 minutter, efter den er oprettet eller anvendt, men slettes efter 60 minutter. Nogle forespørgsler kan blive slettet inden 60 minutter, afhængig af antallet af anmodninger, der køres.

## Analytiske (historiske) rapporter sammenlignet med rapporteringsrapporter (realtid)

Forespørgsler, der køres vha. analytiske (historiske) emneområder, kører forholdsmæssigt hurtigere end forespørgsler, der køres vha. rapporteringsemneområder (realtid). Det analytiske emneområde anvender et specialiseret data warehouse, der er designet og optimeret udelukkende til analyse og rapportering. Realtidsemneområderne bruger imidlertid den database, der er optimeret til at understøtte transaktionsaktiviteter, hvor en lav mængde poster læses, skrives og opdateres ekstremt hurtigt. Når realtidsemneområder anvendes, skal forespørgsler således konkurrere om databaseressourcer, der også skal opfylde behovene for transaktionsopdateringer i Oracle CRM On Demand, hvorved performance i både Oracle



CRM On Demand og realtidsforespørgsler påvirkes. Pga. behovet for at understøtte rapportering af de mest aktuelle data, er realtidsemneområderne ikke aktiveret med cachelagring af forespørgsler, hvilket yderligere formindsker problemer med forespørgselsperformance, også til identiske forespørgsler.

Brug kun realtidsemneområder, når det er kritisk at få de mest ajourførte data, eller når de historiske emneområder ikke opfylder dine rapporteringsbehov.






## Rapportperformance under natlig opfriskning

Forespørgselsperformance i realtidsrapport påvirkes i en vis grad under den natlige opfriskningsproces, da data, der hentes for at opfylde anmodningen, også læses af den natlige opfriskningsproces for at udfylde det data warehouse, der styrer de historiske emneområder. Performance i forbindelse med historiske rapportforespørgsler påvirkes imidlertid ikke under den natlige opfriskningsproces, da et snapshot af data warehouse tages i starten af den natlige opfriskning, og brugere dirigeres til den replikerede kopi. Ved fuldførelse af den natlige opfriskning omdirigeres brugere automatisk til det opfriskede data warehouse. Denne funktion er gennemsigtig for brugere.

## Optimering af ydeevne

Hver gang du går til en rapport eller analyse, hentes dataene fra databasen, behandles af rapporteringsserveren og vises på siden. Jo mere kompleks analysen er, jo længere tager det at forespørge i databasen for at hente og præsentere dataene. Dette emne indeholder retningslinjer som hjælp til at oprette rapporter, der vises så hurtigt som muligt.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

-  Gennemgå de forudgenererede rapporter, der findes i Oracle CRM On Demand. Disse rapporter kan adressere de fleste af dine rapporteringsbehov.
-  Gennemfør uddannelseskurser.
-  Indsaml dine rapporteringskrav, og få dem godkendt af interessenterne.
-  Kontroller browserindstillingerne for at sikre, at browserklienten er korrekt konfigureret til ydeevne.
-  Forstå rapportperformance. Se [Om rapportperformance](#) (på side 984) for at få flere oplysninger.

## Om emneområder

Du kan bruge de to emneområder afhængig af dine rapporterings- og forretningsbehov.

Analyseemneområderne skal bruges, hver gang det er muligt, til at generere rapporter. Disse emneområder genereres vha. et særligt konstrueret data-warehouse, der er tunet til bedre ydeevne i forespørgsler. Data-warehouse, der bruges til analyseemneområder, opfriskes dagligt, og rapporter, der er genereret vha. disse emneområder, viser resultater hurtigere end rapporteringsemneområder, også til store og komplekse forespørgsler.

Rapporteringsemneområder genereres vha. den samme database, hvori alle andre brugertransaktioner i applikationen forekommer, og konkurrerer således om de samme ressourcer, som applikationen er afhængig af, når data hentes til rapporter.

### Retningslinjer for brug af et rapporteringsemneområde

Følg disse retningslinjer, hvis du bruger et rapporteringsemneområde:

- n Brug felterne fra adressemapperne (udvidet), når det er muligt.
- n Minimer brugen af følgende, når det er muligt:
  - n Tilpassede valglisterfelter.
  - n Felter fra en mappe af typen Ejet af-bruger. Brug i stedet feltet Bruger.
  - n Felter fra mappen Primær kontakt i mappen Konto.
  - n CAST-funktioner til felterne Dato eller Dato/tid.
  - n Felterne Overordnet konto, Sidst ændret af, Oprettet af og Manager.
  - n Felter fra datotypemapper, så som mapperne Oprettelsesdato og Lukkedato.

Selv om disse mapper giver en nem måde at gruppere datoattributten på i år, måned, kvartal eller år, gør brug af dem også forespørgslen mere kompleks og påvirker rapportydeevnen. Brug i stedet felterne Dato/tid fra den primære posttypes mappe, hvor det er muligt. Åbn f.eks. emneområdet Salgsmulighed, og vælg feltet Lukkedato i mappen Salgsmuligheder i stedet for et felt i mappen Lukkedato.

### Retningslinjer for forbedring af ydeevne

Følg disse retningslinjer for at forbedre ydeevne:

#### Generer rapporter gradvist

Gør følgende:

- n Begynd i det små, og test rapporten i takt med, at du genererer den. Begynd med få felter, og test dem, før du tilføjer flere kolonner.
- n Test dine filtre for at fastlægge den bedste rækkefølge.

Forskellige rækkefølger kan forøge eller formindske ydeevnen, men kun ved at eksperimentere kan du fastlægge dette.

#### Minimer brugen af posttyper, der krydser felter og kolonner

Følg disse retningslinjer:

- n **Kolonner.** Når du vælger kolonner fra mere end én posttype til analysen, føjer du kompleksitet til dataforespørgslen. Denne kompleksitet kan påvirke hastigheden ved visning af resultater. Overvej dette, når du medtager felter på tværs af posttyper i en rapport.
- n **Kolonnevælgere.** Bevar alle kolonnevælgere inden for samme posttype. Undgå så vidt muligt at bruge en kolonnevælger, der krydser over til en anden posttype.
- n **Prompter.** Prøv at få alle prompter til at referere til felter inden for samme posttypemappe.

## Brug indekserede felter

Gør følgende:

- Brug indekserede felter til at filtrere data i realtidsrapporter.  
Indekserede felter er optimeret, så rapportresultaterne vises hurtigere.
- Planlæg forud, når du konfigurerer data, for at sikre, at de korrekte data er lagret i de indekserede felter.  
Når du følger denne praksis kan du generere rapporter, der bruger de indekserede felter, og inkorporerer dem de bedst mulige steder. Oracle CRM On Demand har også et begrænset antal indekserede, tilpassede felter. Antallet varierer i henhold til feltype og posttype.

## Begræns organisationshierarkiet til fem niveauer

Jo højere en bruger er i organisationshierarkiet, jo flere data returneres og jo langsommere kører rapporten. Begræns derfor hierarkiet til maks. fem niveauer.

## Brug filtre

Brug af filtre begrænser den datamængde, der returneres, når du går til en analyse. Filtrering kan forøge hastigheden ved kørsel af rapporten.

- Anvend filtre som et første trin i generering af en rapport. Kør ikke den første forhåndsgennemgang af rapporten, før du anvender filtre første gang, hvis firmaet har en masse data.
- Filtrer den styrende posttype som en prioritet. Filtrer f.eks. aktiviteter, når du bruger emneområdet Aktiviteter.
- Vælg de mest restriktive filtre først, og gør efterhånden begrænsningerne mindre efter behov, når du har eksperimenteret.

Overvej dog disse retningslinjer, når du tilføjer filtre:

- Hvis et filter refererer til en kolonne med en underliggende CASE-formel, kan dette filter påvirke rapporteringsydeevnen negativt afhængig af formelen og den relaterede behandling, der kræves. Når du filtrerer et felt med en CASE-sætning eller en anden formel, skal du eksperimentere for at fastlægge, hvordan denne filtrering påvirker rapporteringsydeevnen.
- Før du bruger en CASE-formel, skal du stille dig selv disse spørgsmål:
  - Kan denne klassificering udføres i Oracle CRM On Demand vha. arbejdsgangfunktionen?
  - Forekommer klassificeringskoden i andre rapporter? Hvis det er tilfældet, skal du overveje at oprette en ny kolonne og generere en arbejdsgang for at udfylde den.
- En rapport, der filtrerer et tilpasset datofelt kan køre hurtigere end en lignende rapport, der filtrerer et tilpasset dato- og tidsfelt, da alle dato- og tidsfelter indebærer konvertering af tidszoner, hvilket påvirker rapporteringsydeevnen. Filtrer derfor tilpassede datofelter i stedet for tilpassede dato- og tidsfelter, hvor det er muligt.
- Undgå at bruge en OR-klausul på forskellige posttyper eller kolonner (f.eks. hvor SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Høj' OR Account.Industry = 'Medicinsk'). Prøv i stedet følgende:
  - Fjern OR-klausulen, og udfør yderligere klassificering i pivottabellen.
  - Nedbryd rapporten i flere, mindre rapporter, og flet resultatet vha. kombineret analyse.

### Følg retningslinjerne for definition af prompter

Du kan definere prompter til rapporten i trin 3 på siden Generer og vis analyse i Oracle CRM On Demand. Disse prompter giver brugere, der har adgang til den færdige rapport, mulighed for at foretage valg for at begrænse dataene i rapporten. Når en rapport, der bruger prompter, køres, påvirker en brugers oplevelse af promptbehandlingstiden og af rapportbehandlingstiden.

Gør følgende, hvis du føjer prompter til rapporten:

- n** Minimer antallet af prompter, der bruges til en rapport.
- n** Undgå at bruge højopløsningsbilleder til billedprompter. Det anbefales, at du ikke bruger et billede i en rapport, der overskrider 100 punkter pr. tomme (dpi). Brug billeder med 50 dpi eller mindre for at få den bedste ydeevne.
- n** Når prompter defineres, skal du under menuen Hvilke værdier skal vises for brugeren vælge Ingen eller Alle værdier for at få den hurtigste ydeevne. Undgå at bruge indstillingen Filtrer begrænsede værdier. Denne indstilling begrænser de promptvalg, som rapporten viser. Begrænsningen er baseret på andre filtre og prompter, der anvendes på rapporten. Hvis en rapport indeholder store mængder data, kan denne indstilling gøre rapporteringsydeevnen langsom.

Når du beslutter, om du skal vælge indstillingen Ingen, Alle værdier eller Filtrer begrænsede værdier, anbefales det, at du skaber en balance mellem det ønskede niveau til rapporteringsydeevne og den optimale præsentation af værdier, som brugere kan vælge.

### Angiv nedboringslinks til detaljerapporter

Gør følgende i stedet for at oprette en rapport, der præsenterer en lang liste med datatabeller, diagrammer og grafer:

- n** Design en første rapport for at vise oversigtsoplysninger eller tendenser og lade brugeren bore ned til detaljerne.
- n** Generer rapporter til mere detaljerede oplysninger ved at målrette data fra den første rapport. Angiv dernæst nedboringslinks til oversigtsrapporten.

I følgende procedure beskrives, hvordan rapporter linkes til tabeller.

### Sådan linker du rapporter til tabeller

- 1** Klik på ikonet Formater kolonne for at åbne dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 2** Klik på fanen Kolonneformat.
- 3** Vælg Naviger i rullelisten Værdiinteraktionstype.
- 4** Søg efter en detaljeret rapport, som du vil bore ned på, i feltet Naviger til en anden analyse, og klik dernæst på OK.

I følgende procedure beskrives, hvordan rapporter linkes til diagrammer.

### **Sådan linker du rapporter til diagrammer**

- 1 Klik på ikonet Yderligere diagramindstillinger på siden Redigering af diagram (under titellinjen Analyse: Rapport i venstre side af siden).
- 2 Klik på fanen Interaktion.
- 3 Vælg Naviger, og søg efter en detaljeret rapport at bore ned på fra diagrammet.

### **Begræns antallet af sætoperationer**

Avancerede funktioner gør det muligt at kombinere forespørgsler. Du kan dernæst udføre sætoperationer, så som foreninger, skæringer og andre sammenføjningshandlinger på de forespørgsler, for at generere en endelig rapport. Jo større antallet af kombinerede forespørgselsresultater er, jo længere behandlingstid kræves for at køre den endelige rapport. Begræns antallet af sætopoperationer til maks. tre for at få den hurtigste behandling.

### **Præciser HTML-kode og narrativer**

Gør følgende, når HTML bruges i forbindelse med SQL:

- n Sørg for, at HTML-koden er tydelig og præcis og ikke indeholder nogen unødvendige tags eller overflødige oplysninger.
  - n Sørg for, at narrativer er tydelige og præcise og ikke indeholder nogen unødvendige instruktioner.
- Præcise narrativer gør den angivne formatering mere effektiv og reducere problemer med ydeevne.

### **Fjern kolonner i pivottabeller**

Pivottabeller gør det muligt at vise rapporten i flere visninger uden at skulle skrive flere rapporter, men de kan også påvirke ydeevnen. Fjern kolonnerne fra rapportkriterierne (i Trin1 - Definer kriterier), som ikke bruges i selve pivottabellen, når det er muligt.

### **Brug diagrampivoterede resultater**

Brug indstillingen Diagrampivoterede resultater til hver pivottabel, der kræver et diagram, i stedet for at oprette en separat diagramvisning. Flere diagrammer i en rapport kan kræve mere behandling, da Oracle CRM On Demand skal oprette diagrammerne individuelt i stedet for samtidig med pivottabellen.

### **Sørg for, at rapporter kan skaleres**

Rapporter kan køre godt i en test, før alle produktionsdataene er importeret. Når de er importeret, påvirker den forøgede datavolumen rapporteringsydeevnen negativt. Hvis du er ved at implementere Oracle CRM On Demand, skal du sætte tid af til test igen og finindstilling af rapporter, efter alle produktionsdataene er importeret.

### Brug optimeret kode og UTC-felter i filtre

Mange rapporteringsemneområder indeholder særlige felter i deres dimensioner, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. Både optimerede og ikke-optimerede felter giver de samme resultater i rapporter, men brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end brugen af det ikke-optimerede felt. Brug af disse felter i filterbetingelser reducerer yderligere tabelsammenføjninger og undgår tidsstempelkonverteringer, der er baseret på dit firmas tidszone.

**Bemærk:** Disse optimerede felter understøtter sprogoversættelser til alle understøttede sprog, men de understøtter ikke omdøbning af posttype.

Hvis du vil fastlægge, om optimerede filtreringsfelter findes til et bestemt rapporteringsemneområde, kan du se i online-hjælpen til emneområdet og søge efter overskriften *Optimerede filtreringsfelter*.

# 15 Instrumentbrætter

---

Hjemmesiden Instrumentbræt viser en liste over de instrumentbrætter, der er tilgængelige for dig. Instrumentbrætter kan vise gemte anmodninger, billeder, diagrammer, tabeller, tekst fra Oracle CRM On Demand Answers og links til websites og dokumenter. Et *instrumentbræt* består af en eller flere sider, der vises som faner på tværs af instrumentbrættets top.

Oracle CRM On Demand indeholder forudgenererede instrumentbrætter. Desuden kan brugere med privilegiet Håndter instrumentbrætter i deres rolle oprette interaktive instrumentbrætter, der giver tilpassede visninger af firmamæssige og eksterne oplysninger. Hvis din rolle har dette privilegium, kan du bruge editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers til at føje indhold til et interaktivt instrumentbræt ved at trække og slippe indholdet fra en udvælgelsesrude til instrumentbrættets layoutside. Layoutsiden består af kolonner til justering af indholdet, og hver kolonne indeholder afsnit, der opbevarer indholdet. Et instrumentbræts udseende, så som baggrundsfarverne og tekststørrelsen, kontrolleres af typografier. Du kan også ændre udseendes vha. dialogboksen Kosmetisk formatering.

**BEMÆRK:** Du kan ikke ændre de forudgenererede instrumentbrætter, der leveres med Oracle CRM On Demand.

Interaktive instrumentbrætter kan indeholde tre typer indhold:

- n Instrumentbrætojekter
- n Indhold, der gemmes i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand
- n Visninger af mapper i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand

## Begrænsninger, der gælder, når instrumentbrætter oprettes eller vises

Bemærk følgende begrænsninger, når interaktive instrumentbrætter oprettes eller vises:

- n En bruger, der opretter eller redigerer et interaktivt instrumentbræt, kan tilføje hvilke som helst rapporter til det instrumentbræt, som vedkommende har adgang til.

Rapporterne lagres i mapper. Adgang til disse mapper fastlægges af brugerroller. Privilegiet Håndter instrumentbræt tillader, at brugere opretter og redigerer interaktive instrumentbrætter. Det omfatter ikke privilegiet Håndter tilpassede rapporter. Privilegiet Håndter tilpassede rapporter giver fuld adgang til alle rapportundermapper og rapporter under den firmaomspændende fælles mappe. Se emnerne [Rapporter](#) (på side 697) og [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 712) for at få flere oplysninger om mappesynlighed.

- n De rapporter, der føjes til de interaktive instrumentbrætter, er muligvis ikke synlige for alle brugere i firmaet. Adgang til rapporter afhænger af brugerrollen.

Hvis en brugers rolle ikke tillader, at brugeren ser en bestemt rapport i et instrumentbræt, vises en fejlmeddelelse i instrumentbrættet.

- n Hvis en rapport slettes, efter den er føjet til et instrumentbræt, ser en bruger, der redigerer instrumentbrættet, et udråbstegn (!) ved siden af rapportnavnet i editoren til instrumentbræt. Hvis en bruger ser instrumentbrættet, vises en fejlmeddelelse.
- n Perioderne i rapporterne kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret regnskabskalenderåret i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Hvis data i rapporterne er baseret på den tidligere regnskabskalender, kan de ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalender.

I følgende tabel beskrives begreberne i editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers.

Begreb	Definition
Kolonner	Kolonner bruges til at justere indholdet på et instrumentbræt. Afsnittene i kolonner opbevarer indholdet. Du kan oprette lige så mange kolonner på en instrumentbrætside, som du ønsker. Hver ny instrumentbrætside indeholder automatisk en tom kolonne med en tom sektion. De kolonner, der bruges i instrumentbrætter, er ikke relateret til de kolonner, der bruges i rapporter.
Instrumentbrætojekter	Instrumentbrætojekter er elementer, der kun bruges i et instrumentbræt. Eksempler på instrumentbrætojekter er afsnit, der opbevarer indhold, og navigationslinks.
Mapper	Mapper er organisationelle konstruktioner, der opbevarer indhold, som er gemt i præsenterationskataloget i Oracle CRM On Demand, så som anmodninger oprettet med Oracle CRM On Demand Answers. En mappe svarer til et UNIX-bibliotek eller en Microsoft Windows-mappe.
Sider	<p>Sider indeholder de kolonner og afsnit, der opbevarer indholdet af et instrumentbræt. Hvert instrumentbræt har mindst én side. I editor til instrumentbræt identificeres sider ved faner på tværs af instrumentbrættets top. Flere sider bruges til at organisere indhold. Du kan f.eks. have følgende sider:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n En side til lagring af resultater fra Oracle CRM On Demand Answers, som du refererer til hver dag</li> <li>n En side, der indeholder links til dine leverandørers websites</li> <li>n En side, der linker til dit firmas intranet</li> </ul>
Resultater	Resultater, også kaldet rapporter, er det output, der returneres fra serveren i Oracle CRM On Demand. Resultaterne matcher de anmodningskriterier, der er angivet vha. Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet til visning af resultater i et instrumentbræt er at vise dem i en tabel. Resultater kan også vises i andre formater, så som diagrammer. Du kan undersøge og analysere resultater, gemme eller udskrive dem eller downloade dem til et regneark.
Afsnit	Afsnit vises i kolonner i instrumentbrætlayoutet. De opbevarer indhold, som du trækker og slipper fra udvælgelsesruden, og som du bruger til at organisere indholdet i en kolonne.



Begreb	Definition
Typografier	Typografier kontrollerer, hvordan instrumentbrætter og resultater formateres til visning, så som tekstfarve og links, skrifttype og -størrelse, rammer i tabeller, farver og attributter for diagrammer osv. Typografier er organiseret i mapper, der indeholder overlappende typografiark (filer med typen .css), billeder og diagramskabeloner. Du kan tilsidesætte nogle elementer i typografiarkene, så som tabelrammer og tekststørrelse, når resultater formateres i Oracle CRM On Demand Answers.
Præsentationskatalog	Præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand lagrer det indhold, der er oprettet med Oracle CRM On Demand Answers. De indholdstyper, der lagres i præsentationskataloget, omfatter: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anmodninger, der er oprettet med Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filtre, der er anvendt på resultater</li> <li>■ Oplysninger om instrumentbrætter</li> </ul>

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af instrumentbrætter](#) (på side 993)
- [Rapporter](#) (på side 697)

## Håndtering af instrumentbrætter

Hvis din rolle har privilegiet Håndter instrumentbrætter, kan du bruge editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers til at oprette og redigere interaktive instrumentbrætter. Udfør følgende opgaver for at håndtere instrumentbrætter:

- [Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 994)
- [Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 995)
- [Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 996)
- [Omdøbning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1007)
- [Sletning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1007)
- [Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1009)
- [Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1008)
- [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1011)
- [Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt](#) (på side 1014)
- [Visning af instrumentbrætter](#) (på side 1015)
- [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1015)

[n Om emneområder i rapporter](#) (på side 726)

[n Noter om anvendelse til emneområder](#) (på side 1016)

# Oprettelse af interaktive instrumentbrætter

I dette emne beskrives, hvordan et nye interaktivt instrumentbræt oprettes.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan opretter du et interaktivt instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Klik på Nyt instrumentbræt på siden Håndter instrumentbrætter.
- 4 Indtast navn og beskrivelse til instrumentbrættet på siden Redigering af instrumentbrætter, og klik dernæst på Gem.  
Siden Håndter instrumentbrætter vises igen.
- 5 Klik på linket Design til det instrumentbræt, som du oprettede, på siden Håndter instrumentbrætter.  
Editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue, der er uafhængigt af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand. Navnet på det nye instrumentbræt vises øverst på siden.

**BEMÆRK:** Nyoprettede instrumentbrætter indeholder én tom side. Instrumentbrætter, der kun indeholder én side, viser ikke sidenavnet som en fane øverst i instrumentbrættet. Sidenavne i instrumentbræt vises kun øverst i et instrumentbræt, når instrumentbrættet indeholder flere sider.

**BEMÆRK:** Det maksimale antal instrumentbrætter, der kan vises på rullelistenmenuen Instrumentbrætter er 199. Hvis du opretter flere instrumentbrætter, kan du ikke få adgang til dem vha. rullelistenmenuen Instrumentbrætter.

Når du har oprettet instrumentbrættet, kan du føje indhold til instrumentbrættet. Se følgende emner for at få oplysninger om, hvordan du håndterer instrumentbrætindhold, kontrollerer deres udseende og føjer sider til instrumentbrætter:

[n Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 995)

[n Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 996)

[n Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1009)

[n Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1011)

## Navigering til editor til instrumentbræt

I editoren til instrument i Oracle CRM On Demand Answers kan du føje indhold til interaktive instrumentbrætter. Du kan også kontrollere udseendet af instrumentbrætter og omdøbe og slette objekter på dem.

**BEMÆRK:** Du kan ikke ændre de forudgenererede instrumentbrætter, der leveres med Oracle CRM On Demand.

Dette emne beskriver, hvordan der navigeres til editoren til instrumentbræt for at arbejde med eksisterende interaktive instrumentbrætter. Se [Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 994), hvis du vil oprette et nyt instrumentbræt.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan navigerer du til editoren til instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Vælg Design i menuen på postniveau til det instrumentbræt, som du vil redigere, på siden Håndter instrumentbrætter.

Editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue uafhængigt af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.

Følgende procedurer forklarer, hvordan du vælger den instrumentbrætside, som du vil arbejde med.

### *Sådan vælger du en instrumentbrætside*

**BEMÆRK:** Hvis du allerede arbejdede på en instrumentbrætside, vil udførelse af denne handling gemme evt. ændringer, som du foretog på den side, som du arbejdede med.

- n Vælg den side, som du vil redigere i rullelisten Side ved siden af navnet på instrumentbrættet på siden Editor til instrumentbræt.

## Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter

Du kan tilføje sider til et interaktivt instrumentbræt.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan tilføjer du en side til et interaktivt instrumentbræt:*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på ikonet Tilføj instrumentbrætside når toppen af siden på siden Editor til instrumentbræt.



- 3 Indtast et navn og en beskrivelse til instrumentbrætsiden.

- 4 Klik på OK.

Den nye vises på instrumentbrættet.

**BEMÆRK:** Hvis der kun er én side i instrumentbrættet, vises sidenavnet ikke på en fane. Fane vises kun, når der er mere end én side, så du kan klikke på fanerne for at flytte mellem siderne.

## Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider

I følgende emner beskrives, hvordan indhold på interaktive instrumentbrætsider tilføjes og vises.

**BEMÆRK:** Din rolle skal omfatte privilegiet *Håndter instrumentbrætter*, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

- [n Navigering til editor til instrumentbræt](#) (på side 995)
- [n Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 995)
- [n Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 997)
- [n Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 999)
- [n Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 999)
- [n Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1000)
- [n Tilføjelse af visninger af præsenteringskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1003)
- [n Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsenteringskataloget, til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1003)
- [n Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1004)
- [n Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter](#) (på side 1005)
- [n Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1006)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om interaktive instrumentbrætter:

- [n Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 994)
- [n Omdøbning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1007)
- [n Sletning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1007)
- [n Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1009)
- [n Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1008)
- [n Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1011)
- [n Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1015)

## Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider

Dette emne forklarer, hvordan udseendet af instrumentbrætsider kontrolleres vha. editoren til instrumentbræt. Se [Navigering til editor til instrumentbræt](#) (på side 995) for at få flere oplysninger om navigering til editor til instrumentbræt.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### Arbejde med kolonner i interaktive instrumentbrætter

Kolonner bruges til at justere indholdet af et instrumentbræt. Afsnittene i kolonnerne opbevarer indholdet. Du kan tilføje eller fjerne kolonner, angive bredden i pixel eller som en procent af instrumentbrætsiden og ombryde kolonner.

Når du har mere end én kolonne på en instrumentbrætside, kan du ombryde kolonnerne for at arrangere dem på siden. (Træk-og-slip-funktionen omplacrer ikke kolonnerne). Hvis du f.eks. har to kolonner side om side, og du ombryder kolonnen yderst til højre, flyttes den under den første kolonne, og begge kolonner vil spænde over den bredde, som de oprindeligt optog, da de var side om side. Hvis du har tre kolonner side om side, og du ombryder den midterste kolonne, flyttes de to yderste kolonner ned under den første kolonne, og den første kolonne spænder over den bredde, som de første to kolonner optog.

### Sådan tilføjer du en ny kolonne

- [n](#) Klik på ikonet Tilføj kolonne nær toppen af siden Editor til instrumentbræt.



Kolonnen føjes til instrumentbrætsiden.

### ***Sådan angiver du bredden af en kolonne***

- 1** Klik på Egenskaber, og vælg Kolonneegenskaber.
- 2** Udvid linket Yderligere formateringsindstillinger i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3** Angiv kolonnebredden i afsnittet Yderligere formateringsindstillinger:
  - n** Indtast antallet af pixel, f.eks. 200, for at angive bredden i pixel:
  - n** Brug procenttegnet (%), f.eks. 20%, for at angive bredden som en procentdel af instrumentbrætsiden.
- 4** Klik på OK.

### ***Sådan ombryder du en kolonne***

- n** Klik på Egenskaber, vælg Indsæt kolonneskift, og vælg dernæst den relevante type kolonneskift.  
Hvis du ombryder kolonnen igen, tilbageføres kolonnelaytoutet til det forrige layout.

## **Tilføjelse af afsnit til interaktive instrumentbrætsider**

Afsnit bruges i kolonner til at opbevare indholdet af et instrumentbræt. Afsnit justeres som standard lodret. Du kan trække lige så mange afsnit til en kolonne, som du ønsker.

Hvis du trækker og slipper indhold til en kolonne uden først at tilføje et afsnit, der skal opbevare indholdet, oprettes et afsnit automatisk.

Hvis du trækker et afsnit fra en kolonne til en anden, medtages alt indhold i det afsnit også.

### ***Sådan føjer du et afsnit til en kolonne***

- n** Træk og slip et afsnitsobjekt fra udvælgelsesruden fra området Instrumentbrætojekter til kolonnen.  
Kolonnen fremhæves, når du er på et relevante sted i kolonnen til at kunne slippe afsnittet.

## **Få afsnit til at blive vist vandret i interaktive instrumentbrætsider**

Standardjusteringen til afsnit er at justere dem lodret.

### ***Sådan får du et afsnit til at blive vist vandret***

- n** Klik på Egenskaber til afsnittet, og vælg Arranger vandret.

## **Gem ændringer af interaktive instrumentbrætsider**

Du kan gemme ændringerne når som helst.

### ***Sådan gemmer du ændringer af en interaktiv instrumentbrætside***

Udfør en af følgende handlinger:

- n** Klik på Gem.
- n** Forlad den side, som du arbejder på, i editoren til instrumentbræt.

Ændringerne gemmes f.eks., hvis du tilføjer eller redigerer en anden side, ændrer egenskaber for instrumentbræt eller ændrer en prompt, et filter eller en anmodning.

## **Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider**

Du kan få et helt afsnit i et instrumentbræt og dets indhold til at blive vist betinget på basis af de resultater, der returneres til en bestemt anmodning i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan bruge denne funktionalitet til at vejlede brugere, mens de ser instrumentbrætter. Se [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1015) for at få flere oplysninger om vejledning af brugere på denne måde.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### ***Sådan får du indhold på en interaktiv instrumentbrætside til at blive vist betinget***

- 1** Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2** Klik på Egenskaber til det afsnit, der indeholder indholdet, på siden Editor til instrumentbræt, og vælg dernæst Guidet navigation.
- 3** Angiv dine valg i dialogboksen Egenskaber for guidet navigation, og gennemse for at vælge anmodningen i præsenteringskataloget.
- 4** Klik på OK.

## **Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider**

Guidede navigationslinks i interaktive instrumentbrætsider kan være statiske eller betingede. Statiske links vises altid. Betingede links vises kun, hvis resultaterne opfylder bestemte kriterier. Du kan bruge denne funktionalitet til at vejlede brugere, mens de ser instrumentbrætter. Se [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1015) for at få flere oplysninger om guidet navigation.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan følger du et guidet navigationslink til en interaktiv instrumentbrætside*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et Guidet navigation-linkobjekt fra udvælgelsesruden til et afsnit på instrumentbrætsiden på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til linket.
- 4 Gør følgende i dialogboksen Guidede navigationslinkegenskaber:
  - n Vælg Ja til indstillingen Referencekildeanmodning, hvis du vil gøre linket betinget, og angiv dernæst kildeanmodningen.
  - n Angiv linkegenskaberne.**BEMÆRK:** Angiv den fulde sti til URL-adresser.
- 5 Klik på OK.

## Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje tekstlinks og billedlinks til et instrumentbræt og angive, hvad der skal ske, når en bruger klikker på linkene. Du kan f.eks. dirigere brugere til en anden website eller et andet instrumentbræt, åbne dokumenter, starte applikationer eller udføre enhver anden handling, som browseren understøtter. Du kan også tilføje et billede eller kun tekst uden nogen links.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan tilføjer du et tekstlink eller billede til en interaktiv instrumentbrætside*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et link- eller billedobjekt fra udvælgelsesruden på side Editor til instrumentbræt til et afsnit på instrumentbrætsiden.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til objektet.  
Dialogboksen Link- eller Billedegenskaber vises.
- 4 Angiv dine valg:
  - n Indtast teksten i feltet Overskrift til et tekstlink.



- n Indtast placering og navn på billedet i feltet Billede til et billedlink.

Angiv placeringen som en URL-adresse. Følgende er eksempler:

`http://billedserver/MitBillede.gif`

`/InstrumentbrætFiler/billede.gif`

Hvis billedet ikke ligger på en lokal server, skal URL-adressen inkludere **http://**. Hvis billedet er til brug i et fælles miljø, skal den ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til.

Hvis du ønsker en overskrift til billedet, skal du indtaste en overskrift til billedet i feltet Overskrift og bruge rullelisten Layout til at vælge, hvor overskriften skal vises i forhold til billedet.

- 5 Angiv, hvad der skal ske, når brugeren klikker på teksten eller billedet:

- n Hvis du vil angive, at en anmodning eller et instrument skal vises, når brugeren klikker på linket eller billedet, skal du angive destinationen som Anmodning eller Instrumentbræt og klikke på knappen Gennemse for at vælge anmodningen eller instrumentbrættet.
- n Hvis du vil angive, at en anden handling skal forekomme, så som åbning af en website, et dokument eller et program, skal du angive destinationen som en URL-adresse og indtaste den fulde sti i feltet, der følger destinationsindstillingerne. Vælg i målområdet, om destinationen skal vises i brugerens eksisterende browservindue eller i et nyt vindue.

Et link er defineret som enhver URL-adresse (Uniform Resource Locator), som browseren kan fortolke. URL-adresser peger på websites, dokumenter, sider, FTP-sites, nyhedsgrupper osv. Afhængigt af browseren er følgende eksempler på gyldige URL-adresser:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Se følgende tabel for flere oplysninger om den slags internt eller eksternt indhold, der kan linkes til.

**BEMÆRK:** Firmaadministrator kan oprette et virtuelt bibliotek, der hedder \DashboardFiles, på præsentationsserveren til fælles dokumenter og mappe det virtuelle bibliotek til et fælles netværksbibliotek med samme navn. Vha. det virtuelle bibliotek kan brugere med de relevante tilladelser publicere filer til denne mappe og referere til disse filer ved deres relative URL-navne i stedet for ved deres fuldt kvalificerede netværksdelingsnavne, f.eks. \DashboardFiles\AnnualReport.doc i stedet for \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

**TIP:** Når du vælger, om destinationen skal vises i brugerens eksisterende browservindue eller et nyt browservindue, skal du notere følgende oplysninger. For hver handling undtagen afsendelse af mail og eksekvering af et program kan du kontrollere, hvordan linket skal forekomme. Vælg det aktuelle vindue, når du ønsker, at handlingen skal forekomme i instrumentbrættets visningsrude. Instrumentbrættet forbliver aktivt, men i baggrunden. Vælg et nyt vindue, når du ønsker, at handlingen skal finde sted i et nyt browservindue.

**BEMÆRK:** Lad det felt, der følger efter destinationsindstillingerne stå tomt, for kun at tilføje tekst eller et billede uden links.

- 6 Klik på OK.

I følgende tabel vises linkindstillingerne for tilføjelse af et tekstlink eller et billede vha. editoren til instrumentbræt.

Linkindstilling	Kommentarer
Website eller dokument	<p>Du skal finde URL-adressen eller adressen til sitet eller dokumentet. Du kan kopiere destinationsadressen fra browserens adresse- eller placeringsboks og dernæst indsætte den.</p> <p>Til en website kan du udelade <b>http: //</b>-delen af adressen, hvis URL-adressen ligger på din webserver, så som din intranetsite.</p> <p>Hvis URL-adressen ligger på organisationens webserver, kan du indtaste filens relative adresse. F.eks.:</p> <p><b>\DashboardFiles\Logo.gif</b></p>
Lokalt eller fælles dokument	<p>Hvis dokumentet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Eksempler på den slags dokumenter, som du kan åbne, er regneark, der indeholder nylige salgsrapporter, en diaspræsentation, der introducerer et nyt produkt, et Microsoft Word-dokument, der indeholder firmaets årsrapport, en grafikfil, der indeholder et kort fra lufthavnen til dit hovedkontor osv.</p> <p>Hvis dokumentet f.eks. kun er til eget brug, kan en eksempelplacering være:</p> <p><b>c: \mincomputer\rapporter\rapport.doc</b></p> <p>Angiv UNC-navnet til et fælles dokument, f.eks.:</p> <p><b>\\ALLUSERS\reports\report.doc</b></p>
Send e-mail til en angivet bruger	<p>Du skal kende mailto-URL-adressen, f.eks.:</p> <p><b>mailto: support@oracle.com</b></p> <p>Når brugeren vælger dette link, starter browseren e-mail-applikationen med feltet Til: udfyldt. (Browseren kontrollerer start af e-mail-programmet).</p>
Udfør et program	<p>Hvis programmet er til brug i et fælles miljø, skal de ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Du kan bruge denne funktion til at downloade og køre en applikation. (Driftssystemet kontrollerer start af applikationen). Hvis du f.eks. vil starte Microsoft Word til eget brug, kan en eksempelplacering være:</p> <p><b>c: \MSOFFICE\OFFICE\word.exe</b></p> <p>Til et program, der er licenseret til flere brugere, på et fælles drev skal du angive UNC-navnet til placeringen, f.eks.:</p> <p><b>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\word.exe</b></p>
Opfrisk browseren vha. JavaScript	<p>Browseren skal understøtte JavaScript for at kunne bruge følgende eksempel.</p> <p><b>javascript: window.location.reload()</b></p> <p>Vælg indstillingen Aktuelt vindue i målområdet.</p>

## Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje en visning af et præsentationskatalogmappe i Oracle CRM On Demand og dens indhold, så som gemte anmodninger, til et instrumentbræt. Hvis du f.eks. har en samling gemte anmodninger, som du ofte kører, kan du åbne mappen i instrumentbrættet, navigere til en gemt anmodning og klikke på den for at køre den.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan tilføjer du en visning af en præsentationskatalogmappe til en interaktiv instrumentbrætside*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et mappeobjekt fra udvælgelsesruden til et afsnit i instrumentbrættet.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til mappen.  
Dialogboksen Mappeegenskaber vises.
- 4 Gennemse for at vælge mappen, og klik på OK.
- 5 Klik på OK for at gemme egenskaberne.

## Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje indhold, som du eller en anden allerede har gemt i en fælles mappe eller et fælles instrumentbræt, så som instrumentbrætprompter og rapporter. Du kan gennemse for at finde indhold ved at se efter den præsentationskatalogmappe, som indholdet er lagret i, eller efter det instrumentbræt, som det vises i.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan tilføjer du gemt indhold i præsenteringskataloget til interaktive instrumentbrætsider*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Naviger til mappen eller instrumentbrættet i området Gemt indhold, der indeholder det indhold, som du vil føje til instrumentbrættet, fra udvælgelsesruden på siden Editor til instrumentbræt.

- 3 Find det indhold, som du vil tilføje, og træk og slip det til et afsnit i instrumentbrættet.

Dette trin føjer en genvej til indholdet, som blev gemt i præsenteringskataloget. Hvis indholdet ændres, afspejles ændringen på instrumentbrætsiden.

Se [Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter](#) (på side 1005) for at få oplysninger om redigering af egenskaber for instrumentbrætprompter og rapporter.

## Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider

Du kan kontrollere, hvordan resultater vises, når en bruger borer ned på en rapport i et interaktivt instrumentbræt. Resultaterne kan vises på en af følgende måder:

- De nye resultater kan vises direkte i instrumentbrættet, idet de erstatter den oprindelige rapport.

Dette er standardvirkemåden. Det område, der blev optaget af den oprindelige rapport, tilpasses automatisk til de nye resultater.

- Hele instrumentbrættet kan erstattes med de nye resultater.

Denne virkemåde kontrolleres af indstillingen Rul på plads i editoren til instrumentbræt. Indstillingen sættes på afsnitsniveau, hvilket betyder, at den gælder for alle rapporter, der kan bores i, i afsnittet. Brugere kan klikke på browserens Tilbage-knap for at vende tilbage til den oprindelige rapport eller instrumentbrættet.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan kontrollerer du, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på Egenskaber til afsnittet, og foretag dit valg til indstillingen Rul på plads på siden Editor til instrumentbræt:

- Klik på Rul på plads for at vise de nye resultater direkte i instrumentbrættet. En afkrydsning vises ved siden af denne indstilling, når den er valgt. Dette er standardvirkemåden.

- n** Klik på Rul på plads for at fjerne afkrydsningen og erstatte instrumentbrættet med de nye resultater.

## Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter

Du kan redigere egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter, der er føjet til et instrumentbræt fra præsentationskataloget.

**BEMÆRK:** Når du redigerer egenskaberne for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter, som beskrevet her, gemmes også alle øvrige ændringer, som du foretager af den side, som du arbejder på.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan redigerer du egenskaber for en interaktiv instrumentbrætprompt*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på knappen Egenskaber til instrumentbrætojektet på siden Editor til instrumentbræt, og klik på Revider.  
Siden Instrumentbrætprompt vises.
- 3 Foretag ændringerne af instrumentbrætprompten.
- 4 Klik på OK for at gemme prompten.

### *Sådan redigerer du egenskaber for en rapport*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på knappen Egenskaber til rapporten på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Vælg den egenskab, som du vil revidere:

- n** Vis resultater

Hvis du vælger indstillingen Integreret i afsnit, udføres anmodningen automatisk, og resultaterne vises direkte i instrumentbrættet. Denne indstilling er som standard valgt til rapporter.

Alternativt kan du vælge at få vist anmodningen som et link, som brugere skal klikke på for at udføre anmodningen, og du kan angive, om resultaterne skal vises i instrumentbrættet eller i et separat vindue.

### n Rapportlinks

Denne indstilling åbner dialogboksen Rapportlinks, hvor du kan vælge de links, som skal vises med rapporten på instrumentbrætsiden.

### n Vis visning

Denne indstilling viser de tilgængelige visninger i rapporten, der er opbygget i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan vælge den visning, som du vil se.

### n Revider anmodning

Denne indstilling viser fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, hvor du kan revidere den anmodning, der genererer rapporten.

## Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter

I editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers giver en formateringsdialogboks adgang til og kontrol over de visuelle attributter til instrumentbrætter. Afhængigt af det element, som du formaterer, viser dialogboksen forskellige indstillinger, så som skrifttype, celle og rammekontrollementer, baggrundsfarve og yderligere formateringsindstillinger, så som celledes indre margener. Formateringen påvirker kolonnens og afsnittets visuelle udseende på et instrumentbræt, så som baggrundsfarve og rammer.

Når valgene til vandret og lodret justering vises, ligner de tekstjusteringsvalgene i tekstbehandlingsprogrammer. Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i de øvrige kolonner.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan udfører du formatering i et interaktivt instrumentbræt*

#### 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

#### 2 Klik på knappen Egenskaber til en kolonne eller et afsnit på siden Editor til instrumentbræt, og vælg indstillingen Kolonneegenskaber eller Formater afsnit.

#### 3 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er ikke tilgængelig til nogle elementer.

#### 4 Konfigurer justering og baggrundsfarve i området Celle.

**BEMÆRK:** Den mest almindelige justering til tekst er venstrestillet. Den mest almindelige til numeriske data er højrestillet.

Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.

- 5 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.

**TIP:** Du kan vælge eller fravælge tilpassede rammer ved at klikke på øverste, nederste, venstre og højre ramme nær rullelisten Position.

- 6 Klik på Yderligere formateringsindstillinger for at formatere spatiering i cellen, og angiv værdier til bredde og højde af celleindhold samt plads over, under, til venstre for og til højre for indholdet.

Værdier angives i pixel.

- 7 Foretag valg i området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi for at tilsidesætte typografi og klasseelementer, der er angivet i Oracle CRM On Demand Answers.

a Klik på de indstillinger, som du vil bruge.

b Angiv placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

**BEMÆRK:** De avancerede formateringsindstillinger til typografi er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.

- 8 Klik på OK.

## Omdøbning af instrumentbrætoobjekter

Instrumentbrætoobjekter på et interaktivt instrumentbræt, der ikke allerede har et navn, tildeles et standardnavn, så som Afsnit 1, Link1 osv. Du kan omdøbe instrumentbrætoobjekter for at tildele meningsfulde og beskrivende navne.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan omdøber du et instrumentbrætoobjekt på en interaktiv instrumentbrætside*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på knappen Omdøb til instrumentbrætoobjektet på siden Editor til instrumentbræt.

- 3 Indtast et nyt navn til instrumentbrætoobjektet i dialogboksen Omdøb.

- 4 Klik på OK.

## Sletning af instrumentbrætoobjekter

Du kan slette instrumentbrætoobjekter fra interaktive instrumentbrætsider. Hvis det instrumentbrætoobjekt, som du sletter, allerede er gemt i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand, slettes objektet kun fra

instrumentbrætsiden. Det slettes ikke fra præsentationsobjektet. (Bemærk, at brugere med de relevante tilladelser, kan redigere indholdet af præsentationskataloget ved at klikke på Håndter på fanen Katalog i udvælgelsesruden i Oracle CRM On Demand Answers.)

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan sletter du et instrumentbræteobjekt fra en interaktiv instrumentbrætsiden*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på Slet til instrumentbræteobjektet på siden Editor til instrumentbræt.

**BEMÆRK:** Når du sletter en kolonne, tilpasses størrelsen på de øvrige kolonner på siden muligvis for at vedligeholde kolonnejusteringen.

## Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter

Du kan angive sideindstillingerne og indhold i sidehoved og -fod til PDF-output fra et interaktivt instrumentbræt. Instrumentbrætter og visninger udskrives i Adobe Acrobat PDF-format. Adobe Reader 6.0 eller nyere kræves for at udskrive med Adobe PDF.

Formatering af sidehoved og -fod vises i HTML- og PDF-output.

**BEMÆRK:** Udskriftsvalgene, som du angiver, gælder kun for PDF-output. Hvis du udskriver PDF på en lokal eller netværksprinter, gælder de udskriftsvalg, der er angivet i browseren, så som valg af papirstørrelse.

### *Sådan ændrer du PDF- og udskriftsindstillinger*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på ikonet Egenskaber for PDF- og udskriftskontrol øverst i arbejdsområdet.



Dialogboksen PDF- og udskriftskontrol vises.

- 3 Foretag dine valg til sideindstillingerne.
- 4 Gør følgende for at tilføje sidehoved eller -fod:



- a Vælg den relevante indstilling, og klik på Rediger.
  - b Brug indstillingerne i dialogboksen til at opbygge sidehovedet eller sidefoden.  
Sidehoveder og -fødder kan indeholde op til tre linjer.
  - c Klik på formateringsknappen for at anvende kosmetisk formatering på et hoved- eller fodelement.  
Se [Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1006) for at få flere oplysninger om kosmetisk formatering.
  - d Klik på OK for at gemme sidehovedet eller -foden.
- 5 Klik på OK, når du er færdig med at ændre PDF- og udskriftsindstillingerne.

## Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter

Du kan angive egenskaberne til hele instrumentbrættet, så som den typografi, der skal bruges, og du kan slette, omsortere og skjule sider. Ændring af egenskaber for instrumentbræt gemmer ændringer, som du foretog af den side, som du arbejder med.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan får du adgang til siden Egenskaber for instrumentbræt til et interaktivt instrumentbræt*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på ikonet Egenskaber for instrumentbræt nær toppen af siden Editor til instrumentbræt.



Siden Egenskaber for instrumentbræt vises.

### Valg af en typografi til et interaktivt instrumentbræt

Typografier kontrollerer, hvordan instrumentbrætter og resultater formateres til visning. Til at begynde med formateres resultater vha. en standardtypografi. Oracle CRM On Demand indeholder foruddefinerede typografier, som du kan vælge mellem.

### ***Sådan vælger du en typografi til et interaktivt instrumentbræt***

- 📌 Vælg den typografi, som du vil bruge, i rullelisten Typografi i området Generelle egenskaber på siden Egenskaber for instrumentbræt.

### **Tilføjelse af en beskrivelse til et interaktivt instrumentbræt**

Beskrivelser lagres, men vises ikke på instrumentbrætter.

### ***Sådan tilføjer du en beskrivelse til en interaktivt instrumentbræt***

- 📌 Indtast en beskrivelse af instrumentbrættet i boksen Beskrivelse på siden Egenskaber for instrumentbræt.

### **Omdøb, slet, omsorter og skjul interaktive instrumentbrætsider**

Dette emne indeholder procedurer, der beskriver, hvordan interaktive instrumentbrætsider omdøbes, slettes, omsorteres og skjules. Området Instrumentbrætsider viser siderne til instrumentbrættet. Siderne opstilles i samme rækkefølge som deres faner.

Når du omdøber et instrumentbræt, kan du bevare brugeres referencer til det gamle navn. Denne handling opretter en genvej med det gamle navn, der peger på det navngivne instrumentbræt i præsentationskataloget.

Hvis du arbejder med en instrumentbrætside, kan du skjule den fra brugere, indtil ændringerne er fuldført.

**VIGTIG:** Du kan ikke fortryde de handlinger, der er beskrevet i følgende procedurer, ved at klikke på Annuller.

### ***Sådan omdøber du en interaktiv instrumentbrætside***

- 📌 Klik på linket Omdøb i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at omdøbe siden Omdøb element, og følg instruktionerne på siden.

### ***Sådan sletter du en interaktiv instrumentbrætside***

- 📌 Klik på linket Slet i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt, og bekræft sletningen, når du promptes.

### ***Sådan omsorterer du en interaktiv instrumentbrætside***

- 📌 Klik på pil-op til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at flytte en instrumentbrætside op i listen.

Fanen til siden flyttes til venstre på instrumentbrættet.

- 📌 Klik på pil-ned til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at flytte en instrumentbrætside ned i listen.

Fanen til siden flyttes til højre på instrumentbrættet.

### *Sådan skjuler du en interaktiv instrumentbrætside*

**n** Marker afkrydsningsfeltet Skjul side til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt.

Siden forbliver synlig for brugere, der ser den i øjeblikket.

**BEMÆRK:** Du kan ikke ændre tilladelserne på en instrumentbrætside. Ikonet Sikkerhed i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt er deaktiveret.

### *Sådan ændrer du den viste valuta på en interaktiv instrumentbrætside*

**n** Vælg valutamenuen, og vælg en ny valuta til rapporten.

Du skal medtage den forudgenererede instrumentbrætprompt Firmas aktive valutaer i instrumentbrættet for at bruge denne funktionalitet. Se [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1011) for at få flere oplysninger om tilføjelse af et forudgenereret indhold, så som en instrumentbrætprompt, til et instrumentbræt. Vælg valutamenuen, og vælg en ny valuta til rapporten, når du har tilføjet denne forudgenererede instrumentbrætprompt. Alle valutafelter i instrumentbrættet opdateres til at vise den valgte valuta. Listen over valutaer er begrænset til de valutaer, der er defineret en vekselkurs til.

## Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter

En instrumentbrætprompt filtrerer resultaterne af de integrerede anmodninger, så kun resultater, der matcher promptkriterierne, vises. En instrumentbrætprompt kan filtrere alle anmodninger, der er integreret i et instrumentbræt, eller kun anmodninger på bestemte instrumentbrætsider.

Du vælger kolonnerne og operatorerne til instrumentbrætprompten og angiver, hvordan prompten skal forekomme på instrumentbrættet, og hvordan brugere vælger værdierne. Dine valg bestemmer indholdet af rapporter, der er integreret i instrumentbrættet eller på instrumentbrætsiden. I hver anmodning, som prompten skal filtrere, skal alle kolonner i instrumentbrætprompten findes i projektiionslisten eller i filtret eller begge. Kolonnerne i anmodningen skal have filtre sat, eller filterbetingelsen skal være sat til Er promptet. Kolonner, der indeholdes i prompten, og som ikke er medtaget i anmodningen, filtrerer ikke anmodningen.

Hvis du medtager flere kolonner i en instrumentbrætprompt, kan du begrænse brugerens valg til de efterfølgende udvælgelser. Antag f.eks., at en kolonne filtrerer på Region, og at den næste kolonne filtrerer på Distrikt. Ved at markere afkrydsningsfeltet Begræns til Distrikt, kan du begrænse Distrikt-kolonnen til kun at vise distrikter, der svarer til brugerens valg til Region. Hvis brugeren vælger Region øst i Region-prompten, viser Distrikt-prompten kun distrikterne i Region øst.

**BEMÆRK:** De begrænsede kolonner begrænses af alle andre kolonner i prompten. Hvis f.eks. prompten indeholder kolonner for År, Region og Distrikt, og Begræns er markeret til Distrikt, begrænses de værdier, der vises i Distrikt, af de værdier, der er indtastet i Region og År.

Hvis du erklærer en præsentrationsvariabel i en instrumentbrætprompt, kan der også refereres til variablen i forskellige områder af en rapport. Den værdi, der er indtastet ved instrumentbrætprompten, kan dernæst vises (vha. præsentrationsvariablen) i anmodningsresultater, der vises i instrumentbrættet.

Når du har oprettet en instrumentbrætprompt, skal du gemme den i en fælles mappe. Du kan tilføje den til et instrumentbræt, når du har gemt prompten.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere prompter til interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan opretter du en prompt til et interaktivt instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på linket Design analyser.  
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue.
- 3 Klik på et emneområde i Oracle CRM On Demand Answers, og klik dernæst på ikonet Ny instrumentbrætprompt øverst i afsnittet.  
En liste over emneområder vises.
- 4 Vælg det emneområde i listen over emneområder, der indeholder den kolonne, som du vil bruge som filter.  
Siden Instrumentbrætprompt vises.  
**BEMÆRK:** Hvis kolonnen også er medtaget i en kolonnefilterprompt i en integreret anmodning, skal dens værdi være sat til et filter i dialogboksen Opret/Rediger filter for, at instrumentbrætprompten kan filtrere den integrerede anmodning. Angivelse af værdien til Er promptet forudfiltrerer ikke den aktuelle kolonne. Alle kolonner i en instrumentbrætprompt skal komme fra samme emneområde, og alle kolonner i instrumentbrætprompten skal være medtaget i de integrerede anmodninger, som du ønsker, at instrumentbrætprompten skal filtrere.
- 5 Angiv i rullelisten Omfang på siden Instrumentbrætprompt, om instrumentbrætprompten gælder for hele instrumentbrættet eller en instrumentbrætside.
- 6 Klik på kolonnenavnet i udvælgelsesruden for at vælge en kolonne, der skal bruges som et filter i instrumentbrætprompten.  
Du kan tilføje flere kolonner til en instrumentbrætprompt. Klik på Slet til en kolonne, hvis du kolonnen fra prompten.  
**BEMÆRK:** Antallet af kolonner, som du medtager i en instrumentbrætprompt, kan påvirke ydeevnen. F.eks. kræver kolonner, der viser værdier i en rulleliste, en anmodning til Oracle CRM On Demand-serveren for at udfylde listen. Det anbefales, at du begrænser antallet af kolonner til ni eller færre.
- 7 Foretag dine valg til følgende indstillinger:
  - a Klik på knappen Rediger formel for at få vist dialogboksen Rediger kolonneformel, hvor du kan ændre formelen til kolonnen.
  - b Vælg den operator, som du vil bruge, i rullelisten Operator.
  - c Vælg kontroltypen for at angive, hvordan brugere vælger værdien til filtret.  
Valgmulighederne er at vælge værdien i en kalender, en rulleliste eller en værdiliste med flere værdier, eller at skrive den i en redigeringsboks.

- d** Hvis du vælger en rulleliste:
  - n** Angiv i listen Vis de værdier, som du vil vise i rullelisten. (Du kan vise alle værdier eller udvikle en SQL-sætning for at begrænse rullelisten til bestemte værdier).
  - n** Marker afkrydsningsfeltet Begræns, hvis du vil begrænse valgene til en kolonne afhængigt af det valg, som brugeren foretager i den forrige kolonne.
- e** Vælg i listen Standard til den værdi, som du ønsker, at brugere skal se til at begynde med.  
Du kan vise rapportstandarden, alle valg eller en bestemt værdi. Hvis du vælger en bestemt værdi, vises et felt, hvor du skriver værdien.
- f** I listen Sætvariabel kan du vælge, om en variabel skal udfyldes til instrumentbrætprompten vha. en præsentrationsvariabel.  
Vælg Ingen, hvis du ikke vil erklære et variabelnavn til denne prompt.  
Hvis du vælger Præsentrationsvariabel for at erklære en variabel til denne prompt, vises et ekstra felt, hvor du erklærer variabelnavnet.  
Hvis du f.eks. vælger Præsentrationsvariabel i rullelisten, kan du skrive minForetrukneRegion for at erklære dette som en præsentrationsvariabel. Der kan refereres til en variabel, som erklæres her, i anmodninger, når de ses i et instrumentbræt.
- g** Skriv et navn, der skal bruges til filterlabelen, i boksen Label.  
Kolonnelabelen bruges som filterlabel, hvis du lader boksen Label stå tom.
- 8** Klik på op- og ned-pilene for at omsortere kolonner i prompten.  
Omsortering af kolonner kontrollerer den rækkefølge, som valgene vises i for brugere.
- 9** Hvis du ønsker, at den valgte prompt og alle andre prompter, der følger efter den, skal vises på en ny linje i filtret, skal du klikke på boksen i listen Gruppe.
- 10** Klik på Eksempel (hvis tilgængelig) for at gennemse, hvordan prompten vil forekomme på instrumentbrættet.

### **Sådan gemmer du en prompt til et interaktivt instrumentbræt**

- 1** Klik på Gem, når du er færdig med at oprette instrumentbrætprompten.
- 2** Gem instrumentbrætprompten i en fælles mappe i dialogboksen Vælg mappe, og giv prompten et beskrivende navn.  
Du kan også angive i navnet, om instrumentbrætprompten gælder for et helt instrumentbræt eller for en instrumentbrætside.  
**BEMÆRK:** Du kan ikke føje prompten til et instrumentbræt, før du flytter den til en fælles mappe, hvis du gemmer prompten i en personlig mappe.
- 3** (Valgfrit) Skriv en beskrivelse i boksen Beskrivelse.

### *Sådan redigerer du en prompt til et interaktivt instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på linket Design analyser.  
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue.
- 3 Klik på linket Åbn analyse i vinduet Oracle CRM On Demand Answers, og find prompten i den mappe, hvor den er gemt.
- 4 Klik på instrumentbrætprompten for at redigere den.

### *Sådan tilføjer du en prompt til et interaktivt instrumentbræt eller en instrumentbrætside*

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.  
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 995) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Naviger til den mappe, der indeholder den instrumentbrætprompt, som du vil tilføje, i området Gemt indhold fra udvælgelsesruden på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Træk og slip instrumentbrætprompten i et afsnit på instrumentbrætsiden.  
Hvis instrumentbrætpromptens omfang er sat til Instrumentbræt, påvirker prompten alle sider i instrumentbrættet, men vises ikke på alle sider. Hvis omfanget er sat til Side, påvirker prompten kun de sider, som du føjer den til. Hvis omfanget er sat til Instrumentbræt, tilsidesætter den værdi, der er valgt til prompten på instrumentbrætniveau, værdierne til instrumentbrætprompterne på sideniveau.

## Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

### *Sådan ændrer du navnet på eller beskrivelsen af et interaktivt instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Klik på linket Rediger-til det instrumentbræt, som du vil ændre, på siden Håndter instrumentbrætter.
- 4 Ret navnet eller beskrivelsen efter behov på siden Redigering af instrumentbræt, og klik dernæst på Gem.

## Visning af instrumentbrætter

Oracle CRM On Demand indeholder forudgenererede instrumentbrætter, der grupperer rapporter i forretningsområder. Desuden kan brugere, som har privilegiet Håndter instrumentbrætter i deres rolle, oprette interaktive instrumentbrætter.

I dette emne beskrives, hvordan forudgenererede og interaktiver instrumentbrætter ses.

**BEMÆRK:** Hvis din rolle ikke tillader, at du ser en bestemt rapport i et instrumentbræt, eller hvis en rapport blev slettet, efter den blev føjet til instrumentbrættet, vises en fejlmeddelelse på instrumentbrættet, hvor rapporten ville være blevet vist.

### *Sådan ser du et instrumentbræt*

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Vælg det instrumentbræt, som du vil se, i rullelisten Vælg instrumentbræt.
- 3 Klik på Vis.  
Instrumentbrættet vises.

### Relaterede emner



Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Håndtering af instrumentbrætter](#) (på side 993)

## Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter

Guidet navigation kan hjælpe brugere med at forstå forretningsproblemer og fastlægge de relevante handlinger, som de skal udføre, ved at lede dem gennem undersøgelse af de resultater, der opnås fra rapporter. Når guidet navigation er baseret på fælles scenarier og bedste praksis til din branche eller organisation, giver den brugere mulighed for at se og analysere relaterede problemer ved at navigere til et relateret sæt resultater, et andet instrumentbræt eller en URL-adresse. Guidet navigation angives vha. editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers.

Der er tre typer guidet navigation:

-  Guidet navigation vha. statiske links. Når angivet til en anmodning, omfatter resultaterne på instrumentbrættet altid et link til en anden anmodning, et instrumentbræt eller en URL-adresse. F.eks. kan en rapport, der viser tendenser i spring i kundetilfredshed, altid vises med et link til en rapport, der viser kundetilfredshed efter produktlinje.
-  Guidet navigation vha. betingede links. Når angivet til en anmodning, vises et link til en anden anmodning, et instrument eller en URL-adresse kun, hvis resultaterne opfylder bestemte kriterier. Hvis f.eks. antallet af åbne kritiske serviceanmodninger overskrider en bestemt tærskel, kan resultatsættet omfatte et link til en rapport, der viser kundetilfredshed efter medarbejder.

- n** Guidet navigation vha. betingede afsnit. Hele instrumentbrætafsnit kan vises på basis af de resultater, der returneres til en bestemt anmodning. Hvis f.eks. resultaterne viser, at salg er nede med 15% eller er højere i den forrige uge, kan et instrumentbrætafsnit, der indeholder links til de relaterede rapporter og værktøjer, vises.

Visningen af statiske links påvirker generelt ikke instrumentbrættets gengivelsestid. Visningen af adskillige betingede links eller afsnit kan påvirke instrumentbrættets gengivelsestid. Se [Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 996) for at få oplysninger om editoren til instrumentbræt.

## Noter om anvendelse til emneområder

Dette emne indeholder oplysninger om emneområderne for dato og tid og kvoteperioder.

### Emneområderne Dato og Tid

Perioder i rapporterne kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret metode til regnskabskalenderår i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Data i rapporter, der er baseret på tidligere regnskabskalendermetode, kan ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalendermetode.

### Kvoteperioder

Rapporter, der omfatter kvoteoplysninger efter år, bruger årets slutmåned. På skærmbilledet Kvote viser år derimod den første måned i kvoteperioden, som er forskellig fra rapporter. Hvis f.eks. kvoteperioden kører fra november 2009 til januar 2010, viser Kvote-skærmbilledet året som 2009, men rapporterne viser året som 2010.



# 16 Administrering af Oracle CRM On Demand

---

Brug administratorsiderne til at konfigurere og tilpasse Oracle CRM On Demand. Se følgende afsnit for at få flere oplysninger om administrering af Oracle CRM On Demand:

Dette afsnit	beskriver disse opgaver
<a href="#">Firmaadministration</a> (på side 1026)	<a href="#">Opsætning af firmaprofil og globale standarder</a> (på side 1026) <a href="#">Aktivering af sprog</a> (på side 1037) <a href="#">Verificering af licensstatus og aktive brugere</a> (på side 1037) <a href="#">Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode</a> (på side 1039) <a href="#">Definition af en tilpasset regnskabskalender</a> (på side 1046) <a href="#">Nulstilling af alle adgangskoder</a> (på side 1048) <a href="#">Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger</a> (på side 1157) <a href="#">Begrænsning af brug af IP-adresser</a> (på side 1049) <a href="#">Gennemgang af firmaets ressourceforbrug</a> (på side 1050) <a href="#">Publicering af firmaomspændende varslinger</a> (på side 1051) <a href="#">Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor</a> (på side 1056) <a href="#">Håndtering af valutaer</a> (på side 1053) <a href="#">Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet</a> (på side 1058) <a href="#">Visning af historisk anvendelse af servicetildeling</a> (på side 1059) <a href="#">Indstilling af varslinger til servicetildelinger</a> (på side 1060) <a href="#">Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse</a> (på side 1061)
<a href="#">Applikationstilpasning</a> (på side 1062)	<b>Opgaver til opsætning af posttype</b> <a href="#">Oprettelse og redigering af felter</a> (på side 1076) <a href="#">Administration af indstillingen Kopiering aktiveret</a> (på side 1079)



Dette afsnit	beskriver disse opgaver
	<p><a href="#">Opsætning af tilpassede feltintegrationstags</a> (på side 1080)</p> <p><a href="#">Opsætning af weblinks</a> (på side 1081)</p> <p><a href="#">Omdøbning af felter</a> (på side 1083)</p> <p><a href="#">Brug af indekserede tilpassede felter</a> (på side 1084)</p> <p><a href="#">Tilbageførsel af indstillinger til standarder</a> (på side 1087)</p> <p><a href="#">Ændring af valglisterverdier</a> (på side 1087)</p> <p><a href="#">Tilpasning af layout af relateret element</a> (på side 1089)</p> <p><a href="#">Tilpasning af layout af statisk side</a> (på side 1090)</p> <p><a href="#">Omdøbning af titler på feltafsnit</a> (på side 1093)</p> <p><a href="#">Oprettelse af webapplerter</a> (på side 1094)</p> <p><a href="#">Definition af overlappende valglister</a> (på side 1096)</p> <p><a href="#">Håndtering af søgelayout</a> (på side 1097)</p> <p><a href="#">Håndtering af listeadgang og listerækkefølge</a> (på side 1099)</p> <p><a href="#">Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside</a> (på side 1100)</p> <p><a href="#">Oprettelse af layout af Post-hjemmeside</a> (på side 1102)</p> <p><a href="#">Tilpasning af revisionsspor</a> (på side 1103)</p> <p><a href="#">Angivelse af layout af dynamisk side</a> (på side 1106)</p> <p><a href="#">Håndtering af virkemåde af opslagsvinduer</a> (på side 1109)</p> <p><b>Opgaver til opsætning af applikation</b></p> <p><a href="#">Visning af eksterne websider i faner</a> (på side 1111)</p> <p><a href="#">Oprettelse og håndtering af layout af handlingslinje</a> (på side 1119)</p> <p><a href="#">Oprettelse af globale webapplerter</a> (på side 1120)</p> <p><a href="#">Upload af klientsideudvidelser</a> (på side 1123)</p> <p><a href="#">Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet</a> (på side 1126)</p> <p><a href="#">Oprettelse af nye temaer</a> (på side 1127)</p> <p><a href="#">Aktivering af tilpassede rapporter i Min hjemmeside</a> (på side 1130)</p> <p><a href="#">Omdøbning af posttyper</a> (på side 1131)</p> <p><a href="#">Ændring af ikonet til en posttype</a> (på side 1133)</p> <p><a href="#">Tilføjelse af posttyper</a> (på side 1133)</p>

Dette afsnit	beskriver disse opgaver
Brugerstyring og adgangskontrol (på side 1141)	<p>Opsætning af brugere (på side 1144)</p> <p>Opsætning af brugeres salgskvoter (på side 1154)</p> <p>Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger (på side 1155)</p> <p>Ændring af en brugers bruger-id (på side 1156)</p> <p>Nulstilling af en brugers adgangskode (på side 1156)</p> <p>Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger (på side 1157)</p> <p>Gennemgang af sikkerhedsrelaterede aktiviteter til brugere (på side 1157)</p> <p>Tilføjelse af delegerede for brugere (Administrator) (på side 1159)</p> <p>Oprettelse af lagerperioder til brugere (på side 1160)</p> <p>Deaktivering af brugere (på side 1160)</p> <p>Opsætning af brugere (Partnere) (på side 1163)</p> <p>Ændring af en brugers bruger-id (Partnere) (på side 1165)</p> <p>Nulstilling af en brugers adgangskode (Partnere) (på side 1165)</p> <p>Deaktivering af brugere (Partnere) (på side 1166)</p> <p>Opsætning af adgangsprofiler (på side 1198)</p> <p>Tilføjelse af roller (på side 1207)</p> <p>Opsætning af grupper (på side 1241)</p> <p>Opsætning af salgsområder (på side 1243)</p> <p>Proces til opsætning af bøger (på side 1219)</p> <p>Verificering af bogopsætning til administratorrolle (på side 1220)</p> <p>Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller (på side 1224)</p> <p>Oprettelse af bøger og boghierarkier (på side 1225)</p> <p>Tilknytning af brugere til bøger (på side 1227)</p> <p>Oprettelse af adgangsprofiler til bøger (på side 1230)</p> <p>Aktivering af bøger til firmaet (på side 1230)</p> <p>Aktivering af bøger til brugere og brugerroller (på side 1231)</p> <p>Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside (på side 1233)</p> <p>Tildeling af poster til bøger (på side 1235)</p>
Styring af forretningsproces (på side 1245)	<p>Oprettelse af arbejdsgangregler (på side 1256)</p> <p>Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog (på side</p>

Dette afsnit	beskriver disse opgaver
	<p>1261)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave</a> (på side 1265)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed</a> (på side 1263)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Send e-mail</a> (på side 1269)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid</a> (på side 1272)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier</a> (på side 1274)</p> <p><a href="#">Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent</a> (på side 1276)</p> <p><a href="#">Ændring af rækkefølgen af handlinger til-arbejdsgangregel</a> (på side 1279)</p> <p><a href="#">Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler</a> (på side 1280)</p> <p><a href="#">Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling</a> (på side 1281)</p> <p><a href="#">Sletning af arbejdsgangregler og -handling</a> (på side 1283)</p> <p><a href="#">Visning af forekomster af arbejdsgang</a> (på side 1286)</p> <p><a href="#">Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang</a> (se "<a href="#">Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang</a>" på side 1288)</p> <p><a href="#">Opsætning af tildelingsregler</a> (på side 1294)</p> <p><a href="#">Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne</a> (på side 1301)</p> <p><a href="#">Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne</a> (på side 1302)</p> <p><a href="#">Opsætning af prognosedefinition</a> (på side 1304)</p> <p><a href="#">Opdatering af prognosedefinition</a> (på side 1310)</p> <p><a href="#">Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches</a> (på side 1312)</p> <p><a href="#">Tilpasning af firmaets brancheliste</a> (på side 1318)</p>
<a href="#">Datastyringsværktøjer</a> (på side 1319)	<p><a href="#">Klargøring af data til import</a> (på side 1362)</p> <p><a href="#">Linkning af poster under import</a> (på side 1355)</p> <p><a href="#">Import af data</a> (på side 1488)</p> <p><a href="#">Gennemgang af importresultater</a> (på side 1493)</p>

Dette afsnit	beskriver disse opgaver
	<a href="#">Eksport af data</a> (på side 1494) <a href="#">Gennemgang af eksportresultater</a> (på side 1497) <a href="#">Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand</a> (på side 1502) <a href="#">Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand</a> (på side 1497) <a href="#">Oprettelse af integrationsbegivenhedskøer</a> (på side 1506) <a href="#">Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed</a> (se " <a href="#">Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed</a> " på side 1507)
<a href="#">Indholdsstyring</a> (på side 1509)	<a href="#">Opsætning af produktkategorier</a> (på side 1510) <a href="#">Opsætning af firmaprodukter</a> (på side 1511) <a href="#">Opsætning af prislister til PRM</a> (på side 1513) <a href="#">Håndtering af firmaets vedhæftninger</a> (på side 1516) <a href="#">Opsætning af vurderingsscripts</a> (på side 1517) <a href="#">Opsætning af rapportmapper</a> (på side 710)
<a href="#">Integration af Web Services</a> (på side 1498)	<a href="#">Download af WSDL- og skemafilere</a> (på side 1498) <a href="#">Gennemgang af udnyttelse af Web Services</a> (se " <a href="#">Gennemgang af udnyttelse af webservicer</a> " på side 1500)
<a href="#">Life Sciences Management</a> (på side 1524)	<a href="#">Håndtering af Smartbesøg</a> (på side 1524)

Desuden kan administratorer normalt gøre følgende:

-  Oprette tilpassede rapporter til eget brug eller til firmaomspændende distribution. Se [Rapporter](#) (på side 697) for at få instruktioner.
-  Oprette filtrerede lister til firmaomspændende distribution. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få instruktioner.

Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få oplysninger om brug af Oracle On Demand Expression Builder.

## Processer til administrering af Oracle CRM On Demand

Administratorsiderne i Oracle CRM On Demand gør det muligt at håndtere implementering af Oracle CRM On Demand til dine brugere og opsætning af dine databehov. Vha. administratorsiderne kan du tilpasse Oracle CRM On Demand's virkemåde for at imødekomme specifikke forretningsbehov. Brug følgende retningslinjer til at håndtere implementeringen af Oracle CRM On Demand:

### 1 Gennemgå alle tilgængelige ressourcer.

Gennemgå følgende ressourcer, før du konfigurerer en ny implementering af Oracle CRM On Demand:

- n Læs *Administrator Preview Guide* til *Oracle CRM On Demand*. Denne vejledning er tilgængelig for alle firmaadministratorer og indeholder oplysninger om, hvordan funktionalitet aktiveres i Oracle CRM On Demand. Klik på linket Uddannelse og support i Oracle CRM On Demand for at få flere oplysninger om adgang til *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*.
- n Gennemgå de yderligere værktøjer, skabeloner, checklister, webseminarer og vejledninger ved at klikke på linket Uddannelse og support i Oracle CRM On Demand.
- n Tilmeld dig kurset Administration Essentials, som tilbydes af Oracle University.

### 2 Evaluer dine forretningsprocesser og de roller, som brugere har i din organisation.

Gennemgå *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*, som er tilgængelig på My Oracle Support. Download og brug skabelonen Opsætning af tilpasset felt til at planlægge implementeringen korrekt fra starten. Denne skabelon er tilgængelig på siden Tools and Templates i Training and Support Center i My Oracle Support.

- n Definer datasynlighed, og hvordan data vil være sikret ved at overveje følgende faktorer og funktionalitet:
  - n **Adgangsprofiler.** Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger.
  - n **Team.** Se [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85) for at få flere oplysninger.
  - n **Bøger.** Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger.
  - n **Managersynlighed.** Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger.
- n Definer datamodellen og relevante felter. Evaluer, hvilke rapporter kræver tendensanalyse, tendensanalyse i realtid og de posttyper, som de understøtter.
- n Definer følgende processer, der er knyttet til validering og interaktion med data:
  - n Opsætning af salgsprocesser. Se [Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches](#) (på side 1312) for at få flere oplysninger.
  - n Definition af layout af konvertering af kundeemne og feltmappinger. Se [Administration af konvertering af kundeemne](#) (se "[Administration af konvertering af kundeemne](#)" på side 1300) for at få flere oplysninger.
  - n Definition af feltvalidering. Se [Om feltstyring](#) (på side 1066) for at få flere oplysninger.
  - n Definition af arbejdsgangprocesser. Se [Styring af forretningsproces](#) (på side 1245) for at få flere oplysninger.
  - n Integration af Oracle CRM On Demand med webservicer. Se [Integration af Web Services](#) (på side 1498) for at få flere oplysninger.
- n Definer kundetestmiljøer (CTE'er) og evt. yderligere miljøer til uddannelse og test.

### 3 Konfigurer firmaet.

Hvert firma er unikt. I Oracle CRM On Demand kan du tilpasse mange firmaindstillinger, så de matcher forretningsopsætningen.

- n Konfigurer firmaets regnskabsår, sprog, valutaer, vekselkurser osv.

- n Anmod om de relevante adgangsrettigheder og CTE. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om opsætning af firmaet.

#### 4 Konfigurer brugerprofilerne.

Brugere i et firma har specifikke roller og ansvarsområder. Nogle brugere har adgang til bestemte data, mens andre ikke har. Konfigurer synlighed og rolle til hver brugertype, før disse brugere tilføjes.

- n Konfigurer adgangsprofilerne til firmaet. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger.

- n Konfigurer rollerne til dine Oracle CRM On Demand-brugere. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger.

- n Konfigurer synlighedsmodel, f.eks. bøger, team osv. Se [Bogstyring](#) (på side 1211) og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85) for at få flere oplysninger.

#### 5 Konfigurer datamodellen, f.eks. tilføj eller omdøb felter, posttyper osv.

Databehov er også unikke i et firma. I Oracle CRM On Demand kan du føje nye felter til eksisterende posttyper, omdøbe felter for at matche forretningsvilkårene eller tilføje nye tilpassede posttyper. Gør følgende for at begynde at tilføje data:

- n Tilføj de nye felter og posttyper, der kræves til definition af datamodellen. Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) og [Tilføjelse af posttyper](#) (på side 1133) for at få flere oplysninger.

- n Omdøb felterne og posttyper, så de matcher de specifikke forretningsvilkår. Se [Omdøbning af felter](#) (på side 1083) og [Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131) for at få flere oplysninger.

- n Udfyld valglister. Du kan bruge importfunktionaliteten til at importere et stort antal valgliste-værdier i valglistefelter hurtigt. Se [Ændring af valgliste-værdier](#) (på side 1087) for at få flere oplysninger.

- n Konfigurer layout. Vis kun de felter, der kræves til hver rolle, og for at bruge dynamiske layout. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) og [Angivelse af layout af dynamisk side](#) (på side 1106) for at få flere oplysninger.

- n Konfigurer processerne, så som arbejdsgange, salgsprocesser osv. Se [Styring af forretningsproces](#) (på side 1245) og [Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches](#) (på side 1312) for at få flere oplysninger.

- n Konfigurer lister til roller. De første 10 lister vises på en brugers hjemmeside. Det anbefales, at lister ikke returnerer store datamængder. 25 til 100 poster er det anbefalede, håndterbare antal poster til daglige opgaver. Det anbefales også at gøre følgende:

- n Brug indekserede felter, når det er muligt.

- n Medtag felter i listen, som brugere vil opdatere ofte.

Se [Oprettelse af og uddybning af lister](#) (se "Oprettelse og uddybelse af lister" på side 75) for at få flere oplysninger om konfiguration af lister.

#### 6 Angiv oplysninger om forretningsmetrikker ved at generere rapporter.

Brug funktionaliteten Rapporter i Oracle CRM On Demand til at generere tilpassede rapporter, der er relevante til dine forretningsbehov, og gør dem dernæst tilgængelige for brugere. Se [Om rapporter](#) for at få flere oplysninger om rapporter.

## 7 Importer dataene og brugerne.

Brug importfunktionaliteten til at importere ældre data i Oracle CRM On Demand. Du kan importere alle dine brugere eller tilføje dem alle manuelt via siden Brugerstyring. Når brugere er tilføjet, modtager de en e-mail med deres midlertidige adgangskode til Oracle CRM On Demand, og de kan begynde at arbejde med det samme. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om import af data.

## Brug af administratorskabeloner under opsætning

Du kan bruge administratoropsætningsskabeloner som en hjælp til at organisere firmaets oplysninger og implementere Oracle CRM On Demand effektivt.

Når du har indtastet oplysningerne i skabelonerne, kan du bruge skabelonerne som reference under opsætning og tilpasning af applikationen.

### *Sådan får du adgang til administratoropsætningsskabeloner*

#### 1 Klik på det ønskede link.

Links til de tilgængelige skabeloner vises i følgende afsnit.

#### 2 Gem skabelonen på computeren.

#### 3 Åbn den gemte fil.

## Om sporing af anvendelse i Oracle CRM On Demand

Funktionaliteten til sporing af anvendelse gør det muligt for firmaer at overvåge og analysere anvendelsen af Oracle CRM On Demand-applikationen, heriblandt brugeranvendelse, applikationsanvendelse samt opsætnings- og konfigurationsdetaljer. Et antal forudgenererede rapporter om sporing af anvendelse findes til rapportering af anvendelsen af Oracle CRM On Demand. Ud over de forudgenererede rapporter er emneområdet Analyse af sporing af anvendelse tilgængeligt i området Analyse i Oracle CRM On Demand Answers til firmaer, der vil analysere deres anvendelse af Oracle CRM On Demand yderligere.

Det kan f.eks. være, at du vil oprette rapporter for at give oplysninger om følgende:

■ Brugere, der ikke har logget på i løbet af de sidste 30 dage

■ Posttyper, hvortil ingen poster er blevet oprettet, opdateret eller slettet inden for sidste 30 dage



- Antallet af arbejdsgangregler, tilpassede felter og tilpassede faner, der er oprettet i Oracle CRM On Demand

**TIP:** Se [Gennemgang af udnyttelse af Web Services](#) (se "[Gennemgang af udnyttelse af webservicer](#)" på side 1500) for at få oplysninger om gennemgang af anvendelsen af Web Services.

Du skal have privilegiet Sporing af anvendelse i din brugerrolle for at få adgang til de forudgenererede rapporter til sporing af anvendelse og for at oprette nye rapporter i emneområdet Analyse af sporing af anvendelse. Privilegiet er som standard aktiveret til firmaadministratorrollen.

## Om privilegiet Sporing af anvendelse

Firmaadministratorer kan aktivere privilegiet Sporing af anvendelse til andre brugerroller efter behov. Du skal imidlertid overveje følgende virkninger af at aktivere privilegiet, før du aktiverer privilegiet til en brugerrolle.

- Brugere, som har privilegiet Sporing af anvendelse i deres brugerrolle, kan få adgang til emneområdet Analyse af sporing af anvendelse i Oracle CRM On Demand Answers samt de forudgenererede rapporter om sporing af anvendelse.
- Adgang til data om sporing af anvendelse er ikke sikret af nogen andre adgangsindstillinger, så som adgangsindstillingerne til posttyper i adgangsprofiler og brugerroller. Brugere med privilegiet Sporing af anvendelse i deres rolle kan derfor få adgang til alle data om sporing af anvendelse i emneområdet Analyse af sporing af anvendelse.

Da nogle af firmaets data om anvendelse kan anses for følsomme, skal du sørge for, at kun de relevante brugere tildeles privilegiet Sporing af anvendelse.

- Rapportering af sporing af anvendelse kan medføre intensiv brug af systemressourcer.

Hvis du vil gøre nogle rapporter om sporing af anvendelse tilgængelige for visse brugere, men du ikke ønsker, at brugerne skal have fuld adgang til emneområdet Analyse af sporing af anvendelse og forudgenererede rapporter, skal du overveje at oprette tilpassede rapporter, der indeholder de relevante data. Dernæst kan du lagre de tilpassede rapporter i en fælles rapportmappe og give brugerne adgang til kun den fælles mappe.

I Oracle CRM On Demand kan du se data om anvendelse af servicetildeling. Se [Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet](#) (på side 1058) og [Visning af historisk anvendelse af servicetildeling](#) (på side 1059). Se [Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse](#) (på side 1061) for data om fil- og postanvendelse.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få flere oplysninger om emneområdet Analyse af anvendelse af sporing og om rapporter:

- [Om forudgenererede rapporter](#) (på side 704)
- [Analyseemneområdet Sporing af anvendelse](#) (se "[Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse](#)" på side 788)
- [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 721)

## Firmaadministration

**Før du går i gang.** Medmindre andet er angivet skal din rolle omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre de procedurer, der er beskrevet i afsnittet Firmaadministration.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til de procedurer, der vedrører firmaadministration:

- [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026)
- [Aktivering af sprog](#) (på side 1037)
- [Verificering af licensstatus og aktive brugere](#) (på side 1037)
- [Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode](#) (på side 1039)
- [Definition af en tilpasset regnskabskalender](#) (på side 1046)
- [Nulstilling af alle adgangskoder](#) (på side 1048)
- [Gennemgang af logon-aktivitet for alle brugere](#) (på side 1049)
- [Begrænsning af brug af IP-adresser](#) (på side 1049)
- [Gennemgang af firmaets ressourceforbrug](#) (på side 1050)
- [Publicering af firmaomspændende varslinger](#) (på side 1051)
- [Håndtering af valutaer](#) (på side 1053)
- [Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor](#) (på side 1056)
- [Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet](#) (på side 1058)
- [Visning af historisk anvendelse af servicetildeling](#) (på side 1059)
- [Indstilling af varslinger til servicetildelinger](#) (på side 1060)
- [Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse](#) (på side 1061)

## Opsætning af firmaprofil og globale standarder

Både firmaoplysninger og globale standarder angives via siden Firmaprofil.

**Firmaoplysninger.** Du kan indtaste eller redigere dit firmanavn, forsendelses- og faktureringsadresser, telefonnummer og primær kontakt. Hvis du tilmeldte dig en prøveperiode, overføres visse oplysninger om firmaet fra tilmeldingsdataene.

**Globale standarder.** Du kan definere firmaomspændende standarder, som brugere kan tilsidesætte.

**ADVARSEL:** Firmaadministratoren kan ændre landeindstillingen. Hvis du ændrer landeindstillingen, skal du underrette kundeservice, så de kan udføre de nødvendige trin til opdatering af indstillingen af tidszone samt dine rapporter og instrumentbrætter. Sprog, valuta og tidszone kan kun ændres ved, at du kontakter kundeservice.

**Før du går i gang.** Se [Om profilindstillinger til brugere](#) (på side 628) for at forstå virkningen af disse indstillinger.

Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

**Sådan redigerer du din firmaprofil**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration-i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Firmaprofil-i afsnittet Firmaprofil.
- 4 Klik på knappen Rediger på siden Firmaprofil (eller brug inline-redigering), og foretag ændringer.
- 5 Gem posten.

I følgende tabel beskrives nogle af de felter, der vises.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om firma</b>	
Firmalogon-id	En entydig identifikator for firmaet. Når nye brugere oprettes, er dette første del af brugers logon-id (firmalogon-id/bruger-id) for brugeren.
Primær kontakt	<p>Standardangives til ADMIN eller aliaset for den første bruger fra dit firma, som logger på, men kan ændres til en hvilken som helst bruger. Produktopdatering og andre vigtige oplysninger sendes til den primære kontakt.</p> <p>For at dække en situation, hvor den primære kontakt ikke er tilgængelig, kan du indtaste en distributionsliste som e-mail-adressen til primære kontakt, så mere end én person underrettes om systemfejl og andre vigtige oplysninger. Du kan gøre det på en af to måder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Du kan indtaste en eksisterende distributionsliste som e-mail-adressen i brugerposten for den primære kontakt. Du skal imidlertid huske på, at hvis den primære kontakt gør noget i systemet, der sender en automatisk e-mail til vedkommendes e-mail-adresse, modtager hele distributionslisten underretningen.</li> <li>■ Du kan oprette en ny "nummy"-bruger. Du kan kalde denne bruger noget som f.eks. "distributionsliste" og dernæst indtaste distributionslisten som e-mail-adressen i brugerposten for dummy-brugeren. I det tilfælde reserverer du et af dine licenser kun til den opgave.</li> </ul> <p><b>Bemærk:</b> Du kan ikke gøre den bruger, der er angivet som din primære kontakt inaktiv. I stedet skal du vælge en anden bruger til den primære kontakt, før du kan ændre den oprindelige, primære kontakts status til Inaktiv.</p>
<b>Firmaindstillinger</b>	
Standardsprog	Det sprog, der bruges som standard, til dine brugere. Du kan aktivere yderligere sprog, således at brugere kan ændre indstillingen til eget brug. Se <a href="#">Aktivering af sprog</a> (på side 1037) for at få oplysninger om, hvordan

Felt	Beskrivelse
	sprog tilføjes. Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.
Landestandard	De regionale indstillinger, der bruges som standard til dine brugere. Brugere kan ændre indstillingen til eget brug når som helst på siden Brugerprofil. Disse indstillinger fastlægger formateringen til datoer, klokkeslæt, valuta, tal og telefonnumre.
Standardvaluta	Den valuta, der bruges som standard til dine brugere. Du kan aktivere yderligere valutaer, således at brugere kan ændre indstillingen til eget brug. (Se <a href="#">Håndtering af valutaer</a> (på side 1053)). Den valuta, der angives her, fastlægger imidlertid den standardvaluta, der bruges til prognoser, som er firmaomspændende. Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.
Standardtidszone	Standardtidszone til firmaet. Nogle funktioner, så som prognosegenerering, bruger værtsfacilitetens tidszone i stedet for denne standardtidszone. Kontakt kundeservice for at få oplysninger om tidszonen. Brugere i andre regioner kan vælge at bruge deres lokale tidszone, som er angivet på siden Brugerprofil. Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.
Posteksempeltilstand	Standard eksempeletilstanden til poster til dit firma. Du kan aktivere funktionaliteten til posteksempel og angive, hvordan eksempelvinduet åbnes. Afhængigt af den indstilling, som du vælger i dette felt, åbnes et eksempelvindue, når brugere fører markøren hen over et link til en post, eller når de klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Eksempelvinduet viser det først afsnit af postens detaljeside. Du har også mulighed for at deaktivere eksempelfunktionaliteten ved at vælge Fra i dette felt. Som standard er feltet sat til Klik på ikonet Eksempel, når Oracle CRM On Demand først konfigureres til et nyt firma. Brugere kan tilsidesætte firmaets standardindstilling ved at angive en anden eksempeletilstand på siden Personlig detalje.
Inline-redigering aktiveret	Aktiverer eller deaktiverer inline-redigeringsfunktionen. Når inline-redigering er aktiveret, kan brugere redigere felter direkte på listesider og på detaljesider (dvs. uden at åbne redigeringsiden til posten). Inline-redigering understøttes i postens listesider, postens detaljesider og i mange linkede poster på hovedpostens detaljesider. Bemærk, at følgende felttyper i linkede poster ikke kan redigeres fra hovedpostens detaljeside: <ul style="list-style-type: none"> <li> Felter, der ikke vises på selve den linkede posts detaljeside</li> <li> Beregnede felter, f.eks. Fulde navn</li> </ul>


Felt	Beskrivelse
	<p> Felter, der er skrivebeskyttede på den linkede posts redigeringside</p> <p>I nogle tilfælde hvor den samme linkede post kan vises under flere hovedposter, kan de felter, der er en del af relationen, også redigeres. De felter, der tilhører selve den linkede post, kan imidlertid ikke redigeres. F.eks. kan feltet Teamrolle i den kontoteamrelaterede liste på en kontopost redigeres, da feltet er en del af relationen mellem kontoen og teammedlemmet. Felterne Efternavn og Fornavn kan dog ikke redigeres, da de hører til brugerposten (for teammedlemmet).</p>
Meddelelsescenter aktiveret	<p>Styrer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Meddelelsescenteret vises i handlingslinjen.</li> <li> Ikonet Noter og liste over noter er tilgængelige i posts detaljesider.</li> <li> Brugere kan benytte meddelelsescenter-widget.</li> </ul>
Posttype - Reviderbare felter	<p>Det maksimale antal felter, som du kan revidere til hvert objekt, vises som et skrivebeskyttet felt. Standardtallet er 35, men firmaadministratorer kan ændre denne værdi.</p> <p><b>Bemærk:</b> For hvert yderligere felt, der revideres, skal en anden post oprettes i databasen, når det felt ændres. Når du reviderer for mange felter på én gang, kan det påvirke ydeevnen, når den reviderede post gemmes.</p>
Revisionsudløb (dage)	<p>Feltrevisionsposters alder i dage før de slettes. Firmaadministratorer kan sætte denne værdi til en værdi mellem 1 og 90 dage. Gå til afsnittet Sikkerhedsindstillinger for firma på siden Firmaprofil for at se den værdi, der er angivet til dit firma. Bemærk, at værdien nul (0) angiver, at ingen feltrevisionsposter slettes. Kun Oracle CRM On Demand Customer Care kan sætte værdien 0. Firmaadministratorer skal have privilegiet Administrer feltrevision for at kunne ændre denne indstilling.</p>
Oversigtsvisning	<p>Hvis funktionaliteten til oversigtsvisning er aktiveret, er links til de relaterede oplysningssektioner på siden (så som afsnit med linkede poster) tilgængelige i oversigtsvisningen nederst i browservinduet. Brugere kan også fjerne oversigtsvisningen helt fra detaljesiderne ved at slå funktionaliteten fra i deres personlige profiler. Se <a href="#">Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand</a> (på side 30) for at få oplysninger om oversigtsvisning.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Funktionaliteten til oversigtsvisning kan slås til eller fra på firmaniveau og af hver individuelle bruger. En brugers personlige indstilling tilsidesætter firmaindstillingen. Farverne i oversigtsvisningen fastlægges af det tema, som du vælger. Se <a href="#">Opsætning af tema</a> (se "<a href="#">Angivelse af tema</a>" på side 630) for at få flere oplysninger om valg af et tema.</p>
Global søgemetode	<p>Vælg den søgemetode, der skal være tilgængelig for brugerne i feltet Søg i handlingslinjen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Målrettet søgning.</b> Søger i bestemte felter for at finde matchninger, som systemet viser i feltet Søg. Det er den standardindstilling, der leveres med applikationen.</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	<p>Når en bruger indtaster værdier i flere felter, fungerer det som en "and"-betingelse. Systemet viser poster med felter, der matcher begyndelsesværdierne for alle ord i tekstboksen. Hvis søgetegn anvendes, udfører applikationen en matchning på understreng.</p> <p><b>Nøgleordssøgning.</b> Søger i poster på de standardfelter, der er specifikke for hver posttype. Det muliggør, at brugeren kan indtaste hvad som helst i den enkelte tekstboks, og hvor hvert ord indeholder søgetegn. Denne søgning kan påvirke ydeevnen.</p> <p>Når en bruger indtaster en værdi i den enkelte boks, fungerer den som en "or"-betingelse. Systemet viser poster med en matchende værdi i hvilke som helst af standardsøgefelterne.</p> <p>Se <a href="#">Søgning efter poster</a> (på side 42) for at få flere oplysninger.</p>
Startmåned for regnskabsår	<p>Dette felt viser den måned, hvor regnskabskalenderen begynder.</p> <p>Feltet sættes første gang, når firmaet oprettes og kan ikke ændres af firmaadministratoren.</p> <p>Denne indstilling påvirker rapporter, der måler omsætning mod regnskabsåret.</p> <p>Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.</p>
Startdato for regnskabsår	<p>Dette felt viser datoen i den angivne måned, hvor regnskabsåret begynder.</p> <p>Feltet sættes første gang, når firmaet oprettes og kan ikke ændres af firmaadministratoren.</p> <p>Denne indstilling påvirker rapporter, der måler omsætning mod regnskabsåret.</p> <p>Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.</p>
Regnskabskalendertype	<p>Dette felt viser den kalendertype til regnskabsår, som du bruger. Du kan vælge mellem følgende værdier: Kalenderkvartaler, 4-4-5, 5-4-4, Tilpasset regnskabskalender. Denne indstilling påvirker tidsbaserede analyser, forretningsplaner og prognoser. Firmaadministratoren kan ikke ændre dette felt.</p> <p>Kontakt kundeservice for at få opdateret dette felt.</p>
Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret	<p>Fastlægger, hvordan salgsmulighedens sandsynlighed opdateres, når brugeren klikker på knappen Opdater totaler for sandsynlighed:</p> <p><b>Hvis markeret,</b> beregnes salgsmulighedens sandsynlighed på basis af den vægtede gennemsnitlige sandsynlighed til hvert af de linkede produkter:</p> $\text{Salgsmuligheds sandsynlighed} = \text{SUM}(\text{produkts forventede omsætning}) / \text{SUM}(\text{produktomsætning})$ <p><b>Hvis ikke markeret,</b> opdateres sandsynlighed ikke som en del af</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>handlingen.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Knappen Opdater totaler for sandsynlighed findes i titellinjen i afsnittet Relaterede oplysninger til produkt på siden Detalje: Salgsmulighed.</p>
Aktiver Gem & tilføj produkt	Hvis denne indstilling er valgt, og en bruger opretter en ny salgsmulighedspost, vises knappen Gem & tilføj produkt i hovedet til siden Salgsmulighed i stedet for knappen Gem. Hvis indstillingen ikke er valgt, og en bruger opretter en ny salgsmulighedspost, vises knappen Gem & tilføj produkt ikke i hovedet til siden; kun knappen Gem er tilgængelig.
Aktiver opdeling af salgsmulighedsomsætning	<p>Vælg denne indstilling for at aktivere opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer.</p> <p>Når dette afkrydsningsfelt er valgt, vises knapperne Opfrisk totaler og Fordel opdeling på siden Team: Salgsmulighed - Rediger brugere, så omsætning kan fordeles mellem teammedlemmer. Siden Salgsmuligheds omsætningsprognose og Mine salgsmuligheder viser salgsmuligheder, hvor brugeren er et teammedlem med en større opdelt omsætning end 0.</p> <p>Når dette afkrydsningsfelt ikke er valgt, vises knapperne Opfrisk totaler og Fordel opdeling ike på siden Team: Salgsmulighed - Rediger brugere. Siden Salgsmuligheds omsætningsprognose og Mine salgsmuligheder viser salgsmuligheder, hvor brugeren er en salgsmulighedsejer.</p>
<b>Firmatemaendstilling</b>	
Temaavn	<p>Temaet bestemmer, hvordan Oracle CRM On Demand ser ud. Når Oracle CRM On Demand først konfigureres til et nyt firma, er standardtemaet Oracle. For at ændre temaet skal du klikke på listen Temaavn og dernæst vælge det tema, som du ønsker til firmaet. Brugere kan også tilsidesætte denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer.</p> <p>Temaer har ingen virkning på, hvordan Oracle CRM On Demand virker. Firmaadministratorer kan oprette tilpassede temaer i Oracle CRM On Demand. Kontakt firmaadministratoren, hvis du vil sende egne temaer til brug i Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Indstillinger for synlighed af firmadata</b>	
Managersynlighed aktiveret	Vælg denne indstilling, så managere kan se poster for de brugere, som rapporterer direkte eller indirekte til dem. En brugers manager bestemmes af feltet Rapporterer til på siden Brugerdetalje.
Aktiver overordnet teamarv	Vælg denne indstilling for at gøre det muligt for salgsmuligheds- og kontaktteam at arve kontoteammedlemmer. Når aktiveret, føjes ethvert nyt medlem, der føjes til kontoteamet, også til hvert kontorelateret kontakt- og salgsmulighedsteam.
Standard gruppetilddeling	Vælg denne indstilling, så gruppemedlemmer kan dele ejerskab af konti, aktiviteter, kontakter, husstande, salgsmuligheder og porteføljer. Se <a href="#">Gruppestyring</a> (på side 1238) for at få flere oplysninger.

Felt	Beskrivelse
Aktiver bøger	<p>Styrer, om Bog-vælgeren viser tilpassede bøger. Hvis dette afkrydsningsfelt ikke er markeret, viser Bog-vælgeren kun brugere og bøger for delegerede, hvis delegerede findes.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Marker ikke indstillingen Aktiver bøger, før du har oprettet boghierarkiet. Du kan ikke fravælge denne indstilling, efter den er markeret. Du kan dog foretage ændringer af boghierarkiet, efter indstillingen er markeret.</p>
Vis Bog-vælger	Aktiverer eller deaktiverer Bog-vælgeren, som du kan bruge til at uddybe søgninger efter poster for en bestemt bruger, delegeret eller tilpassede bøger.
<b>Integrationsindstillinger</b>	
Integrationsbegivenhed aktiveret	Hvis du er en ny kunde, er funktionaliteten til integrationsbegivenheder automatisk aktiveret. Hvis du er en eksisterende kunde, skal funktionaliteten i Oracle CRM On Demand imidlertid konfigureres af kundeservice og af firmaadministratoren. Kontakt kundeservice for at anmode om support til administration af integrationsbegivenhed og for at få angivet den maksimale samlede størrelse på de integrationsbegivenhedskøer, som du har brug for.
Kompatibilitetstilstand til Web Services R16	Kontrollerer, om Web Services-anmodninger, der indeholder tokens for brugernavn og adgangskode, behandles som tilstandsløse anmodninger eller som anmodninger med tilstand i Oracle CRM On Demand Release 16 og ældre. Afkrydsningsfeltet ryddes som standard til alle nye firmaer.
Aktiver arbejdsgang	Hvis firmaet er konfigureret til at tillade arbejdsgang, vises denne indstilling. Indstillingen kan aktiveres, når du har oprettet de arbejdsgangsbetingelser, som du vil implementere.
<b>Indstillinger af desktopintegration</b>	
Alternativ PIM Sync download-URL	Denne indstilling benyttes sjældent. Firmaer, der har konfigureret SSO til Oracle PIM Sync On Demand, bruger den imidlertid. Hvis firmaet bruger en anden PIM Sync-klient end standard Oracle PIM Sync On Demand-klienten, skal denne værdi sættes til URL-adressen for den tilpassede klient, som du vil downloade. URL-adressen skal være fuldt kvalificeret, dvs. den skal begynde med <i>http://</i> .
Deaktiver adgang til siden PIM Sync-download	Vælg denne indstilling, når indstillingen Alternativ PIM Sync download-URL bruges til at forhindre brugere i at downloade Oracle PIM Sync On Demand fra Oracle CRM On Demand. Se feltbeskrivelsen til Alternativ PIM Sync download-URL for at få flere oplysninger.
Deaktiver PIM Sync udvidet kontotilknytning	<p>Når denne indstilling er markeret, foretager Oracle PIM Sync On Demand et nøjagtigt link af kontakter med konti i Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Når denne indstilling er valgt, duplikerer Oracle PIM Sync On Demand alle poster, der ikke er identiske under PIM-synkronisering.</p>



Felt	Beskrivelse
Deaktiver PIM Sync-kontotilknytning	<p>Vælg denne indstilling for at deaktivere kontomatchning under PIM-synkronisering. Når dette flag er sat, mappes PIM-feltet Firma til PIM-feltet Firmanavn på kontaktposten til Oracle CRM On Demand, og standardmetoderne til kontomatchning ignoreres.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Når denne indstilling er valgt, duplikerer Oracle PIM Sync On Demand alle poster, der ikke er identiske under PIM-synkronisering.</p> <p>Se <a href="#">Om synkroniseringsprogrammet og feltmapping</a> (på side 660) for at få flere oplysninger om kontomatchning.</p>
Redigeringsadgang i offline-klient	<p>Denne indstilling verificerer adgang til postredigering ved upload eller download (i tidligere releases verificerede Oracle CRM On Demand kun adgang ved download). Det anbefales, at adgang verificeres på det tidspunkt, hvor data uploades. De tre indstillinger er: Verificer ved upload (standardværdien til nye under), Verificer ved download, Ingen. Verificer ved upload er den anbefalede indstilling, som kunder skal bruge. Hvis den tomme valglisteindstilling vælges, verificerer Oracle CRM On Demand adgang på samme måde som indstillingen Verificer ved download.</p>
<b>Sikkerhedsindstillinger for firma</b>	
Firmas timeout for ledighed (minutter)	<p>Den tid, der tillades i minutter, før en brugers session slutter pga. inaktivitet. Hvis værdien til dette felt er tom, fastlægges timeout-indstillingen til den interaktive session af værdien Systemstandard for timeout ved ledighed. Du kan se den aktuelle indstilling øverst i afsnittet Sikkerhedsindstillinger for firma på siden Firmaprofil. Denne værdi er synlig, når du redigerer siden Firmaprofil. Du kan kontakte kundeservice for at få opdateret værdien Firmas timeout for ledighed til en værdi mellem 10 minutter og 60 minutter.</p>
Autentificeringstype	<p>Viser de autentificeringstyper, der er tilladt til firmaet. Værdien kan kun tildeles af kundeservice. Følgende værdier er mulige:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kun bruger-id/adgangskode - Alle brugere skal logge på med deres bruger-id og adgangskode til Oracle CRM On Demand .</li> <li> Kun Single Sign-On - Alle brugere skal logge på med firmaets Single Sign-On-mekanisme. Bruger-id'er og adgangskoder til Oracle CRM On Demand accepteres ikke.</li> <li> Br.-id/adg. el. Single Sign-On - Bruger-id og adgangskode til Oracle CRM On Demand eller Single Sign-On kan bruges til at logge på Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p>Autentificeringstype kan angives til hver bruger af firmaadministratoren på siden Brugerprofil. Hvis brugerens værdi er tom, bruges indstillingen på firmaniveau til den bruger.</p>

Felt	Beskrivelse
Ekstern identifikator for Single Sign-On	Entydig firmaidentifikator, der tildeles af kundeservice, når Single Sign-On er konfigureret til firmaet. Denne værdi kan ikke ændres af firmaadministratoren, selv om eksterne identifikatorer kan angives til hver bruger på siden Brugerprofil.
Logon-side til autentificeringer af bruger-id/adgangskode	<p>URL-adressen til en firmaspecifik tilpasset logon-side, der erstatter standard logon-siden til Oracle CRM On Demand. Typisk ligger siden på en firmawebserver. URL-adressen skal være fuldt kvalificeret - (URL-adressen skal begynde med http:// eller https://).</p> <p>Denne side vises, når en bruger logger af eller brugerens session slutter pga. inaktivitet. Det er firmaets ansvar at fortælle brugere, at de skal logge på første gang vha. denne side i stedet for standardsiden i Oracle CRM On Demand.</p>
Logon-side til SSO-autentificeringer	<p>URL-adressen til en firmaspecifik tilpasset logon-side, der vises, når en bruger logger af eller brugerens session slutter pga. inaktivitet, hvis brugeren oprindeligt loggede på Oracle CRM On Demand vha. Single Sign-On. Typisk ligger siden på en firmawebserver - f.eks. firmaets Single Sign-On-portal. URL-adressen skal være fuldt kvalificeret (begynde med http:// eller https://).</p> <p>Det er firmaets ansvar at fortælle brugere, at de skal logge på første gang vha. SSO logon-siden i stedet for standardsiden i Oracle CRM On Demand. Hvis en bruger, der loggede på vha. SSO, logger af, og denne indstilling er tom, vises en generisk side med meddelelsen "Du er logget af".</p>
ITS URL-adresse til SSO-autentificeringer	SAML Intersite Transfer Service URL, der bruges til Single Sign-On til Oracle CRM On Demand, og som tildeles af kundeservice, når Single Sign-On konfigureres til firmaet. Denne værdi kan ikke ændres af firmaadministratoren.
IP-adressebegrænsninger aktiveret	Se <a href="#">Begrænsning af brug af IP-adresser</a> (på side 1049)
Beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder aktiveret	<p>Aktiverer en funktion, der forhindrer forfalskningsangreb. Når dette afkrydsningsfelt er markeret, kan brugere, der opretter tilpasset kode, som interagerer med Oracle CRM On Demand, have brug for, at et sikkerhedstoken inkluderes som en skjult parameter i deres kode. Se <a href="#">Om beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder</a> (på side 1036) for at få flere oplysninger.</p> <p>Dette afkrydsningsfelt er som standard markeret, når firmaet konfigureres til at bruge Oracle CRM On Demand, og du kan ikke ændre indstillingen.</p>

Felt	Beskrivelse
Aktiver IFRAME-integrering	Af sikkerhedshensyn er dette afkrydsningsfelt fravalgt som standard og må kun markeres, når det kræves. Når afkrydsningsfeltet markeres, giver du brugere tilladelse til at integrere Oracle CRM On Demand-sider i en iFRAME på en anden sites webside. Hvis brugere forsøger at integrere Oracle CRM On Demand i en iFRAME på en anden sites webside, og dette afkrydsningsfelt er fravalgt, udvides Oracle CRM On Demand-siden, så den bliver den overordnede side. Denne indstilling påvirker ikke widgets i Oracle CRM On Demand, som du integrerer i desktop-applikationer.
<b>Indstilling af Analytics-synlighed</b>	
Rapporteringsemneområder	<p>Brug denne valgliste til at angive synlighed for brugere, som vil se rapportposter i realtid i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapporter giver reeltidsanalyser af data. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at brugere ser egne data og data, der ejes direkte af deres underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at brugere ser egne data og data, der deles med dem af deres konto- og salgsmulighedsteam.</p> <p>Denne firmaomspændende indstilling gælder, medmindre brugere angiver en værdi til indstillingen Rapporteringsemneområder på siden Personlig detalje. Se især afsnittet Om synlighed af poster i rapporter i <a href="#">Rapporter</a> (på side 697) for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Brug denne valgliste til at angive synlighed for brugere, som vil se analyserapportposter i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapporter giver historiske analyser eller tendensanalyser eller indeholder mere komplekse beregninger end dem, der findes i reeltidsrapporter. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at brugere ser egne data og data, der ejes direkte af deres underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at brugere ser egne data og data, der deles med dem af konto- og salgsmulighedsteam.</p> <p>Fuld synlighed - Denne indstilling kombinerer visningerne af manager- og teamsynlighed.</p> <p>Denne firmaomspændende indstilling gælder, medmindre brugere angiver en værdi til indstillingen Historiske emneområder i deres personlige detaljer. Se især afsnittet Om synlighed af poster i rapporter i <a href="#">Rapporter</a> (på side 697) for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Rollebaseret kan læse alle poster	Brug denne valgliste, hvis du ønsker, at Oracle CRM On Demand Answers-rapportering skal bruge indstillingen Kan læse alle poster på objektbasis, som defineret på siden Adgang til posttype i guiden Rollestyring. Hvis f.eks. synlighedsindstillingen Kan læse alle poster er valgt af administratoren til din brugerrolle på et givet objekt (ved at klikke på Admin., Brugerstyring og adgangskontrol, Rollestyring og dernæst redigering af en rolle og valg af Adgang til posttype), kan du se alle poster for det objekt i Oracle CRM On Demand Answers, forudsat indstillingen

Felt	Beskrivelse
	<p>Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret via firmaprofilen eller din brugerprofil.</p> <p>Se <a href="#">Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster</a> (på side 629) for vejledning i hvornår og hvordan Rollebaseret kan læse alle poster aktiveret.</p> <p>Hvis du ikke vælger Rollebaseret kan læse alle poster, bruger Oracle CRM On Demand Answers-rapportering den synlighed, der er sat på felterne Rapporteringsemneområder og Historiske emneområder.</p>
Indstillinger af kommunikation	
Automatisk afslutning	<p>Hvis du vælger denne indstilling, afslutter Oracle CRM On Demand automatisk kommunikationsaktiviteten, når en agent afslutter et opkald eller e-mail-kommunikation, eller når en agent omtildeler talebeskeder. Agenten ser ikke afslutningsformularen. Aktivitetsstatus sættes automatisk til Fuldført, og løsningskoden sættes til Automatisk afslutning.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Denne indstilling gælder ikke, hvis agenten klikker manuelt på knappen Afslut på en detaljeside til kommunikationsaktivitet. Efter at have lyttet til en talebesked kan agenten f.eks. klikke på knappen Afslut på detaljesiden til talebeskedaktivitet for at få vist en afslutningsformular og afslutte aktiviteten.</p>
Yderligere oplysninger	
Licenserede brugere, aktive brugere, inaktive brugere	Disse tal er skrivebeskyttede og viser det licenserede antal brugere sammen med brugernes aktuelle status.

**BEMÆRK:** Nogle yderligere felter kan forekomme, hvis firmaet har visse funktioner slået til.

## Om beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder

For at forhindre forfalskningsangreb på tværs af steder skal brugere, der opretter tilpasset kode, som indeholder HTTP POST-anmodninger (inkl. Asynchronous Java Script- og XML (AJAX)-anmodninger) og forsøger at opdatere, oprette eller slette data i Oracle CRM On Demand, inkludere et sikkerhedstoken som en skjult parameter i koden. Hvis den tilpassede kode ikke indeholder sikkerhedstokenet, eller hvis sikkerhedstokenet bruges forkert, fejler anmodningen. Når anmodningen fejler, ser brugeren en fejlmeddelelse, der angiver, at anmodningen ikke kan fuldføres, da nøglen er ugyldig eller er udløbet, og at brugeren skal opfriske siden.

Det sikkerhedstoken, som brugere skal inkludere i koden, er vist i følgende tabel:

Parameterkomponent	Tokenkode
Navn	%%%ODReqName%%%
Værdi	%%%ODReqValue%%%

**BEMÆRK:** Der skelnes mellem store og små bogstaver i tokenkoden og den skal være nøjagtig som vist i tabellen. Fejl i tokenkoden får anmodningen til at fejle.

Denne beskyttelsesfunktion styres af afkrydsningsfeltet Beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder aktiveret i firmaprofilen. Funktionen aktiveres som standard, når firmaet er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand, og du kan ikke deaktivere den.

## Aktivering af sprog

Oracle CRM On Demand er tilgængelig på mange sprog. Alle standard tekstfelter, der leveres med produktet, så som felter og valglister, sammen med online-hjælp og selvstudier vises på de tilgængelige sprog.

Når du tilpasser felter og valglister, skal du imidlertid indtaste ækvivalenter på andre sprog, hvis de skal forekomme i de oversatte versioner. Ellers forekommer de på originalsproget med blå tekst i kantede parenteser uanset det valgte sprog.

Til at begynde med er det eneste aktive sprog det sprog, der blev valgt som firmaets standardsprog, da firmaet tilmeldte sig Oracle CRM On Demand.

Du skal aktivere sprogvalgene for at gøre dem tilgængelige for dine brugere.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan aktiverer du sprog*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Sprog i afsnittet Firmaprofil.
- 4 Vælg de sprog, som du vil gøre tilgængelige for dine medarbejdere, i kolonnen Aktiv.

**BEMÆRK:** Formaterne til visning af datoer, klokkeslæt og valuta fastlægges af andre indstillinger og ikke af sprogingstillingen.

- 5 Gem posten.

## Verificering af licensstatus og aktive brugere

Du kan verificere licensstatus og sammenligne den med antallet af aktive brugere. Du skal have en licens til hver aktive bruger. (En *aktiv bruger* er en bruger, der kan få adgang til applikationen).

Antallet af licenser fastlægger også den mængde data, som applikationen kan lagre for firmaet.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter firma, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan verificerer du licensstatus og aktive og inaktive brugere*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Firmaprofil i afsnittet Firmaprofil.
- 4 Verificer antallet af licenserede, aktive og inaktive brugere i afsnittet Yderligere oplysninger på siden Firmaprofil.
  - n Hvis du har aktive brugere, der ikke længere kræver adgang til applikationen, kan du frigøre licenser ved at deaktivere dem. Se [Deaktivering af brugere](#) (på side 1160) for at få flere oplysninger om deaktivering af licenser.
  - n Kontakt din Oracle CRM On Demand-salgsrepræsentant, hvis du vil købe flere licenser.

## Om logon- og adgangskodepolitikker

Oracle CRM On Demand leverer de højeste sikkerhedsniveauer til firmaet. Sikkerhedsbegrænsninger er indbygget for at sikre, at kun autoriserede brugere har adgang til dine data.

Desuden kan du fastholde visse logon-, adgangskode- og autentificeringspolitikker for at øge sikkerhedsniveauet inden for firmaet. Du kan f.eks. sætte logon-timeout til 15 minutter for bedre at overholde firmaets sikkerhedspolitikker. Og hvis nogen af dine brugere glemmer deres adgangskode, kan de modtage en ny ved blot at besvare en række valideringsspørgsmål. Som en ekstra sikkerhedsforanstaltning kan du angive det antal timer, som en aktiv session kan vare. Du kan f.eks. konfigurere en brugers aktive logon-session til at vare en time. Når brugeren når den aktive sessions grænse og forsøger at udføre en handling i Oracle CRM On Demand, tvinges brugeren til at indtaste sin brugerlegitimation, før der fortsættes med sessionen.

## Sikkerhedsovervejelser

Før du konfigurerer logon- og adgangskodekontrolelementer, skal du nøje overveje dine sikkerhedsbehov. Nogle af de spørgsmål, som du skal besvare, er:

- n Hvilken type bruger-id vil du bruge?
- n Hvor længe ønsker du, at en brugers systemgenererede, midlertidige adgangskode skal være gyldig?
- n Hvad skal det maksimale antal logon-forsøg være, før en bruger låses ude af applikationen?
- n Hvor længe skal logout vare? Hvor ofte skal brugere ændre deres adgangskoder?
- n Skal nye adgangskoder være forskellige fra gamle adgangskoder?
- n Hvad er mindstelængden på adgangskoder?
- n Hvor mange sikkerhedsspørgsmål skal brugere besvare korrekt for at kunne nulstille adgangskoder, hvis de glemmer dem?
- n Hvor mange sikkerhedsspørgsmål skal besvares korrekt, før applikationen automatisk nulstiller en brugers adgangskode?
- n Skal brugere kunne ændre deres bruger-id'er eller e-mail-adresser?

**n** Hvor lang tid skal en brugers aktive session vare?

Når du har defineret logon- og adgangskodepolitikker, kan du implementere dem på siderne for firmaadministration i applikationen.

## Ændringer af adgangskodeindstilling

Hvis du foretager ændringer af adgangskodeindstillingerne, fastholder systemet ikke ændringer, før de aktuelle adgangskoder udløber. Hvis du f.eks. ændrer mindstelængden på adgangskoder fra syv tegn til 10, og en bruger allerede har en adgangskode på syv tegn, kan brugeren benytte adgangskoden med syv tegn, indtil den udløber. På det tidspunkt skal brugeren oprette en ny adgangskode på mindst 10 tegn.

Det er bedst at sætte den interne adgangskodepolitik og vælge indstillingerne, før nye brugere føjes til systemet. Hvis du imidlertid har brug for at foretage en ændring af sikkerhedspolitikken med det samme, har du mulighed for at nulstille alle brugeradgangskoder. Denne handling genererer en e-mail til alle brugerne i firmaet og giver dem en ny midlertidig adgangskode.

## Hvad sker der, når brugere glemmer deres adgangskode?

Brugere, som har privilegiet Nulstil personlig adgangskode i deres rolle, kan afsende en anmodning om nulstilling af deres adgangskode, hvis de glemmer den. De kan bruge linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand. Du skal definere det mindste antal sikkerhedsspørgsmål og svar, som brugere skal angive for at få deres adgangskode nulstillet. Når denne funktion er konfigureret, kan brugere nulstille deres egen Oracle CRM On Demand-adgangskode uden at skulle gå gennem firmaadministratoren.

## Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode

Du kan definere adgangskodepolitikken til Oracle CRM On Demand. Du kan f.eks. sætte adgangskodepolitikken, så den opfylder firmaets protokoller om, hvor lange adgangskoder skal være, og hvor ofte de skal udløbe.

### *Sådan definerer du firmaets kontrolelementer for adgangskode*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Logon- og adgangskodekontrol i afsnittet Firmaprofil.
- 4 Udfyld oplysningerne på siden Logon- og adgangskodekontrol for firma, og gem dernæst indstillingerne.

I følgende tabel beskrives indstillingerne.

**BEMÆRK:** Brugere skal have privilegiet Nulstil personlig adgangskode i deres brugerrolle for at kunne nulstille deres adgangskode. Brugere skal også have sikkerhedsspørgsmål og -svar konfigureret i

systemet for at kunne nulstille deres adgangskode fra linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand.

Indstilling	Mulige værdier	Anvendelse
<b>Oplysninger om logon-politik</b>		
Firmalogon-id	Tekstboks	Er en entydig identifikator for firmaet. Når nye brugere oprettes, er denne identifikator den første del af bruger-logon-id (firmalogon-id) for brugeren. Når nye brugere oprettes, og standard bruger-id-type er Firmalogon-id, udfyldes firmadomænedelen af bruger-id på forhånd med denne værdi. Der er også adgang til denne del fra siden Firmaprofil.
Maks. antal logon-forsøg	3, 5 eller 10 forsøg	Maks. antal fejlede logon-forsøg, der er tilladt, før brugerens konto låses.
Varighed af lockout fra logon	15, 30, 60 minutter eller Altid	Den tid, som brugerens konto er låst.
Maks. sessionsvarighed i timer	0-9999 timer	<p>Den tid, som en brugers aktive session kan vare, før brugeren anmodes om at indtaste sin logonlegitimation igen. Feltet accepterer positive heltal fra nul (0) til og med 9999.</p> <p>Gå til siden Politikker for logon og adgangskode i Firmaadministration for at se din standardværdi til denne indstilling.</p> <p>Når du bruger Oracle CRM On Demand, skal du indtaste din logonlegitimation igen, når den aktive session når den maksimale varighed.</p> <p>Når du bruger webservicer, og den aktive session får timeout, skal du autentificere Web Services-klienten igen for at kunne fortsætte med at</p>



		bruge webservicer.
<b>Oplysninger om adgangskodekontrol</b>		
Brugeradgangskoder udløber om	30, 60, 90 dage, Et år eller Udløber aldrig	Den tid, som en brugers adgangskode er gyldig. Når denne periode er udløbet, skal brugeren skifte adgangskoden.
Min. længde på adgangskode	Tal mellem 6 og 10	Det mindst antal tegn, der kan bruges til en adgangskode.
Maks. antal ændringer af adgangskode	Tal mellem 1 og 20	Det maksimale antal gange, som en brugers adgangskode kan ændres, som angivet i indstillingen Grænse på adgangskodeændring (vindue). Hvis en bruger forsøger at ændre en adgangskode mere end det angivne antal gange, tillades ændringen ikke.
Grænse på adgangskodeændring (vindue)	Antal dage (fra 1 til 7)	Den periode, hvor indstillingen Maks. antal ændringer af adgangskode gælder.
Din nye adgangskode skal være forskellig fra den gamle adgangskode	Afkrydsningsfelt	Gælder, når en bruger ændrer sin adgangskode.
<b>Oplysninger om autentificering</b>		
Antal sikkerhedsspørgsmål, der skal fuldføres	Tal mellem 1 og 8	Denne indstilling fastlægger, hvor mange sikkerhedsspørgsmål og -svar en bruger skal konfigurere. Brugers spørgsmål og svar lagres til fremtidig brug.  <b>BEMÆRK:</b> Brugere konfigurerer deres sikkerhedsspørgsmål, når de logger på Oracle CRM On Demand første gang. Brugere kan også ændre deres sikkerhedsspørgsmål når som helst. Se <a href="#">Opsætning af sikkerhedsspørgsmål</a> (på side 635) for at få flere

		<p><b>oplysninger.</b></p> <p>Når brugere nulstiller deres adgangskode fra linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand, skal de besvare et bestemt antal sikkerhedsspørgsmål, som de konfigurerer.</p> <p>Du kan angive, at brugere skal konfigurere et stærre antal spørgsmål end det antal, der skal besvares, når en adgangskode nulstilles. Et vilkårligt udvalg af spørgsmål, som brugeren konfigurerer, vises for at autentificere brugeren, når adgangskoden nulstilles.</p>
Antal sikkerhedsspørgsmål, der skal besvares	Tal mellem 1 og 8	<p>Denne indstilling fastlægger det antal sikkerhedsspørgsmål, som en bruger skal besvare, når en adgangskode nulstilles fra linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand. Når brugeren afsender anmodningen om nulstilling af adgangskode, modtager brugeren en e-mail kort tid efter med et link til en midlertidig side.</p> <p>På den midlertidige side skal brugeren besvare det antal sikkerhedsspørgsmål, der er angivet i denne indstilling, før adgangskoden kan nulstilles.</p> <p>Værdien i dette felt skal være mindre end eller lig med værdien i feltet Antal sikkerhedsspørgsmål, der skal besvares, da det ikke kan forlanges, at brugeren svarer på flere spørgsmål, end brugeren har konfigureret.</p>
Antal dage, som midlertidigt logon er	Antal dage (1 til 14)	Denne indstilling fastlægger det antal dage, som en

gyldigt		midlertidig logon-adgangskode er gyldig. En e-mail med oplysninger om det midlertidige logon sendes normalt, når en ny bruger tilføjes, eller når firmaadministratoren eller kundeservice nulstiller brugerens adgangskode.
Antal forsøg med midlertidig adgangskode-logon	Antal forsøg (1 til 14)	Det samlede antal logon-forsøg, der tillades med en midlertidig logon-adgangskode. Hvis denne værdi overskrides, bliver brugerens oplysninger om midlertidig logon ugyldige, og brugeren skal have adgangskoden nulstillet igen.
<b>Yderligere oplysninger</b>		
Tillad, at brugere ændrer bruger-id	Afkrydsningsfelt	Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, kan brugere, der redigerer deres brugerprofil, ændre deres bruger-id. Hvis funktionen ikke er aktiveret, kan kun firmaadministratoren ændre bruger-id'erne.
Tillad, at brugere ændrer e-mail-adresse	Afkrydsningsfelt	Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, kan brugere, der redigerer deres brugerprofil, ændre deres e-mail-adresse. Hvis funktionen ikke er aktiveret, kan kun firmaadministratoren ændre e-mail-adresserne.

<p>Indstilling for samtidig session</p>	<p>Tillad med underretning, Tillad uden underretning, og Forhindre og afslut eksisterende</p>	<p>Denne indstilling gør det muligt at styre, hvordan Oracle CRM On Demand håndterer samtidige sessioner, mens din logonlegitimation bruges.</p> <p>Indstillingen, Tillad med underretning, gør det muligt at deltage i samtidige sessioner. Oracle CRM On Demand underretter dig imidlertid om, at en anden session er i gang med samme kontodetaljer. Oracle CRM On Demand underretter også brugeren om den anden session.</p> <p>Indstillingen, Tillad uden underretning, gør det muligt at deltage i samtidige sessioner. Oracle CRM On Demand underretter imidlertid ingen af brugerne om, at den anden session er i gang.</p> <p>Indstillingen, Forhindre og afslut eksisterende, lukker den første og eksisterende session, og lader den anden og nye session være i gang. Brugere af begge sessioner underrettes om handlingerne.</p>
---	---	---

## Om regnskabskalendere




To typer regnskabskalendere er tilgængelige i Oracle CRM On Demand:

- n **Standard regnskabskalender.** Hvis regnskabsåret følger en fælles kalender (f.eks. kalenderkvartaler, 5-4-4, 4-4-5), kan du bruge denne kalendertype i firmaprofilen.
- n **Tilpasset regnskabskalender.** Hvis firmaet følger en anden kalender, så som 4-5-4, kan du definere en tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand.

Hvis du bruger en standard regnskabskalender eller en tilpasset regnskabskalender, defineres et regnskabsår én gang til firmaet. Hver regnskabskalendertype muliggør automatisk, at du kan bruge de definerede regnskabsperioder i Oracle CRM On Demand.

## Standard regnskabskalendere




Standard regnskabskalendere er perioder, der følger en ofte defineret kalender, så som en gregoriansk kalender, og kan begynde på en hvilken som helst dag i hvilken som helst måned i året. Du vælger en af følgende kalendertyper, hvis du bruger en standard regnskabskalender i Oracle CRM On Demand:

-  Kalenderkvartaler
-  4-4-5-kalendermodel
-  5-4-4-kalendermodel

Når der bruges standard regnskabskalendere, genererer Oracle CRM On Demand automatisk dine regnskabsperioder indtil år 2020. Du kan se indstillingerne til standard regnskabskalenderen, men du kan ikke ændre dem. Kontakt kundeservice, hvis du vil ændre kalenderdefinitionen. Kundeservice udfylder regnskabskalenderen med data og angiver kalendertypen, når firmaet konfigureres.

**BEMÆRK:** Ændringer, der er foretaget af definitionen af regnskabsår, afspejles ikke i rapporter i Oracle CRM On Demand, før en fuld ETL (udtrækning, transformation, indlæsning) er kørt.

### *Sådan ser du en definition af standard regnskabskalender*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaprofil i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Gennemgå følgende felter i afsnittet Firmaindstillinger:
  -  Startmåned for regnskabsår
  -  Startdato for regnskabsår
  -  Regnskabskalendertype

**BEMÆRK:** Når ændringer foretages af definitionen af en standard regnskabskalender, opdaterer Oracle CRM On Demand alle data i rapporter. Oracle CRM On Demand opdaterer imidlertid kun fremtidige data i prognoser.

## Tilpassede regnskabskalendere

Tilpassede regnskabskalendere er tilgængelige i Oracle CRM On Demand for at imødekomme firmaer, der ikke bruger standard kalendermåneder eller en almindelig regnskabskalender. Firmaadministratoren definerer tilpassede regnskabskalendere. Du skal oprette en tilpasset regnskabskalenderpost til hvert år, som du vil oprette forretningsplaner, målsætninger, prognoser eller tidsbaserede analyser for, i Oracle CRM On Demand. Se [Definition af en tilpasset regnskabskalender](#) (på side 1046) for at få flere oplysninger om definition af tilpassede regnskabskalendere.

## Definition af en tilpasset regnskabskalender

Firmaadministratoren definerer regnskabskalenderen i Oracle CRM On Demand, så den passer til firmaets regnskabsår. Tilpassede regnskabskalendere afspejles i alle rapporter, forretningsplaner, målsætninger og brugerkvoter.

**BEMÆRK:** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter firma, for at du kan konfigurere definitionen af den tilpassede regnskabskalender.

Du skal gøre følgende for at konfigurere firmaets tilpassede regnskabskalendere:

- 1 Kontakt kundeservice for at få aktiveret brugen af tilpassede regnskabskalendere til firmaet.
- 2 Definer firmaets regnskabskalendere.
- 3 Verificer, at den tilpassede regnskabskalender er aktiv i firmaet.

**ADVARSEL:** Når du har aktiveret indstillingen Tilpasset regnskabskalender til firmaet, kan du ikke deaktivere indstillingen. Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer tilpassede regnskabskalendere, medmindre de helt forstår funktionerne i regnskabskalendere i Oracle CRM On Demand.

## Tilpassede regnskabskalendere og prognoser

Når tilpassede regnskabskalendere benyttes, anvendes firmaets tilpassede regnskabskalenderdefinition i genereringen af prognoser. Firmaadministratoren skal definere tilpassede regnskabskalenderposter, før prognoser aktiveres. Da prognoser kan spænde over mere end ét kvartal, er det muligt, at en prognose kan omfatte data fra flere regnskabskalendere. For at sikre, at tilstrækkelige data er tilgængelige til de prognoseserier, der skal genereres, skal en tilpasset regnskabskalender derfor oprettes til hvert år, som firmaet vil generere prognoser til. Desuden skal firmaadministratoren opdatere prognosedefinitionen, før den nye tilpassede regnskabskalenderdefinition kan bruges i prognoser. Hvis prognosedefinitionen ikke er opfrisket inden næste prognosedato, genereres prognoserne ikke. Se [Opdatering af prognosedefinition](#) (på side 1310) for at få flere oplysninger om opdatering af prognosedefinitioner.

### *Sådan definerer du en ny tilpasset regnskabskalender*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Definition af regnskabskalender i afsnittet Administration af regnskabskalender.
- 4 Klik på Ny regnskabskalender på siden Regnskabskalenderliste.
- 5 Vælg det ønskede regnskabsår i menuen.

Navnet på regnskabskalenderen udfyldes automatisk i feltet Navn, f.eks. Regnskabsår 2009. Værdien er skrivebeskyttet.

- 6 Indtast følgende oplysninger:

- a Beskrivelse.** Tilføj evt. ekstra oplysninger om den tilpassede regnskabsdefinition. Feltet har en grænse på 250 tegn.
- b Regnskabskvartal 1.** Klik på kalenderikonerne for at angive startdatoerne til hver af regnskabsmånederne i dette kvartal.
- c Regnskabskvartal 2.** Klik på kalenderikonerne for at angive startdatoerne til hver af regnskabsmånederne i dette kvartal.
- d Regnskabskvartal 3.** Klik på kalenderikonerne for at angive startdatoerne til hver af regnskabsmånederne i dette kvartal.
- e Regnskabskvartal 4.** Klik på kalenderikonerne for at angive startdatoerne til hver af regnskabsmånederne i dette kvartal.
- f Yderligere oplysninger.** Klik på kalenderikonet for at angive starten på det næste regnskabsår.

**BEMÆRK:** Et regnskabsår kan ikke være større end 99 uger. Hvis du indtaster en værdi til Start på næste regnskabsår, der er større end 99 uger fra startdatoen for det forrige regnskabsår, prompter en fejlmeddelelse dig om at indtaste en korrekt værdi.

#### 7 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Du skal oprette regnskabskalendere i rækkefølge. F.eks. skal du oprette regnskabskalenderen til 2010, før du opretter regnskabskalenderen til 2011.

Den nye definition af tilpasset regnskabskalender afspejles ikke i Analytics, før en natlig ETL (udtrækning, transformation, indlæsning) er kørt.

### *Sådan ser du en regnskabskalenders detalje*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3** Klik på linket Definition af regnskabskalender i afsnittet Administration af regnskabskalender.
- 4** Klik på navnet på det regnskabsår, som du vil se regnskabsperioderne for, på siden Regnskabskalenderliste.

Siden Detalje om regnskabskalender viser de enkelte regnskabsmåneder til det valgte år og startdatoen til det næste regnskabsår.

**BEMÆRK:** Hvis du flytter fra en standard regnskabskalender til en tilpasset regnskabskalender, vises de forrige regnskabsårposter som skrivebeskyttede på siden Regnskabskalenderliste og alle fremtidige regnskabsårposter, som Oracle CRM On Demand genererer slettes. Se [Om regnskabskalendere](#) (på side 1044) for at få flere oplysninger om standard regnskabskalendere.

### *Sådan redigerer du firmaets regnskabskalender*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Definition af regnskabskalender i afsnittet Administration af regnskabskalender.
- 4 Find den regnskabskalender, som du vil opdatere, på siden Regnskabskalenderliste, og klik på Rediger.
- 5 Indtast de nye detaljer til regnskabskalenderen, og klik på Gem.  
Evt. ændringer af en tilpasset regnskabskalender afspejles ikke i Analytics, før en natlig ETL (udtrækning, transformation, indlæsning) er kørt.

**BEMÆRK:** Hvis du har defineret en tilpasset regnskabskalender, kan du ændre den ved at redigere den eksisterende kalenderdefinition. Regnskabskalendere, der ligger før det indeværende regnskabsår, er imidlertid skrivebeskyttet. Du kan ikke slette tilpassede regnskabskalendere.

## Nulstilling af alle adgangskoder

Du kan nulstille alle brugeres adgangskoder (inkl. administratorens) på en gang.

**Eksempel 1.** Når du konfigurerer applikationen, opretter du brugere og sætter deres status til Aktiv, men sender ikke deres adgangskoder til dem pr. e-mail. Når opsætningen er fuldført, og applikationen er klar til brug, nulstiller du alle adgangskoder. Denne handling sender e-mails til alle aktive brugere på én gang og underretter dem om deres midlertidige adgangskoder og giver dem adgang til applikationen.

**Eksempel 2.** Du har ændret din politik vedr. adgangskodekontrol og ønsker at alle brugere overholder den nye politik. Nulstil alle adgangskoder, så brugerne skal ændre deres adgangskoder, næste gang de logger på.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil eller Nulstil adgangskoder, for at du kan udføre denne procedure.



### *Sådan nulstiller du alle adgangskoder*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Firmaprofil i afsnittet Firmaprofil.
- 4 Klik på knappen Nulstil alle adgangskoder i titellinjen Firmaprofil.

E-mails sendes til alle brugerne med underretning om deres nye, midlertidige adgangskoder. Brugere, der i øjeblikket er logget på, kan fortsætte med at arbejde, men skal indtaste deres nye, midlertidige adgangskoder, næste gang de logger på.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

-  [Nulstilling af en brugers adgangskode](#) (på side 1156)
-  [Opsætning af brugere](#) (på side 1144)



[n Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode](#) (på side 1039)

## Gennemgang af logon-aktivitet for alle brugere

Du kan logge på alle brugeres logon-historik i firmaet. Siden med logon-historik viser, hvilke brugere benytter applikationen og hvornår. Denne side registrerer også logon-aktivitet for kundeservice i Oracle CRM On Demand.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan gennemgår du logon-aktivitet for alle brugere*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Logon-revision i afsnittet Ressourcerevision.
- 4 Gennemgå logon-historik til applikationen.

### **Relaterede emner**

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

[n Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger](#) (på side 1157)

## Begrænsning af brug af IP-adresser

Denne funktion gør det muligt for firmaet at begrænse adgangen til bestemte IP-adresseintervaller. Du kan bruge denne funktion til at sikre, at kun dine brugere kan få adgang til systemet fra bestemte netværkssteder, så som dit kontor. Hvis funktionen er aktiveret, kan kun dine brugere logge på applikationen fra maskiner, der har IP-adresser inden for det angivne interval.

**Før du går i gang.** Kontakt kundeservice, så de kan aktivere IP-filtrering til firmaet. Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan begrænser du brug af IP-adresser*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Sikkerhedsindstillinger.

- 4 Indtast de IP-adresser, der accepteres til logon, på siden Sikkerhedsindstillinger.

**TIP:** Gennemgå oplysninger på skærmen om den korrekte måde at indtaste IP-adresser på.

- 5 Gem posten.

## Gennemgang af firmaets ressourceforbrug

Du kan gennemgå hele firmaets ressourceforbrug, heriblandt ændringer inden for følgende områder:

- n Nulstil adgangskode
- n Glemt adgangskode
- n Besvar sikkerhedsspørgsmål
- n Skift SSO-identifikator
- n Skift bruger-id
- n Skift e-mail-adresse
- n Sæt adgangskode
- n Oprindelig adgangskode
- n PIM Sync
- n Offline

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan gennemgår du firmaets ressourceforbrug*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Revision i afsnittet Ressourcerevision.
- 4 Gennemgå historikken over ressourceforbrug til firmaet.





### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- n [Synkronisering med PIM'er](#) (på side 657)

## Varslinger

Klik på det emne, som du er interesseret i:

-  [Gennemgang af varslinger](#) (på side 35)
-  [Publicering af firmaomspændende varslinger](#) (på side 1051) (kun administratorer)
-  [Arbejde med lister](#) (på side 70)
-  [Felter til varsling](#) (på side 1052)

## Publicering af firmaomspændende varslinger



Firmaomspændende varslinger vises på hver medarbejders Min hjemmeside. Du kan bruge varslinger til at udsende firmaomspændende oplysninger, så som besked om møder og ændringer af politik.

**BEMÆRK:** Varslinger, der annoncerer, at en prognose er genereret, forbliver på medarbejderes Min hjemmeside i to dage. Hvis du vil forlænge den periode, hvor varslingen vises, skal du foretage ændringer på siden Redigering af varsling, efter varslingen først vises. Følg proceduren i dette afsnit for at få instruktioner.

Du kan linke filer eller URL-adresser til varslinger. Du kan f.eks. tilføje et link til en webside med kørselsvejledning til mødestedet, når du opretter en varsling med mødebesked.

**Før du går i gang.** (Valgfrit) Opret eller find en webside eller fil, der indeholder oplysninger, som du vil dele. Sørg for, at dine brugere har adgang til stien til websiden eller filen. Din rolle skal omfatte privilegiet Administrer firmaprofil, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan opretter eller opdaterer du firmaomspændende varslinger*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3** Klik på linket Firmavarslinger i afsnittet Varslingsstyring.  
Siden Varslinger vises med en liste over firmavarslinger.
- 4** Gør et af følgende på siden Varslinger:
  -  Klik på knappen Ny.
  -  Klik på titlen til den varsling, som du vil redigere, og klik dernæst på knappen Rediger.
- 5** Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Ny varsling eller Redigering af varsling.
- 6** Gem varslingen.
- 7** Klik på varslingstitlen på listesiden Varslinger for at åbne varslingsdetaljerne og føje en vedhæftning til varslingen.
- 8** Klik på knappen Tilføj vedhæftning, og indtast oplysningerne.

- 9 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.
- 10 Klik på varslings titlen på listesiden Varslinger for at åbne varslingsdetaljerne og føje en URL-adresse til varslingen.
- 11 Klik på knappen Tilføj URL, og indtast oplysningerne.
- 12 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.

## Felter til varslings

I følgende tabel beskrives de feltoplysninger, som du muligvis ser i en varslingspost. Hvis du er administrator, kan du se og opdatere alle varslingsfelter. Ellers begrænses du til at se et begrænset antal varslingsfelter.

Felt	Beskrivelse
Titel	Titel på varslingen, som den vises på Min hjemmeside.
Prioritet	Varslingens prioritet, som er angivet af ikonet ved siden af den på Min hjemmeside.
Oprettet af	Person, der oprettede varslingen. Systemgenereret.
Hyperlink	URL-adresse eller filnavn og bibliotekssti, der er knyttet til varslingen.
Beskrivelse af varslings	Tekst, som den vises i varslingen.
Posteringsdato	Dato, hvor du ønsker, at varslingen skal udsendes på Min hjemmeside.
Udløbsdato	Dato, hvor du ønsker, at varslingen ikke længere skal udsendes på Min hjemmeside.
Vist hyperlink	Tekst, som den vises til hyperlinket i varslingen. Er påkrævet, hvis du har indtastet et hyperlink.  Til linket (URL-adressen) "http://company.site/doc_2389.html" kan du f.eks. skrive "kørselsvejledning til møde" til hyperlinkteksten i varslingen.

**TIP:** Du kan oprette filtrerede lister for at begrænse den type varslingsposter, der vises på én gang. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få instruktioner.

### Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om firmaomspændende varslinger:

-  [Publicering af firmaomspændende varslinger](#) (på side 1051)

## Håndtering af valutaer

Hvis brugere skal kunne udføre og spore forretninger i enhver valuta, skal du aktivere de relevante valutaer. Ellers er den standardvaluta, der er konfigureret til firmaet, den eneste mulighed.

Hvis dine medarbejdere registrerer transaktioner i andre valutaer, skal du også konfigurere vekselkurser mellem de valutaer og firmaets standardvaluta. Applikationen bruger vekselkurserne, når omsætning konsolideres til rapporter og prognosticering.

**ADVARSEL:** Sørg for at konfigurere vekselkurser til alle valutaer, som du aktiverer, før brugerne indtaster transaktioner.

Du kan indtaste flere vekselkurser til alle aktive valutaer. Hver angivelse består af vekseldato og vekselkurs til datoen. Applikationen følger disse regler ved fastlæggelse af vekselkurs, der skal bruges til en bestemt transaktion:

### Hvordan Oracle CRM On Demand konverterer vekselkurser mellem firmaets standardvaluta og brugerens standardvaluta

I dette tilfælde har et firma følgende valutaer:

- n Standardvalutaen til et firma er amerikanske dollar (USD).
- n Firmaet har også yderligere valutaer aktiveret: euro (EUR) og engelske pund (GBP).
- n Firmaet har defineret vekselkurser mellem USD og EUR og mellem USD og GBP.
- n Brugeren indtaster salgsmulighedsomsætningen i EUR. Brugerens standardvaluta er imidlertid GBP.
- n Oracle CRM On Demand udfører konverteringen fra EUR til GBP på følgende måde:
  - n Først konverteres salgsmulighedsomsætningen til firmaets standardvaluta, dvs. fra EUR til USD.
  - n Dernæst konverteres salgsmulighedsomsætningen til brugerens valuta, dvs. fra USD til GBP.

### Hvordan vekselkurser anvendes på konsolideringer af prognose

I dette tilfælde gælder følgende regler:

- n Hvis en vekselkurs er defineret til den samme dato som transaktionen, bruges den vekselkursværdi.
- n Hvis ingen vekselkurs er defineret til den samme dato som transaktionen, men vekselkurser er defineret til datoer før transaktionen, bruges vekselkursen med den dato, der ligger nærmest på transaktionsdatoen.
- n Hvis ingen vekselkurs er defineret til den samme dato som transaktionen, og ingen vekselkurser er defineret til datoer før transaktionen, bruges den næste tilgængelige vekselkurs, der har en dato *efter* transaktionsdatoen.

Hvis f.eks. vekselkurser kun er indtastet for 5/15/2004 og 8/15/2004, sker følgende:

- n Til transaktioner før 5/15/2004 bruges kursen den 5/15/2004.
- n Til transaktioner mellem 5/15/2004 og 8/14/2004 bruges kursen den 5/15/2004.
- n Til transaktioner samtidig med eller efter 8/15/2004 bruges kursen den 8/15/2004.

### Hvordan vekselkurser anvendes på rapporter

Til rapporter anvendes vekselkurser på end mere generel måde end til prognosticering. En enkelt vekselkurs fastlægges til hver måned, og alle transaktioner inden for en måned bruger den kurs. Til salgsmuligheder bruger Oracle CRM On Demand f.eks. den slutdato for salgsmulighed, der ligger tættest på vekselkursens gældende dato. Til valutakonverteringer for aktiv bruger Oracle CRM On Demand feltet Indkøbsdato som dato. Til salgsmulighedsprodukter bruger Oracle CRM On Demand den vekselkurs, der ligger tættest på produktomsætningens startdato. Til andre objekter, heriblandt tilpassede objekter 01-03, bruger Oracle CRM On Demand oprettelsesdatoen til at fastlægge vekselkursdatoen. Til tilpassede objekter 04-15 bruger Oracle CRM On Demand feltet Kursdato.

Den vekselkurs, der tildeles til en måned, fastlægges på følgende måde:

- n Hvis der findes mere end én vekselkurs til en måned, bruges den med den seneste dato i måneden.
- n Hvis ingen vekselkurser findes til en måned, sættes den måneds vekselkurs til den samme kurs som den tætteste fremtidige måned, der har en kurs defineret til den.
- n Hvis der ikke er nogen vekselkurser til fremtidige måneder, bruges den første tidligere måneds vekselkurs.

Hvis f.eks. vekselkurser er defineret til 5/10/2004, 5/20/2004 og 8/14/2004, sker følgende:

- n Kursen for maj 2004 vil være den værdi, der er angivet til 5/20/2004 (den seneste kurs, der er angivet til maj).
- n Kursen for august 2004 vil være den værdi, der er angivet til 8/14/2004 (den eneste kurs, der er angivet til august).
- n April 2004 og tidligere måneder tildeles kursen for 20. maj 2004. Der er to datoer til maj måned.
- n Juni og juli 2004 tildeles kursen for august 2004 (tætteste fremtidige måned).
- n September 2004 og fremtidige måneder tildeles kursen for august 2004 (ingen fremtidig måned, så første tidligere måned bruges).

I rapporter bruger værdier, der kræver konvertering mellem valutaer, den vekselkurs, der er defineret til den måned, som transaktionen ligger i, beregnet som beskrevet ovenfor.

**BEMÆRK:** Under prognosticering konverteres alle salgsmuligheder til firmaets standardvaluta til prognosekonsolideringer. I rapporter konverteres omsætningsfelter imidlertid til slutbrugerens valutabeløb.

Du skal vente, indtil den daglige analyseopfriskning køres, når en af disse situationer opstår:

- n En ny valuta aktiveres til firmaet, og vekselkursen er konfigureret
- n En ny valuta er valgt af en bruger, som ingen anden bruger i firmaet har valgt (på siden Personlig detalje)

Opfriskningen genererer automatisk påkrævede krydsvalutakurser. Dernæst kan du køre historiske eller realtidsrapporter.

Hver gang brugere ændrer deres standard brugervaluta, skal de logge af Oracle CRM On Demand og dernæst logge på igen, før rapporten viser data i den nyligt valgte valuta.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Definér valutaer, for at du kan udføre procedurerne til håndtering af valutaer. Læs [Om profilindstillinger til brugere](#) (på side 628) for at forstå virkningen af valutaindstillinger.

### **Sådan aktiverer du valutaer**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Valutadefinition i afsnittet Valutadefinition.
- 4 Vælg Alle valutaer i rullelisten på siden Valutaopsætning.
- 5 Klik på linket Rediger til den valuta, som du vil aktivere.
- 6 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv på siden Redigering af valuta.
- 7 (Valgfrit) Du kan ændre det symbol, der svarer til valutaen på siden Redigering af valuta.  
Det kan f.eks. være, at du vil skelne mellem valutaer ved deres valutakoder i stedet for deres symboler. Du vil derfor ændre \$ til USD, ¥ til JPY og € til EUR.
- 8 Gem posten.

### **Sådan definerer du vekselkurser**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Vekselkurser i afsnittet Valutadefinition.  
Siden Redigering af vekselkurs vises med de seneste vekselkurser til de aktiverede valutaer. Hvis ingen vekselkurs er defineret, er den tom.  
**NEMÆRK:** *Til valuta* er altid den valuta, der er angivet til firmaet. Du skal indtaste vekselkurser, der fortæller applikationen, hvordan hver aktive valuta konverteres til den valuta.
- 4 Sådan tilføjer du en ny vekselkurs til en aktiv valuta
  - a Klik på linket Vekselhistorik til den valutarække, som du vil føje en kurs til.  
Klik på Ny på siden Vekselkurs.
  - b Udfyld oplysningerne på siden Redigering af vekselkurs.  
Indtast til Vekselkurs, hvor mange enheder af *Til valutaen*, der skal til for at købe én enhed af *Fra valutaen*.  
Eksempel: 1 euro = 1,3 amerikanske dollar.  
Hvis det antages, at firmaets valuta er sat til amerikanske dollar (USD), skal du indtaste disse værdier:
    - n Fra valuta: EUR
    - n Til valuta: USD

n Vekselkurs: 1, 3

5 Klik på Gem.

#### *Sådan ser du en historik over vekselkurser*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Vekselkurser i afsnittet Valutadefinition.  
De seneste vekselkurser vises til forskellige valutaer på siden Redigering af vekselkurs.
- 4 Klik på linket Vekselhistorik for at se historikken over vekselkurser til en enkelt valuta.  
En historik over valutakurser vises.

## Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor

Du kan gennemgå revisionssporændringer, som brugere har foretaget af reviderbare felter til alle reviderbare posttyper. Et revisionsspor angiver også, om reviderbare posttyper er oprettet, slettet eller gendannet.

Til nye kunder og dem, der opgraderer Oracle CRM On Demand til denne release, aktiveres revidering af oprettelse, sletning og gendannelse af post som standard, hvis du reviderer specifikke felter til posttyper. Hvis du ikke reviderer bestemte felter til posttyper, deaktiveres al revidering af postoprettelse, sletning og gendannelse af bestemte felter til posttyper. Kunder kan dernæst ændre revisionsindstillingerne på postniveau.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Adgang til masterrevisionsspor, for at du kan udføre denne procedure.

#### *Sådan gennemgår du revisionssporændringer med masterrevisionsspor*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Masterrevisionsspor i afsnittet Firmarevision.

Masterrevisionssporet viser følgende værdier:

- n **Id-nr.** Tabelrække-id.
- n **Titel.** Objektets navnefelt.
- n **Posttype.** Den posttype, der revideres.
- n **Dato.** Den dato, hvor objektet sidst blev revideret.



- n Efternavn.** Brugerens efternavn.
- n Fornavn.** Brugerens fornavn.
- n Felt ændret.** Det felt, der er ændret i objektet.
- n Gammel værdi.** Postens tidligere værdi.
- n Ny værdi.** Feltets nye værdi. Hvis du ændrer serviceanmodningens prioritetsfelt fra Lav til Høj, forbliver feltet Gammel værdi som Lav ,og feltet Ny værdi er Høj. Hvis du sletter en post, forbliver feltet Gammel værdi tomt, og feltet Ny værdi ændres til Post slettet.
- n Dato & tid opdateret.** Klokkeslæt og dato, hvor posten blev opdateret.
- n Yderligere oplysninger.** Evt. supplerende oplysninger vedr. ændring af posten.

Se [Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103) for at få flere oplysninger om revisionssporet.

## Om servicetildelinger

Du kan se alle servicetildelingerne til dit firma for at se aktuel og historisk anvendelse og for at aktivere varslinger, når tildelinger når de definerede tærskelværdier. Kundeservice sætter servicetildelingsværdier til firmaet. Der er følgende servicetildelinger:

- n Tildeling af Web Services-operationer.** Fastlægger antallet af Web Services-operationer, som et firma kan udføre inden for en 24-timers periode.
- n Båndbreddetildeling i Web Services.** Fastlægger den samlede størrelse i MB på indgående og udgående meddelelser, der kan bruges af et firma inden for en 24-timers periode.
- n Baggrundsjobtildeling i Web Services.** Fastlægger det maksimale antal samtidige webserviceanmodninger, som et firma kan behandle.
- n CRM Desktop-licenser.** Angiver antallet af CRM Desktop-brugere, der er licenseret af dit firma.
- n Filtildeling.** Fastlægger filtildelingen til firmaet, som er mængden af tilgængeligt lager til filer, der er vedhæftet poster.
- n Posttildeling.** Fastlægger posttildelingen til firmaet, som er antallet af poster af alle typer.

**BEMÆRK:** Navne og beskrivelser af servicetildelinger vises på det aktive sprog.

På siden Liste: Servicetildeling kan du se den definerede tildelingsværdi, aktuel anvendelse og resterende anvendelsesværdier. Du kan bore ned på en servicetildeling for at sætte en varslings til servicetildelingen. Når du aktiverer en varslings, definerer du en tærskelværdi på servicetildelingen, som bevirker, at en e-mail-advarsel sendes til de angivne modtagere, når tærsklen nås.

På siden Liste: Tildelingsanvendelse kan du spore firmaets anvendelse i forhold til servicetildelinger over tiden. Du kan se daglig, ugentlig eller månedlig anvendelse, selv om denne visning varierer alt efter tildelingstype. Du kan eksportere tildelingsdataene og data om tildelingsanvendelse for et firma vha. eksportassistenten. Se [Eksport af data](#) (på side 1494) for at få oplysninger om brug af eksportassistenten.

## Hvad sker der, når tildelinger er fuldt udnyttet?

Når anvendelse når den samlede firmagrænse til webservicetildelinger, behandles yderligere anmodninger til Oracle CRM On Demand Web Services ikke. Tildelingskapacitet frigives hver time, og mængden af kapacitet, der frigives varierer afhængig af tidligere anvendelse. Nye anmodninger behandles, når den aktuelle anvendelse til den foregående 24-timers periode ligger under tildelingsværdien til firmaet.

Sådan undgår du at nå den samlede firmatildeling:

- Optimer webserviceklienter for at undgå unødvendige anmodninger. Se Oracle Web Services On Demand Guide for at få flere oplysninger.
- Undgå at foretage unødvendige anmodninger, der omfatter vedhæftninger, til båndbreddetildeling i Web Services.

Når anvendelse når den samlede firmagrænse til postanvendelse, kan følgende ikke længere interagere med Oracle CRM On Demand-applikationen:

- Webservices, der forsøger at udføre Insert-, Update- eller InsertOrUpdate-operationer på poster
- Importer vha. importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Desktopklienter, så som Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand

Brugere kan slette poster fra applikationen, som ikke længere er nødvendige, så de undgår at nå den samlede firmatildeling. Når anvendelse når den samlede firmagrænse til posttildelingen, kan brugere ikke længere uploade vedhæftninger vha. følgende:

- Oracle CRM On Demand-applikationen
- Webservices
- Desktopklienter

Brugere kan slette vedhæftninger, der ikke længere er nødvendige, så de undgår at nå den samlede firmatildeling. For alle tildelinger kan brugere kontakte deres salgsrepræsentant og købe yderligere kapacitet, ekstra licenser eller begge. Kontakt kundeservice for at få yderligere hjælp.

## Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet

Du kan se følgende data til hver servicetildeling til firmaet:

- Tildelingsnavnet
- Tildelingstypen
- Tildelingsenhederne
- Værdisættet til tildeling fra kundeservice
- Mængden af aktuelt anvendt tildeling
- Mængden af resterende tildeling
- Om en varslings er aktiveret til tildelingen. En e-mail sendes til de definerede modtagere, hvis den aktuelle anvendelse overskrider tærskelværdien.
- Den bruger, der sidst ændrede tildelingsdataene

Fra siden Liste: Servicetildeling kan du bore ned på en servicetildeling for at se flere oplysninger om tildelingen, f.eks. en beskrivelse af tildelingen, og aktuelle anvendelsesdata i appletten Tildelingsanvendelser.

På siden Liste: Tildelingsanvendelse kan du se de historiske anvendelsesdata om en tildeling. Se [Visning af historisk anvendelse af servicetildeling](#) (på side 1059) for at få flere oplysninger.

Du kan klikke på Rediger på siden Liste: Servicetildeling og dernæst sætte en varsling til en tildeling. Se [Indstilling af varslinger til servicetildelinger](#) (på side 1060).

### ***Sådan ser du dit firmas anvendelse af servicetildeling***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Administration af servicetildeling i afsnittet Administration af servicetildeling.
- 4 Se servicetildelingsdata for dit firma på siden Liste: Servicetildeling.

## **Visning af historisk anvendelse af servicetildeling**

Fra siden Liste: Tildelingsanvendelse kan du gennemgå historiske anvendelsesdata om tildelingerne for dit firma. Som standard opstilles tildelingsanvendelse efter dato, og periode, tildelingstype, tildelingsenheder, anvendt tildeling og oprettelsesdato vises. Du kan se tildelingsanvendelse for daglige, ugentlige eller månedlige perioder, om end denne visning varierer afhængig af tildelingstypen.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Liste: Tildelingsanvendelse.

Handling	Trin
Opret en ny liste over tildelingsanvendelser	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Opret ny liste. Fuldfør de relevante trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Eksporter listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Eksporter liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Eksport af poster i lister</a> (på side 83).
Håndter lister over tildelingsanvendelser	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Håndter lister. Fuldfør trinnene til den påkrævede opgave, som de er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 80).
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Uddyb søgekriterierne til listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Uddyb liste. Fuldfør de relevante trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Vis nøgleoplysningerne, og filtrer oplysningerne til listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Vis listefilter. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (se " <a href="#">Listesiden Vis</a> " på side 81).

Handling	Trin
Sorter tildelingsanvendelserne i listen	Klik på kolonnehovedet for at sortere listen i henhold til den kolonne. Klik f.eks. på Starttid for at sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vis flere/færre poster	Vælg det antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster nederst på siden.

## Indstilling af varslinger til servicetildelinger

Du kan sætte en varsling til en servicetildeling, så en e-mail sendes for at underrette angivne brugere, når tildelingsanvendelsen når en bestemt tærskelværdi. Følgende standarder gælder, hvis varslinger er aktiveret til en servicetildeling:

**Varslingsmodtagere.** E-mail-adressen for den primære kontakt til firmaet

**Varslingstærskel.** Halvfjerds procent af tildelingsværdien

Varslinger er som standard deaktiveret til eksisterende kunder og som standard aktiveret til nye kunder.

Ud over tærskelvarslingen sendes en automatisk varslings-e-mail til den primære kontakt eller de angivne e-mail-modtagere, når aktuel anvendelse når et firmas tildelingsværdi. Hvis varslinger er aktiveret, sendes den e-mail, der angiver, at tildelingen er nået, til de angivne modtagere.

### Sådan sætter du en varsling til en servicetildeling

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Administration af servicetildeling i afsnittet Administration af servicetildeling.
- 4 Klik på Rediger på siden Liste: Servicetildeling.
- 5 Udfyld følgende felter på siden Redigering af servicetildeling:
  - Varslingsmodtager.** Indtast e-mail-adresserne til brugere, der skal modtage en advarsels-e-mail.
  - Varslingstærskel.** Indtast den procentdel af tildelingsværdien, som varslings-e-mailen sendes ved.
  - Varsling aktiveret.** Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere afsendelse af varslings-e-mails.

## Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse

Med mellemrum tager Oracle CRM On Demand et snapshot af mængden af fil- og postlager, som firmaet bruger. Oplysningerne bevares i 90 dage, hvorefter de slettes fra databasen. Du kan se detaljer om følgende for at holde øje med firmaets brug af fil- og postlager:

- Antallet af filvedhæftninger, der blev lagret, da snapshot blev taget
- Den mængde fillager, som blev brugt af firmaet, da snapshot blev taget
- Antallet af poster, der fandtes til firmaet, da snapshot blev taget

**BEMÆRK:** Filer og poster, der blev slettet, men ikke fjernet fra Oracle CRM On Demand, inkluderes ikke i beregningen af fil- og postudnyttelse.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser oplysninger om filudnyttelse.

### Sådan ser du oplysninger om filudnyttelse

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Fil- og postudnyttelse i afsnittet Administration af servicetildeling.
- 4 Klik på Oversigt over filudnyttelse på siden Fil- og postudnyttelse for at åbne siden Liste: Filudnyttelse.

Som standard viser siden Liste: Filudnyttelse listen Aktuel filudnyttelse. Listen Aktuel filudnyttelse viser oplysningerne fra det seneste snapshot. Hvis du vil se oplysningerne fra alle snapshots, der er taget i løbet af de sidste 90 dage, skal du vælge listen Al filanvendelse i titellinjen på listesiden.

I tabellen nedenfor beskrives de oplysninger, der vises på siden Liste: Filudnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Postnavn	Navnet på posttypen, som det vises i brugerinterfacet. Hvis firmaet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede navn i denne kolonne.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis ingen poster blev vedhæftet posterne til en given posttype til firmaet, da snapshot blev taget, vises posttypen ikke.
Antal filer	Antallet af filer, der blev vedhæftet posterne med den anførte posttype til firmaet i Oracle CRM On Demand, da snapshot blev taget.
Anvendt fildeling (MB)	Mængden i megabyte af fillager, der bruges af firmaet i Oracle CRM On Demand til at lagre filvedhæftninger til poster med den anførte posttype, da snapshot blev taget.
Dato	Dato og klokkeslæt for snapshot'et.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser oplysninger om postudnyttelse.

### *Sådan ser du oplysninger om postudnyttelse*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Fil- og postudnyttelse i afsnittet Administration af servicetildeling.
- 4 Klik på Oversigt over postudnyttelse på siden Fil- og postudnyttelse for at åbne siden Liste: Postudnyttelse.

Som standard viser siden Liste: Postudnyttelse listen Aktuel postudnyttelse. Listen Aktuel postudnyttelse viser oplysningerne fra det seneste snapshot. Hvis du vil se oplysningerne fra alle snapshots, der er taget i løbet af de sidste 90 dage, skal du vælge listen Al postanvendelse i titellinjen på listesiden.

I tabellen nedenfor beskrives de oplysninger, der vises på siden Liste: Postudnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Postnavn	Navnet på posttypen, som det vises i brugerinterfacet. Hvis firmaet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede navn i denne kolonne.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis ingen poster fandtes til en given posttype til firmaet, da snapshot blev taget, vises posttypen ikke.
Anvendt posttildeling	Antallet af poster med den anførte posttype, der fandtes til firmaet i Oracle CRM On Demand, da snapshot blev taget.
Dato	Dato og klokkeslæt for snapshot'et.

**TIP:** Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få oplysninger om brug af menupunkter på siden Liste: Filudnyttelse og siden Liste: Postudnyttelse.

## Applikationstilpasning

Dit firma stiller sandsynligvis specifikke krav til, hvordan data indsamles og registreres, hvilken terminologi benyttes, og hvordan oplysninger skal præsenteres, så medarbejdere har, hvad de har brug for. Applikationstilpasning gør det muligt at tilpasse Oracle CRM On Demand, så firmaets krav opfyldes, heriblandt sidelayout, feltstyring og listeadgangskrav.

Følgende eksempler illustrerer nogle måder, hvorpå du kan tilpasse applikationen:

**Eksempel 1:** Du ønsker muligvis, at alle dine salgsrepræsentanter medtager en e-mail-adresse i alle deres kontaktposter. Den bedste måde at sikre, at dette krav opfyldes, er at gøre feltet E-mail til et påkrævet felt. Alle, der opretter en ny kontaktpost, vil således ikke kunne gemme posten, medmindre den indeholder en e-mail-adresse.

**Eksempel 2:** Du har to grupper medarbejdere, der hver skal kunne spore forskellige oplysninger på kontosiden. Du kan opfylde kravet ved at oprette forskelligt kontosidelayout til hver gruppe og give den relevante adgang via rolletildeling.

Siden Applikationstilpasning indeholder to afsnit:

- n Opsætning af posttype.** Indeholder links til hver af posttyperne på øverste niveau. Når du klikker på et link, føres du til en posttypespecifik tilpasningsside. Afhængig af firmaopsætningen er branchespecifikke posttyper muligvis ikke synlige i Oracle CRM On Demand. Desuden kræver branchespecifikke poster muligvis tilpasning i henhold til firmaets specifikke behov. Se [Siden Applikationstilpasning: Posttype](#) (på side 1063) for at få flere oplysninger om de opgaver, som du kan udføre fra de enkelte sider til applikationstilpasning.
- n Applikationsopsætning.** Indeholder links til forskellige tilpasningsfunktioner, der ikke er specifikke for en posttype. Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til de procedurer, der er tilgængelige fra afsnittet Applikationsopsætning:
  - n** [Visning af eksterne websider i faner](#) (på side 1111)
  - n** [Oprettelse og håndtering af layout af handlingslinje](#) (på side 1119)
  - n** [Oprettelse af tilpassede webapplerter](#) (på side 1114)
  - n** [Oprettelse af globale webapplerter](#) (på side 1120)
  - n** [Upload af klientsideudvidelser](#) (på side 1123)
  - n** [Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet](#) (på side 1126)
  - n** [Aktivering af tilpassede rapporter i Min hjemmeside](#) (på side 1130)
  - n** [Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131) og [Tilføjelse af posttyper](#) (på side 1133)
  - n** [Ændring af ikonet til en posttype](#) (på side 1133)

**BEMÆRK:** Din rolle skal omfatte privilegiet **Administrer tilpasning af hjemmeside til funktionerne Mit hjemmesidelayout og Min tilpassede rapport på hjemmeside**.

#### Før du går i gang:

- n** Din rolle skal omfatte privilegiet **Tilpas applikation**, for at du kan udføre procedurerne til tilpasning af applikation.
- n** Sørg for, at du forstår forretningsbehovene:
  - n** Snak med forretningssejere for at forstå forretningsprocesserne og behovene til applikationen.
  - n** Fastlæg felter, fremvisningsnavne, værdier til valglister og andre tilpassede felter, der kræves for at understøtte disse behov.
  - n** Fastlæg, hvordan felterne skal tilrettelægges på interfacet, og hvilke felter skal markeres som påkrævede.
  - n** Brug skabelonerne **Feltopsætning** og **Sidelayout**, der er tilgængelige i området **Værktøj** og skabeloner i uddannelses- og supportcenteret, som en hjælp til at dokumentere kravene til applikationstilpasning.

## Siden Applikationstilpasning: Posttype

Til hver posttype er der en applikationstilpasningsside med links til tilpasningsopgaver, som du kan udføre til posttypen.

I følgende tabel beskrives hvert af de mulige afsnit på en tilpasningsside og opstiller de opgaver, som du kan udføre, når du klikker på links i afsnittet. De viste afsnit afhænger af posttypen og nogle afsnit er kun synlige,

hvis din rolle omfatter et bestemt privilegium. Privilegiet Tilpas applikation er påkrævet til alle tilpasningsprocedurer.

Bemærk: I de emner, der refereres til i følgende tabel, angives en pladsholder til navnet på en posttype med ordet *posttype* i kursiv. Hvis du f.eks. arbejder på konti, skal du erstatte *posttype* med *konto* i følgende tekst: klik på linket Opsætning af feltrevision til *posttype*.

Afsnit	Opgaver	Yderligere privilegium påkrævet
Feltstyring	Omdøbning af felter, oprettelse af tilpassede felter, håndtering af valglisterverdier, angivelse af standardverdier til et felt, opsætning af feltvalidering og valg af, om et felt kan kopieres. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:  <a href="#">Om feltstyring</a> (på side 1066)  <a href="#">Om tilpassede felter</a> (på side 1072)  <a href="#">Oprettelse og redigering af felter</a> (på side 1076)  <a href="#">Administration af indstillingen Kopiering aktiveret</a> (på side 1079)  <a href="#">Omdøbning af felter</a> (på side 1083)  <a href="#">Brug af indekserede tilpassede felter</a> (på side 1084)  <a href="#">Ændring af valglisterverdier</a> (på side 1087)  <a href="#">Tilbageførsel af indstillinger til standarder</a> (på side 1087)	Ingen
	Avanceret definition af standardfelter og feltvalidering	Avanceret feltstyring
Styring af sidelayout	Oprettelse og styring af layout af statisk side. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:  <a href="#">Tilpasning af layout af statisk side</a> (på side 1090)  <a href="#">Tilpasning af layout af relateret element</a> (på side 1089)  <a href="#">Omdøbning af titler på feltafsnit</a> (på side 1093)  Oprettelse og styring af webapplerter, der kan bruges på detaljesidelayout. Se:  <a href="#">Oprettelse af webapplerter</a> (på side	Ingen



Afsnit	Opgaver	Yderligere privilegium påkrævet
	<p>1094)</p> <p>Se <a href="#">Angivelse af layout af dynamisk side</a> (på side 1106) for at få oplysninger om styring af avanceret sidelayout.</p>	
Overlappende valglister	<p>Definition og styring af overlappende valglister. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Definition af overlappende valglister</a> (på side 1096)</p>	Ingen
Styring af søgelayou	<p>Angivelse af målrettede søgefelter og håndtering af layout til søgeresultater. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Håndtering af søgelayou</a> (på side 1097)</p>	Ingen
Listeadgang og -rækkefølge	<p>Håndtering af standard listeadgang og fremvisningsrækkefølge til hver rolle. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Håndtering af listeadgang og listerækkefølge</a> (på side 1099)</p>	Ingen
Styring af hjemmesidelayout	<p>Oprettelse og styring af hjemmesidelayout og angivelse af tilpassede rapporter, der skal vises på hjemmesider. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Oprettelse af layout af Post-hjemmeside</a> (på side 1102)</p> <p><a href="#">Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside</a> (på side 1100)</p>	Tilpas applikation - Håndter tilpasning af hjemmeside
Tilpasset revisionsspor	<p>Tilpasning af feltrevisionsspor til firmaet. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Tilpasning af revisionsspor</a> (på side 1103)</p>	<p>Administrer feltrevision</p> <p>Denne funktion er kun tilgængelig til visse posttyper.</p>
Styring af dynamisk layout	<p>Oprettelse og styring af layout af dynamisk-side. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver:</p> <p><a href="#">Angivelse af layout af dynamisk side</a> (på</p>	Tilpas applikation - Håndter dynamiske layout

Afsnit	Opgaver	Yderligere privilegium påkrævet
	side 1106)	
Opsætning af opslagsvindue	Håndtering af virkemåde af opslagsvinduer, der bruges med smart-tilknytninger. Se følgende for at få flere oplysninger om disse opgaver: <a href="#">Håndtering af virkemåde af opslagsvinduer</a> (på side 1109)	Ingen

Til nogle posttyper indeholder afsnittet Feltstyring og Sidelayout links til posttypen samt links til den relaterede posttype. F.eks. indeholder siden Applikationstilpasning: Konto links til følgende:

- [n](#) Opsætning af feltet Konto
- [n](#) Opsætning af feltet Kontokontakt
- [n](#) Opsætning af feltet Kontopartner
- [n](#) Opsætning af feltet Kontorelation
- [n](#) Opsætning af feltet Kontoteam

## Om feltstyring

I Oracle CRM On Demand kan du udføre følgende feltstyringsopgaver til de forskellige posttyper:

- [n](#) [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076)
- [n](#) [Omdøbning af felter](#) (på side 1083)
- [n](#) [Ændring af valglisterverdier](#) (på side 1087)

Når du opretter tilpassede felter og redigerer feltdefinitioner, kan du angive standardverdier til feltet, som får virkning, når nye poster oprettes. Du kan også angive, at feltvalidering udføres til feltet for at sikre, at det har en bestemt værdi.

## Om kopiering af felter

De fleste typer i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion; dvs. brugere kan kopiere den aktuelle post, som de benytter. Når en bruger klikker på knappen Kopier på postdetaljesiden, åbner en ny postside. Denne nye postside indeholder alle de felter, der kan kopieres. En bruger kan ændre og gemme disse felter.

**BEMÆRK:** Når du bruger knappen Kopier, kopieres kun basisposten, men ikke det relaterede element til underordnede poster.

Følgende restriktioner gælder, når kopieringsfunktionen bruges:

- [n](#) Weblinks, systemfelter, adressefelter, beregnede felter og referencefelter kan ikke kopieres. Afkrydsningsfeltet Kopiering aktiveret er ikke tilgængelig til disse elementer.
- [n](#) Skrivebeskyttede felter kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felter er felter, der er sat som skrivebeskyttet i feltopsætningen eller i layout af felter.

n Felter, der ikke er tilgængelige i en brugers formularlayout, kan ikke kopieres.

n Følgende vedhæftningsfelter kan ikke kopieres:

- n Vedhæftning
- n Vedhæftning: Filnavn
- n Vedhæftning: Størrelse (i byte)

Du kan kopiere felter knappen Kopier i postdetaljesider i Oracle CRM On Demand. Du kan aktivere denne indstilling vha. afkrydsningsfeltet Kopiering aktiveret på siden Feltstyring i afsnittet Applikationstilpasning i Oracle CRM On Demand. Se [Administration af indstillingen Kopiering aktiveret](#) (på side 1079) for at få flere oplysninger om angivelse af de felter, der kan kopieres i Oracle CRM On Demand.

## Om feltvalidering

Når du opretter tilpassede felter eller redigerer feltdefinitioner, kan du på siden Redigering af felt angive, at felter er påkrævede eller skrivebeskyttede. Du kan også angive før-standard og efter-standard værdier i nye poster.

### Påkrævede felter

Der er forskellige situationer, hvor du måske vil definere felter efter behov. Dit firma kan f.eks. kræve, at alle serviceanmodninger skal spore oplysninger om årsagen til en serviceanmodning. I det tilfælde angiver du, at feltet Årsag til serviceanmodninger er påkrævet. Når en post oprettes eller opdateres og gemmes, validerer applikationen dernæst, at feltet Årsag er NOT NULL.

Et andet eksempel er, at dit firma måske har en forretningspolitik, der pålægger, at årsagerne til tab skal spores, hvis en salgsmulighed med en forventet omsætning på \$100.000 eller mere mistes. I det tilfælde definerer du kun feltet Årsag på Salgsmulighed som påkrævet, når feltet Omsætning har en værdi, der er større end 100.000. Når en salgsmulighedspost gemmes, validerer applikationen, at værdien i feltet Anmodning er større end 100.000.

Hvis en validering fejler, vises en fejlmeddelelse, der advarer brugere om at indtaste en værdi til det påkrævede felt, før posten gemmes. Du kan også angive en tilpasset fejlmeddelelse (i feltet Fejlmeddelelse til feltvalidering), der skal vises, hvis valideringen fejler.

Når du angiver et felt som påkrævet, fastholdes valideringen i alle interfaces, heriblandt brugerinterfacet, webservicer og dataimport.

De felter, der angives som påkrævede på siden Redigering af felt, er påkrævede felter til alle brugere uanset deres rolle. Hvis du har brug for kun at gøre et felt påkrævet til en bestemt rolle, kan du gøre det ved at redigere det relevante sidelayout til felter, der ikke allerede er påkrævede felter. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om redigering af sidelayout.

### Skrivebeskyttede felter

Følgende er situationer, hvor du kan definere felter som skrivebeskyttede:

- n **Felter fra eksterne kilder.** Hvis firmaet f.eks. sporer en kontos kreditvurdering i et eksternt system, er det sandsynligt, at du ønsker, at kreditvurderingen opdateres regelmæssigt via en natlig import, men kun ønsker, at feltet skal være skrivebeskyttet i brugerinterfacet.

- Flytning af et eksisterende felt til et tilpasset indekseret felt.** Hvis du ønsker at bruge et af de tilpassede indeksfelter til et eksisterende tilpasset felt, kan du angive, at brugere kun kan have skrivebeskyttet adgang til det gamle felt, mens du flytter data til det nye indeksfelt. Denne feltdefinition forhindrer, at data kommer ud af synkronisering.

### Tilpassede feltvalideringsregler

Du kan bruge Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) til at oprette udtryk til tilpassede feltvalideringsregler. Du kan klikke på ikonet *fx* ved siden af feltet Feltvalidering for at åbne vinduet Expression Builder, hvor du kan indtaste et udtryk. Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få oplysninger om den syntaks, som du kan bruge til udtryk.

Følgende er situationer, hvor du kan definere tilpassede feltvalideringsregler:

- Fastholdelse af forretningspolitik.** Hvis firmaet f.eks. har en forretningspolitik om, at en MDF ikke kan være gældende i mere end ét år, kan du definere en valideringsregel på et slutdatofelt for at sikre, at feltværdien aldrig ligger mere end ét år fra startdatoen.
- Fastholdelse af dataformat.** Hvis firmaet f.eks. bruger et momsnummer på en europæisk konto, kan du angive validering af det korrekte momsformat på basis af en kontos faktureringsadresse. Som et andet eksempel kan du angive, at værdien til et bestemt tilpasset felt ikke er mere eller mindre end fire cifre langt.

Følgende omstændigheder forhindrer et feltvalideringsudtryk i at blive evalueret:

- Et felt efterlades tomt, når posten oprettes. Feltvalidering gennemtvinger ikke, at en værdi skal være påkrævet.
- Et felt har en eksisterende, ugyldig værdi, og den ændres ikke, når den opdateres.

Hvis et valideringsudtryk ikke evalueres, eller hvis et valideringsudtryk evalueres til NULL, genereres ingen fejlmeddelelse. En fejlmeddelelse genereres kun, når valideringsudtrykket fejler (dvs. udtrykket evalueres til FALSE).

Feltvalideringsudtryk antager, at den første parameter er selve feltnavnet. Hvis du f.eks. anbringer et simpelt feltvalideringsudtryk på et beløbsfelt for at angive, at værdien skal være større end 1000, er det tilstrækkeligt at indtaste >1000. Du behøver ikke indtaste [*<Amount>*]>1000. Se [Om udtryk](#) (på side 1531) for at få flere oplysninger om mere komplicerede udtryk.

### Begrænsninger på angivelse af feltvalideringsregler

Du kan ikke angive feltvalideringsregler til disse feltyper:

- Systemfelter
- Internt beregnede felter
- RowID- og id-felter

**BEMÆRK:** Husk, at Row\_ID er et internt systemfelt. Afhængigt af operationsovergange, f.eks. under oprettelse af post, garanteres det ikke altid at forblive statisk. Det kan være forskelligt for ExternalSystemID eller IntegrationID.

- Tilknyttede felter
- MultiVælg-valglistefelter

- n Felter med brugeregenskab sat til at udelade dem. Disse felter angives på undtagelsesbasis for at forhindre, at den eksisterende forretningslogik ødelægges i applikationskoden.
- n Weblinks
- n Følgende vedhæftningsfelter:
  - n Vedhæftning
  - n Vedhæftning: Filnavn
  - n Vedhæftning: Størrelse (i byte)

## Om definition af standardfeltværdier

Du kan angive standardværdier til felter i feltet Standardværdi på siden Redigering af felt, når du opretter tilpassede felter eller redigerer feltdefinitioner.

Angivelse af en standardværdi til et felt er nyttigt, når du har brug for følgende:

- n En konstant værdi til et felt. F.eks. ønsker du måske, at et Kontotype-felt skal have standardværdien Kunde, når en ny post oprettes.
- n En formelbaseret værdi som standard. F.eks. ønsker du måske, at standardværdien til et Forfaldsdato-felt i kapitalanmodninger får standardværdien 6 måneder efter værdien i feltet Opret dato.
- n Generering af en entydig værdi til et felt. F.eks. ønsker du måske at angive et udtryk for at generere et entydigt nummer som id til et Udgiftsrapport-felt. (Dette felt er også skrivebeskyttet).
- n En rollespecifik standardværdi. I et firma, hvor størstedelen af serviceanmodningerne (SA) oprettes af kundeservicerepræsentanter (CSR), kan et Omtildel-flag f.eks. være markeret som standard, således at SA'en dirigeres til den korrekte CRS på basis af foruddefinerede tildelingsregler, hvis en salgsrepræsentant åbner SA'en.

**BEMÆRK:** De fleste af disse er kun mulige, hvis rollen omfatter privilegiet Avanceret feltstyring.

Der er to typer standardværdier til felter:

- n **Før-standard.** Feltet udfyldes på forhånd med den angivne værdi, når en bruger opretter en ny post. Brugere kan overskrive standardværdien eller acceptere standardværdien.
- n **Efter-standard.** Feltet udfyldes ikke på forhånd med den angivne værdi, når en bruger opretter en ny post, men feltet får den angivne standardværdi, når posten gemmes, hvis:
  - n Brugeren lader feltet stå tomt
  - n Feltet er skjult fra layoutet
  - n En værdi ikke er angivet af integrationsværktøjerne

Før-standard er standardtypen af værdi til felter. Du kan angive Efter-standard ved at markere afkrydsningsfeltet med det navn på siden Redigering af felt.

**BEMÆRK:** Efter-standard feltværdier understøttes ikke i Offline client og vises som tomme felter.

Standardfeltværdier gælder kun for nye poster og ikke opdateringer af poster.

Hvis du angiver en standardværdi til et felt, der allerede har en systemangivet standard, får værdien forrang til firmaet. En undtagelse fra denne regel er feltet Omsætning i salgsmulighedsposter. Alle standard eller

efter-standardværdier, som du angiver til dette felt, ignoreres, da feltet bruges i generering af prognoser på basis af salgsmulighedsomsætning.

Du kan ikke angive standardværdier til disse felttyper:

- Systemfelter

- Internt beregnede felter

- RowID- og id-felter

**BEMÆRK:** Husk, at Row\_ID er et internt systemfelt. Afhængigt af operationsovergange, f.eks. under oprettelse af post, garanteres det ikke altid at forblive statisk. Det kan være forskelligt for ExternalSystemID eller IntegrationID.

- Tilknyttede felter

- MultiVælg-valglistefelter

- Felter med brugeregenskab sat til at udelade dem. Disse felter angives på undtagelsesbasis for at forhindre, at den eksisterende forretningslogik ødelægges i applikationskoden.

- Weblinks

- Afkrydsningsfelter (efter-standardværdier)

- Følgende vedhæftningsfelter:

- Vedhæftning

- Vedhæftning: Filnavn

- Vedhæftning: Størrelse (i byte)


I følgende tabel vises de standardværdier, som du kan angive til de forskellige felttyper i Oracle CRM On Demand.

Felttype	Gyldige standardværdier
Afkrydsningsfelt	<p>Y, hvis afkrydsningsfeltet skal markeres, og den booleske værdi er sand.</p> <p>N, hvis afkrydsningsfeltet ikke skal markeres, og den booleske værdi er falsk.</p> <p>Tom repræsenterer en udefineret værdi til et afkrydsningsfelt, selv om den forekommer umarkeret</p> <p><b>Bemærk:</b> Du kan ikke vælge Efter-standard til et felt i et afkrydsningsfelt.</p>
Valuta	En gyldig numerisk værdi mellem -2147483648 og 2147483647.
Dato	<p>I dag + <i>tal</i>, hvor <i>tal</i> repræsenterer et specifikt antal dage.</p> <p>Standarddatoen beregnes som dags dato plus det indtastede tal.</p> <p>Hvis f.eks. dags dato er 1. januar 2008, og du indtaster I dag + 7, sættes standardværdien til 8. januar 2008.</p>
Dato/tid	Samme som Dato-feltypen med desuden vises det tidspunkt, hvor


Felttype	Gyldige standardværdier
	den nye post åbnes.
Heltal	En gyldig numerisk værdi mellem -2147483648 og 2147483647.
MultiVælg-valgliste	Du kan ikke definere en standardværdi til en valgliste med flere værdier.
Note	En tekstværdi op til 16350 tegn.
Tal	En gyldig numerisk værdi mellem -2147483648 og 2147483647.
Procent	En gyldig numerisk værdi mellem -2147483648 og 2147483647.
Telefon	Et gyldigt telefonnummer.
Valgliste	Den valgte valglisteværdi vil være standardværdien til feltet.
Tekst (lang)	En tekstværdi op til 255 tegn.
Tekst (kort)	En tekstværdi op til 40 tegn.
Weblink	En gyldig URL. Udtryk og validering er ikke tilladt. En standardværdi kan sættes via siden til redigering af weblink.  Feltet Fremvisningstekst kan indeholde op til 250 tegn. Feltet URL kan indeholde op til 8000 tegn. Browsers har forskellige maks. længder til URL'er. Hvis du angiver en URL, der er for lang, virker den muligvis ikke som påtænkt. URL-længden ændres, hvis du bruger parametersubstitution.

**BEMÆRK:** Hvis du opretter et udtryk for at sætte en standardværdi, må resultatet af udtrykket ikke overskride det maksimalt tilladte antal tegn i feltet. Desuden må en streng eller numerisk litteral, der overføres til en funktion i Expression Builder, ikke overskride 75 tegn. Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få flere oplysninger om brug af udtryksgenerator.

Desuden:

 Du kan indtaste en konstantværdi til alle felttyper, heriblandt valglistes. F.eks.:

**Status (opgave) = 'Ikke startet'**

 Til Dato-felter kan du angive et antal dage fra dags dato. F.eks.:

**Forfaldsdato (kapitalanmodning) = I dag() + 180**

 Til et Ejer-felt kan du angive en <postopretter> (variabel) eller en bestemt bruger.

Intet opslag understøttes. Du skal skrive direkte i feltet.

Du kan også oprette komplekse udtryk til standardfeltværdier. Du kan indtaste et udtryk direkte i feltet Standardværdi eller klikke på ikonet *fx* for at åbne vinduet Expression Builder, hvor du kan indtaste et udtryk. Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få oplysninger om den syntaks, som du kan bruge til udtryk.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Avanceret feltstyring, for at du kan bruge Expression Builder i feltstyring. Brugere, som har administratorrollen, kan aktivere dette privilegium til deres egen rolle og til andre roller.

## Om tilpassede felter

Oracle CRM On Demand leverer de standardfelter, som de fleste organisationer kræver. Du kan dog have brug for at finde felter i eksisterende poster, som ikke har de tilsvarende felter i posterne Oracle CRM On Demand. I det tilfælde kan du oprette nye felter, kaldet *tilpassede felter*, for at understøtte dit firmas unikke behov. Behovet kan opstå, når der er eksisterende poster, som du vil importere i Oracle CRM On Demand.

Tilpassede felter:

- ☐ Kan bruges i tildelingsregler, rapporter, filtrerede lister og målrettet søgning

**BEMÆRK:** Nogle tilpassede poster kan ikke bruges til at sortere lister af hensyn til ydeevnen.

- ☐ Kan ikke slettes

- ☐ Kan ikke ses, før de er udtrykkeligt føjet til tilpassede sidelayout

- ☐ Nedarves ikke fra en posttype til en anden

F.eks. overføres et tilpasset felt, som du tilføjede for kundeemner, ikke automatisk til salgsmuligheder, når kundeemnet konverteres til en salgsmulighed.

Tilpassede felter til kundeemneposter skal mappes, hvis de skal overføres, når et kundeemne konverteres til en salgsmulighed, konto eller kontakt.

- ☐ Kan ikke ses af andre brugere, før de logger på igen

- ☐ Kan refereres til af weblinks, webservicer og andre integrationsteknologier

I følgende tabel vises, hvor mange nye felter du kan føje til Oracle CRM On Demand. Dataene vedrører tilgængelige felter til de fleste posttyper. Dvs. du kan tilføje 100 nye valglistefelter for konti, 100 for kontakter, 100 for salgsmuligheder osv. Det maksimale antal værdier (aktive eller deaktiverede) i en valglister er 1000.

Posttype	Afkrydsningsfelt	Valuta	Dato	Dato/tid	Heltal	MultiVælg-valgliste
Konto	35	80	25	25	35	10
Kontakt	35	25	25	25	35	10
Kundeemne	35	25	25	25	35	10
Salgsmulighed	35	25	25	25	35	10
Aktivitet	35	25	25	25	35	10
Kampagne	35	25	25	25	35	0
Løsning	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Husstand	35	25	25	25	35	0
Kapital	35	25	25	25	35	0
Portefølje	35	25	25	25	35	0



Posttype	Afkrydsningsfelt	Valuta	Dato	Dato/tid	Heltal	MultiVælg-valgliste
Køretøj	70	50	60	50	70	0
Serviceanmodning	35	25	25	25	35	10
Program	35	35	25	25	35	0
Tilpasset objekt 01	35	25	35	25	35	10
Tilpasset objekt 02	35	25	35	25	35	10
Tilpasset objekt 03	35	25	35	25	35	0
Forhandler	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0
Aktiv	35	25	25	25	35	0
Kapitalanmodning	35	25	25	25	35	0
MDF-anmodning	35	25	35	25	35	0
Programpartner	70	50	60	50	70	10
Omsætning	35	25	25	25	35	0
SP-anmodning	35	25	35	25	35	0
Bruger	35	25	35	25	35	0
Handelsregistrering	35	25	35	25	35	0
Handelsregistrering - Produktomsætninger	35	25	35	25	35	0
Kursus	35	25	35	25	35	0
Eksamen	35	25	35	25	35	0
Certificering	35	25	35	25	35	0
Akkreditering	35	25	35	25	35	0

Posttype	Afkrydsningsfelt	Valuta	Dato	Dato/tid	Heltal	MultiVælg-valgliste
Tilpassede objekter 04 og højere	35	25	25	35	35	0
Andre branchespecifikke posttyper end dem, der vises i denne tabel	35	25	25	35	35	0

Posttype	Tal	Procent	Telefon	Valgliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Weblink
Konto	33	30	10	100	30	45	100
Kontakt	33	30	10	100	30	70	100
Kundeemne	33	30	10	100	30	45	100
Salgsmulighed	33	30	10	100	30	70	100
Aktivitet	33	30	10	100	30	45	100
Kampagne	33	30	10	100	30	45	100
Løsning	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Husstand	33	30	10	100	30	45	100
Kapital	33	30	10	100	30	45	100
MDF-anmodning	35	30	20	100	30	60	100
Portefølje	33	30	10	100	30	45	100
Køretøj	68	60	30	200	60	105	100
Serviceanmodning	33	30	10	100	30	45	100
SP-anmodning	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	10	100	30	45	100
Tilpasset objekt 01	35	30	20	100	30	60	100

Posttype	Tal	Procent	Telefon	Valgliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Weblink
Tilpasset objekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Tilpasset objekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Forhandler	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Aktiv	33	30	10	100	30	45	100
Kapitalanmodning	33	30	10	100	30	45	100
Programpartner	68	60	30	200	60	105	100
Omsætning	33	30	10	100	30	45	100
Bruger	35	30	20	100	30	60	100
Handelsregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Handelsregistrering - Produktomsætninger	35	30	20	100	30	60	100
Kursus	35	30	20	100	30	60	100
Eksamen	35	30	20	100	30	60	100
Certificering	35	30	20	100	30	60	100
Akkreditering	35	30	20	100	30	60	100
Tilpassede objekter 04 og højere	35	30	20	100	30	90	100
Andre branchespecifikke posttyper end dem, der vises i denne tabel	35	30	20	100	30	90	100

## Oprettelse og redigering af felter

Du kan oprette tilpassede felter og redigere eksisterende feltdefinitioner på siden Redigering af felt til en posttype.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### Sådan opretter du tilpassede felter og redigerer felter

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttyper.
- 4 Klik på *posttypes* Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.

5 På siden Felter:

- n Klik på Nyt felt, hvis du opretter et tilpasset felt.
- n Klik på linket Rediger til feltet for at redigere feltets definition.

**BEMÆRK:** Klik på knappen Standard ved siden af knapperne Gem og Annuller, hvis du har redigeret et standardfelt og vil nulstille alle redigerede værdier til standardindstillingerne.

6 Indtast et fremvisningsnavn på siden Redigering af felt.

Fremvisningsnavnet er labelen til feltet.

7 Vælg en felttype på siden Redigering af felt, hvis du opretter et felt.

**ADVARSEL:** Felttypen kan ikke ændres, efter du har gemt det tilpassede felt.

Følgende regler gælder for tilpassede felter, som kan være forskellige fra dem, der gælder for standardfelter med samme felttype:

Felttype	Maks. længde	Noter
Dato	25	
Dato/tid	25	
Heltal	10	Hele tal, der varierer i værdi fra -2147483647 til 2147483647.
MultiVælg-valgliste		Du kan ikke definere en standardværdi til en valgliste med flere værdier.
Note	1024	

Felttype	Maks. længde	Noter
Tal	10	Tal, der varierer i værdi fra - 2147483648 til 2147483647.
Telefon	35	
Valgliste	30	
Tekst (lang)	255	Tekstfelter bruger et tekstfelt med en enkelt linje.
Tekst (kort)	100	Tekstfelter bruger et tekstfelt med en enkelt linje. Forskellige felter kan imidlertid bruge forskellige længder.
Weblink	ikke tilgængelig	<p>Weblink-tilpassede felter gør det muligt at oprette kontekstafhængige hyperlinks i dine layout.</p> <p>Feltet Fremvisningstekst kan indeholde op til 250 tegn. Feltet URL kan indeholde op til 8000 tegn. Browsers har forskellige maks. længder til URL'er. Hvis du angiver en URL, der er for lang, virker den muligvis ikke som påtænkt. URL-længden ændres, hvis du bruger parametersubstitution.</p>

**8** Udfyld følgende felter efter behov i afsnittet Yderligere egenskaber:

Felt	Kommentarer
Påkrævet	Marker dette afkrydsningsfelt for at gøre et felt til et påkrævet felt, når poster oprettes eller opdateres. Du kan f.eks. kræve, at alle brugere udfylder feltet Konto, når nye kontakter tilføjes.
Standardværdi	<p>Indtast en værdi eller et udtryk direkte, eller klik på ikonet <i>fx</i> for at åbne vinduet Expression Builder.</p> <p>Du kan kun tilføje komplekse udtryk, hvis din rolle omfatter privilegiet Avanceret feltstyring. Feltet kan indeholde et udtryk på maks. 1024 tegn. Hvis du opretter et udtryk for at sætte en standardværdi, må resultatet af udtrykket ikke overskride det maksimalt tilladte antal tegn i feltet. Desuden må en streng eller numerisk litteral, der overføres til en funktion i Expression Builder, ikke overskride 75 tegn.</p> <p>Hvis du indtaster standardværdien direkte i dette felt, må antallet af tegn i standardværdien ikke overskride det maksimale antal tegn, der er tilladt til feltparten. Til taltypefelter skal værdien være inden for intervallet af værdier til feltet.</p> <p>Se <a href="#">Om feltstyring</a> (på side 1066) for at få flere oplysninger om indstilling af standardværdier. Se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1527) for at få oplysninger om syntaksen, som du kan bruge med udtryk.</p>

Felt	Kommentarer
Skrivebeskyttet	Marker dette afkrydsningsfelt for at gøre feltet skrivebeskyttet.
Kopiering aktiveret	Marker dette afkrydsningsfelt, så dette felt kan kopieres, når posttypen kopieres vha. knappen Kopier post på postdetaljesiden.
Efter-standard	<p>Dette felt vises kun, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Avanceret feltstyring.</p> <p>Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du kræver, at feltet ikke udfyldes automatisk med standardværdien, når en ny post oprettes. Den angivne standardværdi angives kun, når posten gemmes, hvis en værdi ikke er angivet af brugeren eller af integrationsværktøjer.</p> <p><b>Bemærk:</b> Du kan ikke vælge Efter-standard til et felt i et afkrydningsfelt.</p>
Feltvalidering	<p>Dette felt vises kun, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Avanceret feltstyring.</p> <p>Indtast et udtryk direkte, eller klik på ikonet <i>fx</i> for at åbne vinduet Expression Builder.</p> <p>Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn.</p> <p>Se <a href="#">Om feltstyring</a> (på side 1066) for at få flere oplysninger om feltvalidering, og se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1527) for at få oplysninger om den syntaks, som du kan bruge til udtryk.</p>
Fejlmeddelelse til feltvalidering	<p>Dette felt vises kun, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Avanceret feltstyring.</p> <p>Indtast en tilpasset fejlmeddelelse, der skal vises ud over standardmeddelelsen, hvis validering fejler til feltet. Meddelelsen kan kun indeholde bogstaver, tal, mellemrum, kommaer, punktummer og bindestreger.</p> <p>I det følgende vises, hvordan fejlmeddelelser vises, afhængigt af om du angiver en tilpasset fejlmeddelelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>  Hvis feltvalidering er angivet, og ingen tilpasset meddelelse angivet: Den indtastede værdi til '[Felt]' opfylder ikke de valideringsregler, der er angivet af firmaadministratoren. Valideringsbetingelsen er '[Regel]' (fejlkode). </p> </li> <li> <p>  Hvis feltvalidering er angivet, og en tilpasset meddelelse er angivet: [Tilpasset fejlmeddelelse] (fejlkode). </p> </li> </ul>

# 1 Klik på Gem.

De nye felter, som du tilføjer, vises automatisk med blå tekst og parenteser i de andre aktiverede sprog (uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse).

# 2 Gør følgende for at indtaste den oversatte ækvivalent af det nye navn eller fejlmeddelelse til feltvalidering manuelt:

- a Vælg de sprog, som du vil indtaste en oversættelse i, i rullelisten Oversættelsessprog.
- b Indtast den oversatte ækvivalent i det relevante felt for fremvisningsnavn eller fejlmeddelelse til feltvalidering, og klik på Gem.
- c Klik på linket for at vende tilbage til feltside, som du lige opdaterede, og vælg evt. sproget igen.  
Det oversatte navn vises med sort i kolonnen Fremvisningsnavn.

**BEMÆRK:** Det tilpassede felt skal oversættes til det gældende sprog, for at tilpassede felter vises i Oracle CRM On Demand Answers, når brugersproget i Oracle CRM On Demand er forskelligt fra det sprog, som det tilpassede felt blev oprettet i. Hvis et tilpasset felt f.eks. er oprettet på engelsk, ser en tysksproget bruger kun dette felt i Oracle CRM On Demand Answers, hvis feltet er oversat til tysk.

Valg af Marker til oversættelse overskriver både fremvisningsnavn og fejlmeddelelse til feltvalidering på alle andre sprog.

### 3 Hvis du opretter en valgliste eller MultiVælg-valgliste:

- a Klik på linket Rediger valgliste til det tilpassede felt.
- b Indtast hver værdi på en separat linje i boksen Valglisteværdier.
- c Gem posten.

**BEMÆRK:** Du skal nu eksponere nyoprettede, tilpassede felter, så de kan vises på formularer (redigerings-, detalje- og oprettelsesformularer). De vises *ikke* som standard. Opret nye sidelayout efter behov for at eksponere det tilpassede felt, og sørg for, at disse sidelayout tildeles til hver rolle, der skal kunne se feltet.

## Administration af indstillingen Kopiering aktiveret

De fleste posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion; dvs. brugere kan kopiere den aktuelle post, som de bruger.

**BEMÆRK:** Når du bruger knappen Kopier post, kopieres kun basisposten, men ikke de underordnede poster til relateret element.

Følgende restriktioner gælder, når kopieringsfunktionen bruges:

- n Weblinks, systemfelter, adressefelter, beregnede felter og referencefelter kan ikke kopieres. Afkrydsningsfeltet Kopiering aktiveret er ikke tilgængelig til disse elementer.
- n Skrivebeskyttede felter kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felter er felter, der blev sat som skrivebeskyttet i feltopsætningen eller i layout af felter.
- n Felter, der ikke er tilgængelige i en brugers formularlayout, kan ikke kopieres.

Dette emne beskriver, hvordan du angiver de felter, som du kan kopiere vha. knappen Kopier i postdetaljesider i Oracle CRM On Demand.

### *Sådan angiver du de felter, der kan kopieres vha. knappen Kopier*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på den posttype, som du vil aktivere kopieringsfunktionen til, i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på linket Opsætning til feltet Posttype i afsnittet Feltstyring.  
En liste over felter til det angivne posttypefelt vises.
- 5 Find det felt, som du vil redigere, og klik på linket Rediger.  
**BEMÆRK:** Hvis du vil kopiere tilknytninger, skal du vælge tilknytningsvalglisten og ikke tilknytnings-id'en. Alle felter, der er relateret til denne tilknytning, kopieres automatisk, når tilknytningsvalglisten er sat til Kopiering aktiveret.
- 6 Marker afkrydsningsfeltet Kopiering aktiveret.
- 7 Klik på Gem.  
Disse ændringer får virkning, næste gang brugeren logger på Oracle CRM On Demand.

## Opsætning af tilpassede feltintegrationstags

Integrationstags til tilpassede felter er sproguafhængige symbolske identifikatorer, der tildeles til alle tilpassede felter. Disse tags bruges af webservicer (når WSDL-filer genereres) og weblink-tilpassede feltparametre. Disse tags giver en administrator mulighed for at angive et meningsfuldt integrationsnavn til hvert tilpassede felt. Navnet bruges af integrationskomponenter, så labelnavnene kan ændres uden at påvirke eksisterende integrationer. Integrationstags er ikke synlige for slutbrugere.

Expression Builder bruger integrationstags. De bruges således også, når regler og felter til arbejdsgange oprettes. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger om arbejdsgangregler. Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få flere oplysninger om oprettelse og redigering af felter.

**ADVARSEL:** Ret ikke integrationstags, efter de er konfigureret. Hvis du gør det, risikerer du at miste teknologier, der refererer til integrationstaggene.

### *Sådan angiver du integrationstaggen til et tilpasset felt*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttyper.
- 4 Klik på *posttypes* Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.
- 5 Klik på Omdøb felter på siden Felter til *posttypen*.
- 6 Klik på knappen Avanceret på siden Omdøb felter.
- 7 Opdater integrationstaggen.



**TIP:** Brug et kort, beskrivende navn til integrationstaggen, der let identificerer dette tilpassede felt. Der refereres til denne tag af webservice, weblinks og andre integrationsteknologier (WSDL-filer til webservices og URL-parametre til weblinks).

## Opsætning af weblinks

Et *weblink* er et tilpasset felt, der giver dig mulighed for at placere et hyperlink til en ekstern website eller webbaseret applikation i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan bruge et weblink-tilpasset felt til at give en belejlig måde, hvorpå brugere kan navigere til en anden website, heriblandt en anden side i Oracle CRM On Demand. Du kan oprette weblink-tilpassede felter til alle posttyper. Du kan f.eks. definere et weblink-felt til kontoposttypen, der opdaterer kontodetaljerne med værdier fra en anden applikation. I lighed med andre tilpassede felter skal du tilføje weblink-felter til postsidelayout for at gøre dem synlige for brugerne.

Du kan konfigurere et weblink til blot at åbne en anden website. Du kan også konfigurere weblinket til at overføre specifikke oplysninger fra posten i Oracle CRM On Demand som en parameter i URL-adressen. Du kan f.eks. oprette et weblink-felt for at overføre adresseoplysninger fra en kontopost til en website, der indeholder adressespecifikke kort. Dernæst åbnes et kort til kontoplaceringen, når brugeren klikker på weblinket på kontoposten.

Du kan konfigurere weblinket til kun at blive vist under bestemte omstændigheder. Du kan f.eks. angive de betingelser, der skal være opfyldt, før weblinket vises, og du kan konfigurere linket til kun at vises på detaljesiderne for at forhindre brugere i at klikke på linket på redigeringssiderne.

**BEMÆRK:** Indholdet af weblinkfelter kan ikke overføres til de nye poster, når et kundeemne konverteres.

**Før du går i gang.** Du skal være bekendt med syntaksen i mål-URL-adressen for at konfigurere weblink-felter.

### Sådan konfigurerer du weblinket

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttyper.
- 4 Klik på *posttypes* Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.
- 5 Opret et tilpasset weblink-felt som beskrevet i [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076), hvis weblink-feltet ikke allerede findes.
- 6 Klik på linket Rediger weblink til det tilpassede felt på siden Felter.
- 7 Udfyld vinduesegenskaberne på siden Rediger weblink:
  - a Til fremvisningstekst: Indtast labelen (fremvisningsnavnet) til hyperlinket, som brugeren ser i layoutet.

Eksempel: Klik her for aktieticker (understreget).

Du kan også medtage kontekstafhængige parametre i feltet Fremvisningstekst ved at anbringe markøren i feltet Fremvisningstekst og dernæst vælge listen Brugerfelter eller

(Posttype)Felter. En feltparameter anbringes i feltet Fremvisningstekst (angivet af %%%fieldname%%%), som erstattes med feltværdien på basis af den aktuelle post.

**BEMÆRK:** Hvis fremvisningsteksten er for lang til at passe i layoutet, konkateneres den. Oplysninger til variabler tilføjes også på kørselstidspunktet.

- b** Vælg, hvordan Oracle CRM On Demand skal virke, når en bruger klikker på hyperlinket:
  - n** **Åbn i aktuelt vindue.** Åbner siden med hyperlink i det aktuelle vindue og erstatter den aktuelle session i Oracle CRM On Demand.
  - n** **Åbn i tilpasset webfane.** Åbner siden med hyperlink i en tilpasset webfane. Vælg den påkrævede webfane i listen Tilpasset målwebfane.
  - n** **Åbn i nyt vindue.** Åbner siden med hyperlink i et nyt vindue og lader det aktuelle vindue i Oracle CRM On Demand stå uændret. Marker afkrydsningsfeltet Opfrisk overordnet vindue, hvis du vil opfriske det overordnede vindue, når brugeren lukker det nye vindue.
- c** Til fremvisningsindstillinger: Vælg Detaljeside, Redigeringsside eller begge, afhængigt af om du ønsker, at weblinket kun skal vises på detaljesider, kun redigeringssider eller begge.

### 8 Udfyld linkegenskaberne:

- a** Til aktiv linkbetingelse: Indtast et udtryk til en betingelse, der kontrollerer, om weblinket er aktivt på detalje- og redigeringssiderne. Du kan klikke på fx-ikonet ved siden af feltet Aktiv linkbetingelse for at åbne vinduet Udtryksgenerator, hvor du kan indtaste et udtryk. Se [Expression Builder](#) (på side 1527).

Hvis du indtaster et udtryk som [Omsætning] > 10000, er weblinket kun aktivt, hvis betingelsen, Omsætningsværdi er større end 10000, er opfyldt.

Hvis du ikke indtaster et udtryk, er weblinket altid aktivt. Hvis du indtaster et udtryk, og betingelsen ikke er opfyldt, vises weblinket stadig, men det er ikke aktivt.
- b** Til Vis linkbetingelse: Indtast et udtryk til en betingelse, der styrer, om weblinket er synligt på detalje- og redigeringssiderne.

Hvis du indtaster et udtryk som [Omsætning] > 10000, vises weblinket kun, hvis betingelsen, Omsætningsværdi er større end 10000, er opfyldt.

Hvis du ikke indtaster et udtryk, vises weblinket altid.

Følgende gælder for udtryk i felterne Vis linkbetingelse og Aktiv linkbetingelse.

- n** **Ny side.** De synlige og aktive udtryk evalueres ikke til nye sider. De er som standard sat til TRUE. Den eneste måde at deaktivere et link på, er at gøre udtrykket eksplicit FALSE.
- n** **Redigeringsside.** De synlige og aktive udtryk er som standard sat til TRUE. Du kan imidlertid bruge udtryksgeneratoren til at tilføje et nyt udtryk.
- c** Til URL skal du indtaste den URL-adresse, der aktiveres, når brugeren klikker på hyperlinket, f.eks. [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**BEMÆRK:** Du kan også medtage kontekstafhængige parametre ved at anbringe markøren i URL-feltet og dernæst vælge listen Brugerfelter eller (Posttype)Felter. En feltparameter anbringes i URL-adressen (angivet af %%%fieldname%%%), som erstattes med feltværdien på basis af den aktuelle post, når brugeren klikker på værdien.

Hvis du ikke angiver en URL-adresse, føres brugeren direkte til en ugyldig URL-adresse, når der klikkes på linket.

**BEMÆRK:** Hver browser har en maks. URL-længde. Hvis du angiver en URL-adresse, der overskrider denne længde, kan brugere opleve utilsigtet virkemåde i browseren, når de klikker på weblinket.

- 9 Til brugerfelter skal du vælge en indstilling i listen Brugerfelter for at føje brugerparameterfelter til feltet URL eller feltet Fremvisningstekst på markørens aktuelle position.

Hvis du f.eks. vælger Bruger-id i listen, indsættes %%%Bruger-id%%% i URL-adressen eller fremvisningsteksten, afhængigt af hvor markøren er placeret. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med bruger-id for den bruger, som er logget på.

- 10 Til *posttypefelter* skal du anbringe markøren i det URL- eller Fremvisningstekst-felt, hvor du vil tilføje en parameter og dernæst vælge det felt, som du vil medtage fra listen.

Hvis du f.eks. vælger feltet Række-id, %%%Række-id%%% i URL-adressen eller fremvisningsteksten, afhængigt af hvor markøren er placeret. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med række-id for den aktuelle post.

**BEMÆRK:** En pladsholder til navnet på en posttype angives af ordet *posttype* med kursiv. *Posttype* refererer f.eks. til posttypen, hvor du tilføjet det weblink-tilpassede felt. Hvis du f.eks. redigerer et weblink til en kontaktpost, vises dette felt som listen Felter: Kontakter.

- 11 Klik på Gem.

- 12 Tilføj weblink-feltet til *posttypens* sidelayout, som beskrevet i [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090).

## Om brug af weblinks til at oprette nye integrationsscenerier

Tilføjelse af weblink-tilpassede felter til Oracle CRM On Demand giver mange nye integrationsmuligheder. Du kan oprette en integration på basis af brugerinterfacet til systemer på stedet og eksternt, som tillader, at brugere navigerer direkte til indhold fra Oracle CRM On Demand.

Nogle eksempler omfatter:

- n Opret et link til en finansiell website på basis af det konto-tickersymbol, der viser et aktiediagram til kontoen.
- n Opret et link til et internt system, der bruger webservicer og opretter en sammensat visning af data fra flere løsninger på stedet og på vært, og som er relevante for den aktuelle konto.

Se [Opsætning af weblinks](#) (på side 1081) for at få trinvisse instruktioner om oprettelse af weblinks.

## Omdøbning af felter

Du kan ændre feltnavne for at benytte terminologi, som medarbejderne er bekendt med. Du kan f.eks. ændre feltlabelen Kontonavn til Firmanavn.

**BEMÆRK:** Det kan tage 30-60 minutter, før de nye feltfremvisningsnavne forekommer i rapporter og analyser.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan omdøber du et felt*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Feltopsætning-link i afsnittet Feltstyring.
- 5 Klik på Omdøb felter på siden Felter til *posttypen*.
- 6 Rediger navnet til feltet i kolonnen Fremvisningsnavn.
- 7 (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at dette opdaterede navn vises på andre aktiverede sprog, skal du markere afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse. På andre sprog (eller når du vælger et andet sprog i rullelisten Oversættelsessprog på denne side) vises det opdaterede navn med blå tekst i parentes, indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt. Det gør det nemmere at spore de ord, der skal oversættes.

Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, påvirkes de tidligere fremvisningsnavne ikke af den ændring, som du foretog her.

Markering af afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse bevirker også, at Fejlmeddelelse til feltvalidering (fra siden Redigering af felt) markeres til oversættelse, hvis fejlmeddelelsen findes. Feltet Fejlmeddelelse til feltvalidering er kun synligt for brugere med en rolle, der omfatter privilegiet Avanceret feltstyring.

- 8 Gør følgende for at indtaste den oversatte ækvivalent af det nye navn manuelt:
  - a Vælg de sprog, som du vil indtaste en oversættelse i, i rullelisten Oversættelsessprog.
  - b Indtast den oversatte ækvivalent i det relevant Fremvisningsnavn-felt, og klik på Gem.
  - c Klik på linket for at vende tilbage til den feltside, som du lige opdaterede, og vælg evt. sproget igen.  
Det oversatte navn vises med sort i kolonnen Fremvisningsnavn.
- 9 Klik på Gem.

## **Brug af indekserede tilpassede felter**

Du kan bruge tilpassede felter, der er optimeret til bestemte posttyper, for at optimere ydeevnen i Oracle CRM On Demand. Disse optimerede felter, som kaldes *indekserede, tilpassede felter* er særlige felter, der forbedrer responstiden under en søgning, eller når en bestemt liste sorteres. Indekserede, tilpassede felter er

forudkonfigurerede i databasen i Oracle CRM On Demand. Du kan ændre labels på de indekserede, tilpassede felter, men du kan ikke ændre integrationstaggene.

**BEMÆRK:** Du kan vælge at migrere data fra et tilpasset felt til et indekseret, tilpasset felt for at øge ydeevnen i lister for brugere. Brug eksport- og importfunktionaliteten i Oracle CRM On Demand eller webservicer til at migrere eksisterende data til de tilgængelige posttyper. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om eksport og import af data. Se [Integration af Web Services](#) (på side 1498) for at få flere oplysninger om webservicer.

Ordet *indekseret* angives som standard som præfiks til indekserede, tilpassede felter. Følgende posttyper understøtter ikke indekserede, tilpassede felter:

n Vurdering

n Bog

n Bruger

I følgende tabel vises de posttyper, der understøtter indekserede, tilpassede felter:

Posttyper, der understøtter tilpassede felter	
Aktivitet	Produkt
Husstand	Partnerprogram
Kapitalanmodning	Kapital
Bruger	Servicehistorik: Køretøj
Køretøj: Kontakt	Salgshistorik: Køretøj
Køretøj	Tilpassede objekter 1-3
Modtager: Kampagne	Køretøj
Forhandler	Produktkategori
Aktiv	Note
Aftalebruger	Aftale: Kontakt
Opgavebruger	Opgave: Kontakt
Aftale, Opgave og Opkald	Løsning
Serviceanmodning	Kundeemne
Kampagne	MedEd-begivenhed
Salgsmuligheds kontaktrolle	Salgsmulighed - Produktomsætning
Salgsmulighed	Produkt
Tilpassede objekter 1-3	Team: Kontakt
Kontakt	Kampagne

Posttyper, der understøtter tilpassede felter	
Lanceringsvarer udleveret ved besøg	Detaljeret produkt ved besøg
Team: Konto	Konto
Bedste kontakttidspunkter	



Hver posttype i tabellen har følgende indekserede, tilpassede felter:

-  Indekseret afkrydsningsfelt
-  Indekseret valuta
-  Indekseret dato
-  Indekseret tal
-  Indekseret valgliste 1
-  Indekseret valgliste 2
-  Indekseret valgliste 3
-  Indekseret valgliste 4
-  Indekseret valgliste 5
-  Indekseret valgliste 6
-  Indekseret lang tekst
-  Indekseret kort tekst 1
-  Indekseret kort tekst 2

Alle andre posttyper i Oracle CRM On Demand har følgende indekserede, tilpassede felter:

-  Indekseret tal
-  Indekseret dato
-  Indekseret afkrydsningsfelt
-  Indekseret valuta
-  Indekseret valgliste 1
-  Indekseret valgliste 2
-  Indekseret valgliste 3
-  Indekseret valgliste 4
-  Indekseret valgliste 5

**Undtagelser:** Til alle tilpassede objekter bruger nogle felter andre navngivningsregler end dem, der er anført i de forrige tabeller:

-  Indekseret valgliste = Type
-  Indekseret kort tekst 1 = Kviksøgning 1

- n Indekseret kort tekst 2 = Kviksøgning 2
- n Indekseret lang tekst = Navn

### ***Sådan bruger du indekserede tilpassede felter***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttyper.
- 4 Klik på *posttypes* Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.
- 5 Klik på Omdøb felter på siden med *posttype* (se "[Omdøbning af felter](#)" på side 1083)feltet, og omdøb de indekserede tilpassede felter som relevant til firmaet. Se *Omdøbning af felter*.

## **Tilbageførsel af indstillinger til standarder**

Du kan tilbageføre alle feltnavne med ændrede labels til deres oprindelige navne. (Standardindstillingen påvirker ikke tilpassede felter eller valglisterverdier, som du tilføjede - de tilbageføres ikke til deres standardverdier).

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### ***Sådan tilbagefører du indstillinger til deres standarder***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Feltopsætning-link i afsnittet Feltstyring.
- 5 Klik på knappen Omdøb felter på siden Felter til *posttypen*.
- 6 Klik på knappen Standard.

## **Ændring af valglisterverdier**

Nogle felter giver brugere en rulleliste med foruddefinerede værdier, som du kan vælge mellem. Værdilisten kaldes en *valgliste*. Værdierne til valglisten i feltet Område til serviceanmodninger kan f.eks. være Produkt, Installation, Vedligeholdelse og Uddannelse.

Du kan tilføje, redigere og omsortere værdier til valglisterne til felter. Valglister skal indeholde mindst én værdi, men det maksimale antal værdier (aktive eller deaktiverede) i en valgliste er 1000.

Systemet tillader ikke, at du ændrer valglisterverdier, der bruges til prognostisering og rapportmetrikker. Du kan dog ændre andre valglisterverdier, der bruges som basis for standardlister, der vises i andre områder af applikationen. Til de standardlister medtager applikationen stadig de poster, der opfylder kriterierne, uanset de valglisterverdier, som du omdøbte. Se [Om felter, valglister og metrikker](#) (på side 1136).

Når du har oprettet en ny valgliste, er en første værdi, der hedder *<No Values>* automatisk tilgængelig i listen. Denne værdi bruges til at kommunikere til brugerne, at værdier endnu ikke findes i valglisten i det tilfælde, hvor feltet føjes til et sidelayout, før reelle værdier føjes til listen. Standardindstillingen *<No Values>* forsvinder fra valglisten, så snart en tilpasset værdi føjes til en valgliste.

**ADVARSEL:** Brug ikke standardværdien *<No Values>* som en del af en ny valgliste eller overlappende valgliste. Brug af værdien på denne måde kan føre til fejl i Oracle CRM On Demand. Hvis du ønsker, at indstillingen *<No Values>* skal fortsætte med at være tilgængelig i en valgliste, skal du tilføje den som en tilpasset værdi.

Det er bedste praksis ikke at omdøbe eller genbruge eksisterende valglisterverdier. I stedet skal du deaktivere den gamle valglisterværdi, oprette en ny valglisterværdi og udføre en import eller en masseopdatering (eller alternativt webservicer) for at ændre alle postværdier til nye valglisterverdier. Hvis du ændrer en værdi i en valgliste, skal du verificere, at værdien er opdateret og ændret for hver individuelle post, da dette ikke implementeres automatisk af Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) angives prioriteten af opgaver i opgavelister vha. pile. Pil op angiver 1 - Høj prioritet, ingen pil angiver 2 - Mellem prioritet og pil ned angiver 3 - Lav prioritet.

Hvis du ændrer standard valglisterverdierne til feltet Prioritet på aktivitetsposten, vises en pil muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelister.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan ændrer du valglister*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Feltopsætning-link i afsnittet Feltstyring.
- 5 Klik på linket Rediger valgliste til det felt, hvis værdier du vil tilpasse, på siden Felter til *posttypen*.

**BEMÆRK:** Tilpasning af valglisten Prøvetransaktionstype, valglisten Konto: Besøgstype og valglisten Kontakt: Besøgstype i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition understøttes ikke pga. specialiseret kodning.

- 6 I vinduet Rediger valgliste:

- n Indtast den nye værdi i feltet Valglisterverdier, eller deaktiver den gamle værdi, og opret en ny værdi for at ændre en eksisterende værdi.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at dette opdaterede navn vises i valglister til andre aktiverede sprog, skal du markere afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse. På andre sprog vises det opdaterede navn med blå tekst i parentes, indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt.



Det gør det nemmere at spore de ord, der skal oversættes. {  
Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, påvirkes de tidligere valglisteværdier ikke af den ændring, som du foretog her.

- n Indtast oplysningerne i den række, der vises nederst i listen, for at tilføje en ny værdi.

Klik på Gem & Ny for at tilføje yderligere nye værdier.

Nye valglisteværdier, som du tilføjer, vises automatisk med blå tekst og parenteser i de andre aktiverede sprog (uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse).

- n Marker afkrydsningsfeltet Deaktiveret for at slette en værdi. Klik på henholdsvis Skjul deaktiveret og Vis deaktiveret for at skjule eller vise deaktiverede værdier.

**ADVARSEL:** Når du deaktiverer værdier, skjuler du også de oversatte versioner på andre sprog.

- n Ret tallet i kolonnen Rækkefølge for at arrangere den rækkefølge, som valglisteværdierne vises i.

**TIP:** Overvej at indtaste tal med mellemrum mellem, så som 10, 20, 30 osv. Derved kan du nemmere tilføje nye værdier midt i valglisten uden at skulle omsortere hele listen.

- n Klik på knappen Gem & Sorter alfabetisk for at arrangere valglisteværdierne alfabetisk.

- 7 Klik på Gem & Luk i vinduet Rediger valgliste.

- 8 Sådan indtaster du manuelt den oversatte ækvivalent af den nye valglisteværdi

- a Vælg sproget i rullelisten Oversættelsessprog på siden Felter.
- b Klik på det relevante Rediger valgliste-link.
- c Indtast den oversatte ækvivalent, og klik på Gem.

**BEMÆRK:** Som en hjælp til at identificere valglisteværdien, når du redigerer, viser applikationen intern id og den sprogspecifikke standardværdi. Hvis du redigerer den forkerte valglisteværdi, kommer valglisten ud af synkronisering på tværs af sprog.

## Tilpasning af layout af relateret element

Du kan tilpasse sidelayout for at forbedre, hvordan Oracle CRM On Demand ser ud og virker. Layoutfunktionaliteten til relaterede elementer gør det muligt at tilpasse et relateret listelayout til de fleste posttyper, ekskl. team, for at vise de angivne felter. Du kan vælge felter i relaterede lister og nogle overordnede felter. Du kan vælge, de felter, der skal vises, og angive rækkefølgen af felter, der opfylder forretningsbehovene. Du kan imidlertid ikke vælge det antal rækker, der vises, og du kan ikke angive sorteringsfelterne.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

I følgende procedure beskrives, hvordan layoutet af det relaterede element tilpasses.

### Sådan tilpasser du layout af det relaterede element

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

- 2 Klik på Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den ønskede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på linket Layout af relaterede oplysninger, som du ønsker til den valgte posttype, i afsnittet Styring af sidelayout.  
Siden Afsnittet Relaterede oplysninger vises.
- 5 Vælg den relaterede oplysningstype, som du vil tilpasse, i afsnittet Opsætning af relaterede oplysninger.  
Siden Layout af relaterede oplysninger til den valgte relaterede oplysningstype vises.  
**BEMÆRK:** Elementerne i afsnittet Opsætning af relaterede oplysninger varierer, afhængigt af den posttype, som du vælger.
- 6 Gør et af følgende:
  - n Klik på Rediger for at ændre et eksisterende layout.
  - n Klik på Nyt layout for at oprette et nyt layout.
  - n Klik på Kopier for at kopiere et eksisterende layout.Guiden Layout af relaterede oplysninger vises og fører dig gennem processen.
- 7 Indtast et navn til layoutet og en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn (valgfrit), og klik på Næste.
- 8 Vælg felterne i den tilgængelige Felter-liste i Trin 2: Feltopsætning, og klik på pil-op og pil-ned ved siden af listen Valgte felter for at organisere felterne i den ønskede rækkefølge.
- 9 Klik på Afslut.

## Tilpasning af layout af statisk side

En applikations udseende og virkemåde er vigtig for brugerne, og det rigtige udseende og den rigtige virkemåde kan opnås ved at tilpasse sidelayout. Som en del af tilpasningsprocessen kan du:

- n Tilføje tilpassede felter til formularerne Rediger, Detalje og Opret.
- n Gøre felter påkrævede i formularerne Rediger og Opret.
- n Tilføje eller skjule afsnit på detaljesiderne.

Du kan gøre afsnit utilgængelige (skjulte) for medarbejderne, eller du kan gøre dem tilgængelige, men skjule dem til at begynde med.

Der er to metoder til tilpasning af sidelayout. Du kan definere layout af statisk side ved at definere specifikke felter efter rolle eller dynamiske sidelayout, der ændres på basis af den posttype, der oprettes. Dynamiske sidelayout kan tildeles efter rolle.

**BEMÆRK:** Du kan oprette sidelayout til e-mails, talebeskeder og opkald i Oracle Contact On Demand. Dynamiske layout understøttes ikke i Oracle Contact On Demand.

Du kan oprette nye layout til hver posttype og dernæst tildele et sidelayout for hver posttype til en brugerrolle. Når en bruger med den rolle logger på, ser brugeren tilpasset layout, der er specifik for hver

posttype. Du kan f.eks. oprette to sidelayout til salgsmuligheder: et forenklet layout til servicerepræsentanter, der kun viser de vigtigste felter, og et andet layout til field-salgsrepræsentanter, der viser mange flere felter, og tildele de forskellige layout til de forskellige roller. Brugere, som ikke er tildelt roller som servicerepræsentant eller field-salgsrepræsentant fortsætter med at se standardlayoutet til siden Salgsmulighed. Som et andet eksempel kan du oprette to sidelayout til kontakter, således at feltet Konto er påkrævet, når servicerepræsentanter tilføjer nye kontakter, men ikke når servicemanagere tilføjer nye kontakter.

Hvis du ikke tildeler et tilpasset sidelayout til en posttype til en given rolle, bruges standardsiden til den posttype.

Ved tilpasning af sidelayout kan du fastlægge:

**n** Hvilke felter vises på siden

Du skal føje tilpassede felter til sidelayout for, at de vises. Derefter kan brugere med roller, som er tildelt det tilpassede sidelayout, se felterne på siden Rediger, siden Detalje og formularen Opret (i handlingslinjen).

**n** Hvor felter vises på siden

**n** Hvilke felter er påkrævede

**n** Hvilke felter er skrivebeskyttede

**n** Hvilke linkede posttyper vises i afsnittene Relaterede oplysninger på siden Detalje

F.eks. kan det være, at du ønsker, at linkede kontakter vises på siden Detalje: Konti.

**n** Hvor mange sideafsnit vises og med hvilke overskrifter

Du kan kopiere standardlayout, men du kan ikke redigere eller slette dem. Du kan slette tilpassede layout, medmindre de allerede er tildelt til en rolle eller et dynamisk layout.

## Overvejelser til felter i sidelayout

Overvej følgende, når du designer sidelayout:

**n** Nogle postfelter er vigtige til rapport -og prognoseberegninger. De er markeret som påkrævede for at fastholde konsistent brug af disse felter. Du kan ikke ændre det flaget for Påkrævet på disse felter, når et sidelayout tilpasses. Du kan heller ikke fjerne dem fra et sidelayout.

**n** Fjernelse af felter fra et sidelayout kan have vigtig indflydelse på, hvordan posterne bruges. Hvis du f.eks. fjerner felterne Status og Publicer på løsningsposter, kan medarbejdere med det sidelayout ikke godkende løsninger eller gøre dem tilgængelige for andre.

**n** Sidelayout og rolleprivilegier kan bruges til at begrænse de felter, som brugere kan søge efter, se i lister og eksportere. Når en bruger opretter eller uddyber en liste over poster eller bruger avanceret søgning til at finde poster, fastlægger de privilegier og sidelayout, som brugerens rolle er tildelt, de felter, som brugeren kan søge i og se, på følgende måde:

**n** Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret i brugerrollen, kan brugeren søge i alle felter og se alle felter i de returnerede poster.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- n Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i brugerrollen, kan brugeren kun søge efter og se de felter, der vises på det detaljesidelayout, som brugerrollen er tildelt for den posttype.

**BEMÆRK:** Hvis dynamiske sidelayout oprettes og tildeles til brugerrollen, kan brugeren søge efter og se alle de felter, der vises på de forskellige dynamiske sidelayout, som brugerrollen er tildelt.

Når en bruger eksporterer en liste, og privilegiet Liste - Eksporter viste-felter er aktiveret i brugerrollen, men privilegiet Liste - Eksporter alle felter ikke er aktiveret, kan brugeren eksportere de felter, der vises i listen, men ikke alle felter i posterne i listen.

- n Adresser grupperes sammen, så feltet og labeler afspejler navngivningsreglen til hvert land. Til nogle posttyper kan du derfor ikke udskille individuelle adresselinjer. I stedet skal du vælge det felt, der omfatter gruppen af adresselinjer (en enkelt adresseindstilling. Denne indstilling erstatter de individuelle felter, som du kunne vælge i tidligere releases, så som Gade, By, Postnr. F.eks. vises feltet Fakturering for kundeemner i trinnene Feltopsætning og Feltlayout i assistenten Sidelayout. Feltet fakturering omfatter alle faktureringsadressefelterne.

### Før du går i gang:

- n Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### Sådan opretter du et sidelayout

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Sidelayout-link i afsnittet Sidelayout.
- 5 Gør et af følgende i listen Sidelayout:
  - n Klik på linket Rediger til et eksisterende layout for at ændre det.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
  - n Klik på linket Kopier for at kopiere et eksisterende layout.

Guiden Sidelayout vises og fører dig gennem processen.

**BEMÆRK:** Antallet af trin i guiden Sidelayout kan være forskelligt, afhængigt af det Sidelayout-link, som du klikker på.

- 6 Indtast et navn til layoutet og en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn (valgfrit).
- 7 Vælg feltkarakteristika i Trin 2: Feltopsætning.

Marker afkrydsningsfeltet Påkrævet til felter, som du vil gøre påkrævede.

Marker afkrydsningsfeltet Skrivebeskyttet-til felter, som du vil gøre skrivebeskyttede.

**ADVARSEL:** Sørg for, at du ikke fjerner et påkrævet felt fra et sidelayout. Hvis du gør det, vil alle med det layout ikke kunne oprette eller redigere en post af den type.

**8** I Trin 3: Feltlayout kan du:

- n Flytte felter fra listen Tilgængelige felter til *posttypen* til forskellige afsnit i området Arranger sidelayout til *posttypen*.

Sørg for, at du flytter de tilpassede felter og de branchespecifikke felter, som du vil føje til formularerne.

- n Omarrangere oplysningerne.

**BEMÆRK:** Disse ændringer påvirker alle formularer til den pågældende posttype, når en bruger med en relevant rolle ser siderne. Nogle felter omfatter en gruppe af felter eller felter med flere linjer. Undgå at flytte de felter rundt, da selve oplysningerne kan overlappe andre felter i det endelige layout. Af denne årsag tillader applikationen ikke, at du flytter tekstfelter med flere linjer, så som Beskrivelse.

Applikationen bruger en adresseskabelon, der indeholder de felter, der er specifikke for hvert land. Se [Om lande og adressemapping](#) (på side 1323) for at få flere oplysninger.

**9** I Trin 4: Relaterede oplysninger kan du:

- n Tilføje afsnit eller fjerne afsnit, der vises på detaljesiderne. Afsnittene er de områder, hvor brugere kan linke poster til den aktuelle post.

Hvis du f.eks. ikke ønsker, at medarbejdere skal kunne linke produkter til salgsmuligheder, skal du sørge for, at afsnittet Produkter ikke vises i boksen Viste oplysninger eller Tilgængelige oplysninger.

**BEMÆRK:** Brugere kan ændre disse standardindstillinger via linket Rediger layout på detaljesiden til deres applikation. Når brugere har redigeret deres personlige layout, ser de ikke nye ændringer af de relaterede oplysninger, der er foretaget af firmaadministratoren, før de redigerer deres layout endnu en gang.

- n Ændre rækkefølgen af afsnittene på detaljesiderne.

**BEMÆRK:** Disse ændringer påvirker detaljesiderne til den pågældende posttype, når en bruger med en relevant tilpasset rolle ser de sider.

**10** Vælg det relevante layout af relaterede oplysninger til hvert af afsnittene med relaterede oplysninger på siden i Trin 5: Layout af relaterede oplysninger.

**BEMÆRK:** Standardlayoutet til hvert afsnit med relaterede oplysninger er standarden. Hvis du har oprettet tilpassede layout af relaterede oplysninger allerede, kan du vælge dem i listen. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089) for at få flere oplysninger om oprettelse af layout af relaterede oplysninger.

**11** Klik på Afslut.**12** Tildel sidelayoutet for denne posttype til brugerroller efter behov. Se [Tildeling af roller](#) (se "Tilføjelse af roller" på side 1207).

## Omdøbning af titler på feltafsnit

På postens redigerings- og detaljesider er felter grupperet i afsnit. Du kan omdøbe titlerne over grupper af felter på redigerings- og detaljesiderne for at benytte terminologi, som brugerne er bekendt med. På Konto-hjemmesiden kan du f.eks. ændre Oplysninger om nøglekonto til Kontoprofil.

Du kan ikke omdøbe afsnit på standardlayout. Du skal oprette et nyt og omdøbe afsnittene på det tilpassede layout.

Afsnit uden felter vises ikke på detaljesiden.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan omdøber du et afsnit*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Sidelayout-link i afsnittet Sidelayout.
- 5 Klik på Rediger afsnit på siden Sidelayout til *posttypen*.
- 6 Vælg det primære sprog til dit firma i rullelisten Oversættelsessprog.
- 7 Skriv det navn, som du vil bruge, i Fremvisningsnavn.
- 8 (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at dette opdaterede navn vises på andre aktiverede sprog, skal du markere afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse. På andre sprog (eller når du vælger et andet sprog i rullelisten Oversættelsessprog på denne side) vises det opdaterede navn med blå tekst i parentes, indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt. Det gør det nemmere at spore de ord, der skal oversættes.

Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, påvirkes de tidligere fremvisningsnavne ikke af den ændring, som du foretog her.

- 9 Gør følgende for at indtaste den oversatte ækvivalent af det nye navn manuelt:
  - a Vælg de sprog, som du vil indtaste en oversættelse i, i rullelisten Oversættelsessprog.
  - b Indtast den oversatte ækvivalent i det relevant Fremvisningsnavn-felt, og klik på Gem.
  - c Klik på linket for at vende tilbage til den feltside, som du lige opdaterede, og vælg evt. sproget igen.  
Det oversatte navn vises med sort i kolonnen Fremvisningsnavn.

## Oprettelse af webapplerter

Du kan integrere eksternt webindhold ved at oprette en tilpasset webapplet, der vises på en hjemmeside eller detaljesiden til en posttype.

Når du opretter en webapplet, skal du føje den til hjemmesidens eller detaljesidens sidelayout. Den skal tildeles til en relevant brugerrolle for, at brugere kan se sidelayoutet.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegierne Tilpas applikation og Håndter tilpassede webappler, for at du kan udføre denne procedure.

### **Sådan opretter du en ny webapplet**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på det påkrævede Sidelayout-link i afsnittet Styring af sidelayout.
- 5 Gør et af følgende i listen Sidelayout:
  - n Klik på linket Rediger til et eksisterende layout for at ændre det.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
  - n Klik på linket Kopier for at kopiere et eksisterende layout.

Guiden Sidelayout vises og fører dig gennem processen.

**BEMÆRK:** Antallet af trin i guiden Sidelayout kan være forskelligt afhængigt af det Sidelayout-link, som du klikker på.

- 6 Klik på linket Web-applet til posttypen i afsnittet Styring af sidelayout.
- 7 Klik på Ny i *posttypens* appletliste.
- 8 Udfyld følgende felter på siden Webapplet:

Felt	Kommentarer
Navn	Indtast et navn. Værdien i feltet Navn vises i titellinjen til afsnittet Relaterede oplysninger.
Lokation	Vælg Hjemmeside eller detaljeside, afhængigt af om det eksterne indhold skal vises på en hjemmeside eller på detaljesiden.

Dernæst skal du udfylde felterne i henhold til den applettype, som du har brug for, som beskrevet i [Oprettelse af tilpassede webappler](#) (på side 1114).

### **Sådan gør du en webapplet synlig**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.

**3** Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.

**4** Klik på det påkrævede Sidelayout-link i afsnittet Sidelayout.

**5** Gør et af følgende i listen Sidelayout:

**n** Klik på Rediger for at ændre et eksisterende layout.

**n** Klik på Nyt layout for at oprette et nyt layout.

**n** Klik på Kopier for at kopiere et eksisterende layout.

Guiden Sidelayout vises og fører dig gennem processen.

**BEMÆRK:** Antallet af trin i guiden Sidelayout kan være forskelligt, afhængigt af det Sidelayout-link, som du klikker på. Sørg for, at layoutet har et navn og evt. en beskrivelse i Trin 1: Layout.

**6** I Trin 4: Relaterede oplysninger:

**a** Flyt den nye tilpassede webapplet fra listen Tilgængelige oplysninger til listen Viste oplysninger.

**b** Klik på pil op og ned for at placere den nye tilpassede webapplet efter behov.

**c** Klik på Afslut for at oprette det nye layout.

**7** Tilføj sidelayoutet til brugerroller efter behov. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207).

### Relateret emne

Følgende emne indeholder et eksempel på oprettelse af en webapplet, der viser en Twitter RSS feed:

**n** [Eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet](#) (på side 1121)

## Definition af overlappende valglister

Overlappende valglister begrænser værdierne i en valgliste, den *relaterede* valgliste, på basis af den værdi, der er valgt i en anden valgliste, den *overordnede* valgliste. En overordnet valgliste kan f.eks. præsentere en liste over serviceanmodningskategorier og drive værdien af en relateret valgliste, der hedder Underkategorier. Når brugeren f.eks. vælger værdien Installation til kategori, begrænses valglisten Underkategorier dynamisk til kun at vise de valglisteværdier, der er knyttet til installationskategorien.

Du kan linke flere valglister sammen, heriblandt både foruddefinerede og tilpassede valglistefelter, som overlappende valglister. Du kan også indlejre overlappende valglister, således at en relateret valgliste i en overlappende valglistes definition kan være en overordnet valgliste i en anden overlappende valglistes definition.

**Før du går i gang.** Før du kan oprette en overlappende valglistes definition, skal den overordnede og relaterede valglister findes. Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om oprettelse af valglister. Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.



### *Sådan opretter du en overlappende valglistes definition*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på linket Overlappende valglister i afsnittet Overlappende valglister.  
De anførte posttyper omfatter den overordnede posttype og relaterede posttyper, der har tilpassede valgliste-værdier. Til salgsmuligheder er der f.eks. links for salgsmulighedspartner og salgsmulighedskonkurrent.
- 5 Gør et af følgende på siden Overlappende valglister:
  - n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre en eksisterende overlappende valglistes definition.
  - n Klik på knappen Ny for at oprette en ny overlappende valglistes definition.
 Guiden Overlappende valglister fører dig gennem processen.
- 6 Vælg en overordnet valgliste og en relateret valgliste i Trin 1: Vælg valglister.
- 7 I Trin 2: Vælg værdier kan du:
  - n Se de eksisterende tilknytninger mellem en værdi i en overordnet i den relaterede valgliste. Når du vælger en værdi i listen Tilgængelige værdier i overordnet valgliste, vises de tilgængelige værdivalgliste og værdier til den relaterede valgliste i listen Tilgængelige værdier i relateret valgliste, og de værdier, der forekommer, vises i listen Viste værdier i relateret valgliste. Hvis der ikke er nogen værdier i listen Viste værdier i relateret valgliste, vises alle værdierne i den relaterede valgliste, når den tilsvarende værdi i den overordnede valgliste vælges.
  - n Oprette en ny tilknytning. Flyt den ønskede værdi fra Tilgængelige værdier i relateret valgliste til Viste værdier i relateret valgliste.
  - n Fjerne en eksisterende tilknytning. Flyt værdien fra Viste værdier i relateret valgliste til Tilgængelige værdier i relateret valgliste.
- 8 I Trin 3: Bekræft kan du bekræfte dine valg af værdier i relateret valgliste til hver værdi i overordnet valgliste og dernæst klikke på Afslut for at fuldføre definition af den overlappende relation mellem den overordnede og de relaterede valglister.  
Når du klikker på Afslut i guiden, føres du tilbage til listen Overlappende valglister til den aktuelle posttype.  
Når du har klikket på Afslut og føjer den overlappende valglistes definition til et sidelayout, aktiveres den automatisk til alle roller, der omfatter det layout.

## Håndtering af søgelayou

Til de fleste posttyper kan du angive felter, både standard og tilpassede felter, som brugere kan anvende, når der søges efter poster. Du kan også angive de felter, der vises på søgeresultatsiden. Du angiver søgefelterne i

et søgelayou og tildeler et søgelayou for hver posttype til brugerroller efter behov. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207).

Du kan kopiere et eksisterende søgelayou og dernæst ændre det, så det opfylder dine krav, eller du kan redigere eksisterende søgelayou. Standard søgelayoutet er skrivebeskyttet. Du kan kopiere det, men du kan ikke slette eller redigere det.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure. I følgende procedure beskrives, hvordan et søgelayou oprettes eller ændres.

### *Sådan opretter eller ændrer du et søgelayou*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på den posttype, som du oprette eller ændre et søgelayou til, i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på *posttypens* link for søgelayou på *posttypens* side for applikationstilpasning.
- 5 Gør et af følgende i listen Søgelayou:
  - n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre et eksisterende layout.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
  - n Fjern et eksisterende layout, der ikke er tildelt til en rolle i øjeblikket.Guiden Søgelayou fører dig gennem processen.
- 6 Indtast eller ret navnet eller beskrivelsen til layoutet i Trin 1: Definer layoutnavn.
- 7 Klik på Næste.

Der er to lister i Trin 2: Angiv målsøgefelter:

  - n **Tilgængelige felter.** Flyt felter fra listen Tilgængelige felter til listen Valgte felter. Listen Tilgængelige felter omfatter alle indekserede og ikke-indekserede felter i alfabetisk rækkefølge. Indekserede felter vises med grøn tekst. Indekserede felter, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver, vises med blå tekst.

**BEMÆRK:** Brug indekserede felter, når du definerer målsøgefelter, for at sikre optimal ydeevne. Flyt først felter fra listen Tilgængelige felter til listen Valgte felter.
  - n **Valgte felter.** Det er disse felter, som du valgte i menuen Tilgængelige felter. Du kan arrangere felterne ved at klikke på pil op og pil ned. Det maksimale antal felter, som du kan vælge i menuen, er 7.
- 8 I trin 2 flytter du felterne til listen Tilgængelige felter og arrangerer dem efter behov.

**ADVARSEL:** Det anbefales at føje få kolonner til listen, da antallet af kolonner i listerne kan påvirke ydeevnen direkte. Ydeevnen varierer dramatisk efter posttype og efter kolonnetype. Hvert yderligere felt kan forøge listens indlæsnings tid.

## 9 Klik på Næste.

Der er to yderligere lister i Trin 3: Definer søgeresultatlayout

- Vinduet Opslag og Søgeresultatfelter.** Angiv de felter, som du kun vil vise på siden Søgeresultater. De vil være tilgængelige for målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen. De vil også være tilgængelige som udfyldte standardfelter i formularen Avancerede søgekriterier. Desuden forekommer de som udfyldte standardfelter i søgekriterierne, når du opretter nye lister.

Vinduet Opslag og siden Søgelayou har en grænse på 9 felter. Det samlede antal felter, der er tilladt med de felter, der er anført i listen Yderligere søgeresultatfelter, er 20, hvilket betyder, at siden Søgeresultater ikke kan vise mere end 20 kolonner. Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få flere oplysninger om søgning efter poster. Hvis du kopierer et layout, vises standardfelterne til posttypen i listen Valgte felter. Hvis du vil bevare den oprindelige konfiguration af vinduet Opslag, skal du markere afkrydsningsfeltet Konfigurer vinduet Opslag med standardfelter.

- Yderligere søgeresultatfelter.** Disse er ekstra felter, som du kan vælge at vise på siden Søgeresultater. Du kan arrangere disse felter efter behov. Det samlede antal felter, der er tilladt med de felter, der er anført i opslagsvinduet og søgelayoulisten er 20, hvilket betyder, at siden Søgeresultater ikke kan vise mere end 20 kolonner.

## 10 I Trin 3: Definer søgeresultatlayout skal du flytte felter fra vinduet Opslag og listen Søgeresultatfelter til listen Valgte felter og omarrangere dem efter behov.

## 11 Klik på Afslut.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Tilpasning af layout af relateret element](#) (på side 1089)
- [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090)
- [Oprettelse af layout af Post-hjemmeside](#) (på side 1102)

## Håndtering af listeadgang og listerækkefølge

Til hver posttype kan du angive de lister, der er tilgængelige til hver rolle, samt den rækkefølge, som listerne vises i på posttypens hjemmeside.

Du kan kun oprette et nyt layout til de roller, som du ikke allerede har tilpasset. Du kan også redigere eller slette eksisterende layout. Du kan ikke håndtere listeadgangen og rækkefølgen til en brugers private lister.

### Før du går i gang:

Da du skal vælge en rolle, som denne tilpasning gælder for, skal du konfigurere alle roller, før du begynder på denne procedure. Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegierne Håndter offentlige lister og Rollestyring, for at du kan udføre denne procedure.

### **Sådan opretter eller ændrer du listeadgang**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på *posttypens* link for listeadgang og rækkefølge i afsnittet Listeadgang og rækkefølge.
- 5 Gør et af følgende på siden Layout af listerækkefølge:
  - n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre et eksisterende layout.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
- 6 Vælg en rolle i rullelisten Rollenavn, hvis du opretter et nyt layout.  
Kun roller, der ikke allerede har et tilknyttet layout, er tilgængelige i rullelisten.
- 7 Flyt lister mellem listerne Alle lister, Lister, der er tilgængelige til denne rolle og Vis i kort liste efter behov.
  - n Alle lister indeholder alle listerne til posttypen bortset fra private lister.
  - n Lister, der er tilgængelige til denne rolle indeholder alle lister, der er tilgængelige til den rolle, som du vælger.
  - n Vis i kort liste indeholder de lister, der vises i afsnittet Liste på hjemmesiden til posttypen og rullemenuen i posttypevisningen.
- 8 Omarranger rækkefølgen af listerne efter behov vha. retningspilene op og ned.
- 9 Klik på Gem.

## **Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside**

Du kan tilføje flere rapporter, heriblandt forudgenererede og tilpassede rapporter, til posttypen Hjemmesider. Denne funktion gør det muligt at angive de mest relevante oplysninger til forskellige brugere. Du kan f.eks. konfigurere hjemmesiden Serviceanmodning til en kundeservicerepræsentant for at vise en tilpasset serviceanmodningsrapport.

Til nogle posttyper vises standardrapporter på posttypens hjemmeside som standard. Du kan erstatte standardrapporter med forskellige rapporter, eller du kan tilføje yderligere rapporter. Du kan også angive hjemmesiderapporter til posttyper, hvor ingen rapport vises på posttypen Hjemmeside som standard.

Du skal først oprette en post af typen Hjemmeside - Tilpasset rapport til rapporten for at gøre en forudgenereret eller tilpasset rapport tilgængelig på en posttype. Når du opretter eller redigerer hjemmesidelayout til en posttype, opstilles alle poster af typen Hjemmeside - Tilpasset rapport, som du oprettede til posten, i listen Tilgængelige afsnit i guiden Hjemmesidelayout. Du kan dernæst gøre en rapport tilgængelige på et hjemmesidelayout på følgende måde:

- n Du kan føje rapporten til et hjemmesidelayout, så alle brugere, hvis rolle har det hjemmesidelayout, automatisk ser den rapport på rapporttypen Hjemmeside.

n Du kan lade rapporten stå som et tilgængeligt afsnit på posttypen Hjemmesidelayout, så alle brugere, hvis rolle har det hjemmesidelayout og privilegiet Personaliser hjemmesider, kan føje rapporten til vedkommendes Hjemmeside-posttype.

n Hvis du ikke ønsker, at brugere med en bestemt rolle skal kunne føje rapporten til deres Hjemmeside-posttype, kan du flytte rapporten ud af listen Tilgængelige afsnit i guiden Hjemmesidelayout.

Se [Oprettelse af layout af Post-hjemmeside](#) (på side 1102) for at få flere oplysninger om tilpasning af hjemmesider.

Hvis din rolle har de relevante privilegier, kan du oprette tilpassede rapporter og føje dem til tilpassede hjemmesidelayout til alle posttyper. I følgende tabel vises de privilegier, der kræves til de forskellige opgaver, som indgår i at gøre en tilpasset rapport tilgængelig på en hjemmeside.

Opgave	Nødvendigt privilegium	Noter
(Valgfrit) Opret en tilpasset rapport, og publicer den til en firmaomspændende mappe	Håndter tilpassede rapporter	Se <a href="#">Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter)</a> (på side 721) for at få flere oplysninger.
Opret en tilpasset rapport på hjemmeside	Tilpas applikation Tilpas applikation - Håndter tilpasning af hjemmeside	Instruktioner til denne opgave findes i dette emne.
Tilføj et tilpasset rapportafsnit til et hjemmesidelayout	Tilpas applikation Tilpas applikation - Håndter tilpasning af hjemmeside	Se <a href="#">Oprettelse af layout af Post-hjemmeside</a> (på side 1102) for at få flere oplysninger.
Tilføj et hjemmesidelayout til en brugerrolle	Håndter brugere og adgang	Se <a href="#">Tilføjelse af roller</a> (på side 1207) for at få flere oplysninger.
(Valgfrit) Tilføj eller fjern et tilpasset rapportafsnit på en hjemmeside (slutbruger)	Personaliser hjemmesider	Se <a href="#">Ændring af hjemmesidelayout</a> (på side 638) for at få flere oplysninger.

**Før du går i gang.** Den tilpassede rapport, som du vil aktivere på en hjemmeside, skal være oprettet og gemt, før du kan udføre denne procedure.

### ***Sådan opretter du en tilpasset rapport på hjemmeside***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på *posttypen* Hjemmeside - Tilpasset layout i afsnittet Styring af hjemmesidelayout.

5 Indtast navnet på den tilpassede rapport i feltet Navn.

6 Vælg Enkelt eller Dobbelt i felterne Højde og Bredde.

Hvis du ønsker, at rapporten skal strække sig over hele hjemmesiden fra venstre mod højre, skal du sætte bredden til Dobbelt. Hvis du sætter højden til Dobbelt, bliver rapporten to gange højere end andre afsnit på hjemmesiden.

**BEMÆRK:** Rapporter, der har HTML-attributværdien RowSpan på mere end 2 gange, rækker ud over den angivne størrelse.

7 Marker afkrydsningsfeltet Udfør rapport med det samme, hvis påkrævet.

Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, køres rapporten automatisk, og brugere vil ikke skulle klikke på et link for at opdatere rapporten.

8 Indtast rapportens sti i feltet Rapportsti.

Du kan indsætte rapportstien fra vinduet Åbn analyse. Du kopierer rapportstien på følgende måde:

a Klik på knappen Åbn analyse på siden Kom i gang med svar.

b Vælg en rapport.

c Kopier værdien i feltet Element.

F.eks.:

Firmaomspændende fælles mappe: Forudgenereret analyse/salgsskistadihistorik Analyse: Sidste månedens salgsrapport

9 Klik på Gem.

## Oprettelse af layout af Post-hjemmeside

Du kan oprette tilpassede hjemmesidelayout til alle posttyper. Denne funktion gør det muligt at angive de mest relevante oplysninger til forskellige brugere, heriblandt muligheden for at få vist tilpassede rapporter på posttypehjemmesider. Du kan f.eks. konfigurere hjemmesiden Serviceanmodning til en kundeservicerepræsentant for at vise brugerens aktuelle serviceanmodningsrelaterede opgave og en tilpasset serviceanmodningsrapport.

**BEMÆRK:** Hvis du vil bruge forudgenereret eller tilpasset rapport i et tilpasset hjemmesidelayout, skal du først oprette en tilpasset rapportpost på hjemmeside til rapporten vha. den procedure, der er beskrevet i [Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside](#) (på side 1100).

Du kan kopiere et eksisterende hjemmesidelayout og dernæst ændre det, så det opfylder dine krav. Du kan også redigere eksisterende hjemmesidelayout med undtagelse af standard hjemmesidelayoutet, der er skrivebeskyttet. Du kan kopiere standard hjemmesidelayoutet, men du kan ikke slette eller redigere det.

Når du har oprettet et tilpasset hjemmesidelayout, skal du bruge guiden Rollestyring til at tildele layoutet til de brugerroller, der skal kunne bruge layoutet. Brugere med roller, der omfatter privilegiet Personaliser hjemmeside, kan tilpasse deres et hjemmesidelayout til en posttype. Det tilpassede layout kan vise ethvert af de afsnit, som du gør tilgængelige i det hjemmesidelayout, der er tildelt til brugerens rolle til den posttype.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegiet Tilpas applikation - Håndter tilpasning af hjemmeside, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan opretter eller ændrer du et hjemmesidelayout*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på linket Hjemmesidelayout til *posttypen* i afsnittet Styring af hjemmesidelayout.
- 5 Gør et af følgende i listen Hjemmesidelayout:
  - n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre et eksisterende layout.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.

Guiden Hjemmesidelayout vises og fører dig gennem processen.
- 6 Indtast et navn til layoutet og evt. en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn.
- 7 Angiv de tilgængelige og viste afsnit i Trin 2: Hjemmesidelayout på følgende måde:
  - n Flyt afsnit fra listen Alle afsnit til listen Tilgængelige afsnit.
 

Listen Tilgængelige afsnit omfatter de afsnit, der kan føjes til en hjemmeside. Lad afsnittet stå i listen Alle afsnit, hvis du ikke ønsker, at en bruger føjer et afsnit til en hjemmeside.
  - n Flyt afsnit fra listen Venstre side til listen Højre side, og omarranger oplysningerne i begge lister efter behov.
 

Lad afsnit med dobbelt bredde i listen Venstre side stå. De udvides automatisk på hjemmesiden, når den vises.
- 8 Klik på Afslut.

**BEMÆRK:** Når du har tilføjet et tilpasset hjemmesidelayout til applikationen, skal du gøre det tilgængeligt for en brugerrolle, før brugere kan se det. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse og ændring af brugerroller. Brugere med roller, der omfatter privilegiet Personaliser hjemmeside, kan redigere layoutet af deres hjemmesider med enhver liste eller rapport, som du gør tilgængelig for dem i det hjemmesidelayout, der er tildelt til deres rolle til den posttype.

## Tilpasning af revisionsspor

Du kan spore oprettelse, sletning og gendannelse af reviderede felter i Oracle CRM On Demand samt angive de felter i revisionssporet, der spores til bestemte posttyper, hvis de posttyper er konfigureret til dit firma. Følgende tabel viser standard reviderede felter. Når brugere foretager opdateringer af felter på de posttyper, som en administrator har markeret som reviderbare, genereres en revisionssporpost, der sporer oplysninger, så som den gamle og nye værdi, samt tidsstempel og bruger, der foretog ændringen.

Til nye kunder og dem, der opgraderer Oracle CRM On Demand til denne release, aktiveres revideringen af oprettelse, sletning og gendannelse af bestemte felter til posttyper som standard, hvis du reviderer specifikke felter til posttyper. Hvis du ikke reviderer bestemte felter til posttyper, deaktiveres al revidering af postoprettelse, sletning og gendannelse af bestemte felter til posttyper. Kunder kan dernæst ændre disse revisionsindstillinger på postniveau.

Du kan se alle ændringer af firmaopspændende reviderbare posttyper, så som dem, der er oprettet, slettet eller gendannet, vha. masterrevisionsspor. Se [Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor](#) (på side 1056).

Revision af salgsmuligheder, serviceanmodninger og brugere er som standard aktiveret. Andre posttyper skal imidlertid konfigureres, ved at du konfigurerer posttyperne til brug med dit land eller vælger de felter, som du vil revidere. Du skal også sørge for, at oplysninger vedrørende revisionsspor til den posttype, som du vil revidere, er sat til Skrivebeskyttet. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger om adgangsprofiler.

Til hver af posttyperne kan du angive, at andre felter, både standard og tilpassede felter, revideres. Hvis du vil forhøje det maksimale antal reviderede felter, skal du redigere feltet Posttype - Reviderbare felter i firmaprofilen. Det samlede antal reviderede felter, der er tilgængelige, vises på administratoropsætningssiden Reviderede felter.

## Revision forbruger mere tid og ressourcer

Revidering indebærer yderligere behandling for at evaluere de relevante forretningsregler og tilføje yderligere data til lager. Som resultat kræver operationen mere tid, når du aktiverer revidering. Det første antal reviderbare felter begrænses til 35 til hver posttype for at minimere påvirkningen. Hvis du beslutter at forøge grænsen ved at redigere reviderbare felter med posttype i firmaprofilen, tager behandlingen længere. Jo flere felter, du ændrer og markerer som reviderbare i en posttype, jo længere tager det at gemme posten.

Nogle posttyper har bestemte felter, der revideres som standard. Andre felter har imidlertid ingen.

Posttype	Standard reviderede felter
Salgsmulighed	Omsætning, Lukkedato, Prognose, Salgsstadie, Sandsynlighed, Ejer
Serviceanmodning	Emne, Beskrivelse, Område, Årsag, Type, Kilde, Prioritet, Status, Ejer
Kapital	Status, Partner, Måbeløb, Ejer
Kapitalanmodning	Godkendt, Kravanmodning, Krav - Beslutningsdato, Forfaldsdato, Kapital, Forudgodkendelse , Anmodning om forudgodkendelse, Tildelt, Status, Ejer
Konto	Ingen felter revideres som standard.
Kontakt	Ingen felter revideres som standard.
Tilpassede objekter 01 eller højere	Ingen felter revideres som standard.
MDF-anmodning	Kapital, Anmodet beløb, Forudgodkendt beløb, Samlet anmodet kravbeløb, Samlet godkendt kravbeløb, Afsendelsesdato, Forudgodkendelsesdato, Kravbeslutningsdato, Afsendelsesstatus, Godkendelsesstatus, Kravstatus



Posttype	Standard reviderede felter
Særlig prissætningsanmodning	Samlet anmodet beløb, Samlet autoriseret beløb, Samlet anmodet kravbeløb, Samlet godkendt kravbeløb, Afsendelsesdato, Autorisationsdato, Kravbeslutningsdato, Afsendelsesstatus, Godkendelsesstatus, Kravstatus
Handelsregistrering	Navn, Type, Afsendelsesstatus, Hovedpartner, Udløbsdato, Partnerprogram, Tilknyttet salgsmulighed, Tilknyttet kundeemne, Tilknyttet kunde, Tilknyttet kontakt, Handelsstørrelse, Valuta, Lukkedato, Produktinteresse, Firmanavn, Fornavn, Efternavn, E-mail, Telefonnr., Mobilnr., Fax, Godkendelsesstatus, Aktuel godkender, Afvisningsårsag, Oprindelig partnerkonto
Ansøgning	Navn, Lokation, Partner, Partnerprogram, Partnertype, Årlig omsætning, Ansøgnings-id, Godkendelsesstatus, Godkendelsesdato, Kampagne, Valuta, Aktuel godkender, E-mail-adresse, Eksisterende partnerskaber, Forventede partnerskabsfordele, Fornavn, Efternavn, Branche, Hovedtelefonnr., Hovedfaxnr., Antal medarbejdere, Programniveau, Afvisningsårsag, Kilde, Afsendelsesstatus, Afsendelsesdato, Arbejdstlf., Arbejdsfax
Police	Police - Status, Pålydende
Bruger	Rolle, Brugerlogon-id, Ekstern identifikator for Single Sign On, Status, E-mail

Følgende overvejelser gælder for felter vedrørende revision:

- Til Konti, Kontakter og Tilpassede objekter 01 eller højere skal du sørge for, at adgangsprofilerne er konfigureret korrekt for at få adgang til revisionssporets underordnede applet. Administratorer skal give adgang til de specifikke roller, der kræver adgang til den underordnede applet.
- Obligatoriske felter vises med rødt. Du kan ikke gemme brugerrevisionssporet, hvis du fjerner nogen af de valgte obligatoriske felter.
- Til fremmednøglefelter lagres navnet (ikke id) og vises i revisionssporet. Hvis f.eks. kontorelationen på salgsmulighed er revideret, viser revisionssporet kontonavnet i stedet for række-id.
- Ingen adressefelter er tilgængelige til nogen af de reviderbare posttyper.
- Valglistefelter viser brugerens sprogafhængige værdier (LDV'er).
- Id-kolonner, der ikke vises på layout, er ikke tilgængelige til revision.

**BEMÆRK:** Af sikkerhedsårsager kan standard reviderede felter til posttypen Bruger ikke deaktiveres.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegiet Administrer feltrevision, for at du kan udføre denne procedure.





### *Sådan tilpasser du revisionssporet til en posttype*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.

- 4 Klik på linket Opsætning af feltrevision til *posttypen* i afsnittet Opsætning af feltrevision.
- 5 (Valgfrit) Vælg Revider oprettelse af post: *Posttype*, hvis du vil spore oprettelse af poster i revisionssporet.
- 6 (Valgfrit) Vælg Revider sletning/gendannelse af post: *Posttype*, hvis du vil spore sletning eller gendannelse af poster i revisionssporet.
- 7 Flyt felter fra listen Tilgængelige felter til listen Reviderede felter efter behov på siden Opsætning af feltrevision.  
  
En fejlmeddelelse vises, hvis du overskrider firmagrænsen.  
  
Listen Tilgængelige felter indeholder alle standard og tilpassede felter til de posttyper, der endnu ikke er revideret.
- 8 Klik på Gem.  
  
Revision af et felt får virkning med det samme, efter det er aktiveret.

## Om oplysninger i ændrede felter i poster

Oracle CRM On Demand bruger følgende systemfelter til at lagre oplysninger om den seneste ændring af en post:

-  Ændret eksternt
-  Ændret: Dato
-  Ændret af
-  Ændret: Dato eksternt

I visse tilfælde skriver Oracle CRM On Demand oplysninger til en eller flere af disse felter for at afspejle en ændring af posten, der ikke skyldes en udtrykkelig brugerhandling. Af denne årsag anbefales det, at du ikke stoler på oplysningerne i disse felter til at spore ændringer, som brugere foretager af poster. I stedet skal du bruge revisionssporfunktionen til at spore ændringer, som brugere foretager af bestemte felter i poster. Se [Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103) for at få oplysninger om tilpasning af revisionsspor til posttyper.

Følgende er et eksempel på en systemændring af feltet Ændret af i en post. En bruger sletter en konto, der er linket til en kontaktpost som den primære konto til kontakten. Når den slettede kontopost fjernes fra databasen, fjernes linket mellem den slettede konto og kontakten fra databasen. Når linket er fjernet fra databasen, vælger Oracle CRM On Demand en anden linket konto som den primære konto på kontakten, næste gang kontaktposten åbnes af en bruger, og skriver kontoens id til det primære kontofelt. Eller hvis der ikke er nogen konti linket til kontakten, opdaterer Oracle CRM On Demand posten for at afspejle det. Dernæst opdaterer Oracle CRM On Demand feltet Ændret af med navnet på den bruger, der åbnede kontaktposten.

## Angivelse af layout af dynamisk side

Dynamiske layout strømliner applikationen til slutbrugere ved at give dem mulighed for kun at håndtere undersæt af oplysninger, der er relevante i den givne situation. Firmaet kan f.eks. spore adskillige forskellige kontotyper, så som kundetypekonti, potentielle kundetypekonti eller partnertypekonti. Med funktionen til layout af dynamisk side kan du konfigurere forskellige layout, der viser forskellige grupper kontofelter og relaterede elementer på basis af kontotypen. Du kan dernæst knytte forskellige layout til en eller flere

brugerroller. Når brugeren borer ned på en bestemt kontopost, ser brugeren det relevante sidelayout på basis af brugerens rolle og kontotypen.

Når du definerer layout af dynamisk side til en posttype, bruges en foruddefineret valglisteværdi til at drive dynamisk gengivelse af sidelayout. Du angiver et sidelayout, der skal vises for hver værdi i valglister. Brugere kan dernæst se forskellige sidelayout til forskellige poster med samme posttype på basis af den valglisteværdi, som de vælger i posten.

Du skal knytte layout af dynamisk side til brugerroller efter behov. Der er en mange-til-mange-relation mellem layout af dynamisk side og brugerroller.

Hver valglisteværdi har kun ét layout tilknyttet, men et sidelayout kan være knyttet til flere valglisteværdier. Grænsen er på 200 tilknytninger mellem valglisteværdier og sidelayout. Du kan ikke slette et layout, der allerede er knyttet til en brugerrolle.

**Advarsel:** Det anbefales, at alle dynamiske layout, der er knyttet til en styrende valglister, omfatter den styrende valglister. Hvis et af de tildelte layout ikke har den styrende valglister, og den valglister, der er knyttet til layoutet, er valgt og gemt til en post, ser du ikke den styrende valglister i layoutet, og du kan således ikke redigere feltet.

I følgende tabel vises de foruddefinerede styrende valglisteværdier til hver posttype.

Posttype	Styrende valglister
Konto	Kontotype
Aftale	Type
Forretningsplan	Type
Kampagne	Type: Kampagne
Kontakt	Kontakttype
Kundeemne	Kilde: Kundeemne
Salgsmulighed	Type: Salgsmulighed
Målsætninger	Type
Serviceanmodning	Type
Løsning	Status
Opgave	Type
Kapital	Status
Kapitalanmodning	Status
Husstand	Segment
Portefølje	Kontotype
Forhandler	Status
Køretøj	Produkttype

Posttype	Styrende valglste
Finansielle oplysninger: Kretøj	Finansieringstype
MedEd	Type
Partner	Organisationsstatus: Partner
Partnerprogram	Type: Partner
Omsætning: Kontoomsætning	Type
Omsætning: Kontaktomsætning	Type
Aktivitet: Aftale	Type
Aktivitet: Opgave	Type
Aktiv	Aktivtype
Omsætning	Type
Salgsmulighed - Produktomsætning	Type
Tilpassede objekter 01-03	Type
Tilpassede objekter 04 eller højere	Type
MedEd-begivenhed	Type
Besøgsaktivitet	Type
Police	Branche
Allokering	Type
Meddelelsesplan	Type
Rapporten Lagerrevision	Type
Prøvetransaktion	Type

Sidelayout og rolleprivilegier kan bruges til at begrænse de felter, som brugere kan søge efter, se i lister og eksportere. Når en bruger opretter eller uddyber en liste over poster eller bruger avanceret søgning til at finde poster, fastlægger de privilegier og sidelayout, som brugerens rolle er tildelt, de felter, som brugeren kan søge i og se, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret i brugerrollen, kan brugeren søge i alle felter og se alle felter i de returnerede poster.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i brugerrollen, kan brugeren kun søge i og se de felter, der er vist i det detaljesidelayout, som brugerrollen er tildelt til posttypen. Hvis dynamiske

sidelayout er oprettet og tildelt til brugerrollen, kan brugeren søge i og se alle de felter, der vises på de forskellige dynamiske sidelayout, som brugerrollen er tildelt.

Når en bruger eksporterer en liste, og privilegiet Liste - Eksporter viste-felter er aktiveret i brugerrollen, men privilegiet Liste - Eksporter alle felter ikke er aktiveret, kan brugeren eksportere de felter, der vises i listen, men ikke alle felter i posterne i listen.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegiet Tilpas applikation - Håndter dynamiske layout, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan opretter eller ændrer du et layout af dynamisk side*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4 Klik på linket Dynamisk layout til *posttypen* i afsnittet Dynamisk layoutstyring.
- 5 Gør et af følgende i listen Layout af dynamisk side:
  - n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre et eksisterende layout.
  - n Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.

Guiden Dynamisk layout fører dig gennem processen.
- 6 I Trin 1: Layoutnavn:
  - a Indtast et navn til det dynamiske layout.
  - b Vælg et standardlayout. Dette layout præsenteres som standardlayoutet i næste trin.

Feltet Styrende-valgliste viser den valgliste, hvis værdier fastlægger det layout, der ses af brugerne.
- 7 Tilknyt hver af valglisteværdierne til et layoutnavn i Trin 2: Tildel layout.
 

**BEMÆRK:** Til hvert dynamiske sidelayout er der en grænse på 200 tilknytninger mellem styrende valglisteværdier og sidelayout.

Det layout, som du vælger, vises, når en post har den tilsvarende valglisteværdi.
- 8 Klik på Afslut.

## Håndtering af virkemåde af opslagsvinduer

Du kan håndtere virkemåden af opslagsvinduer, der bruges til smart-tilknytningsfunktionaliteten i Oracle CRM On Demand. Smart-tilknytninger gør det lettere for brugere at knytte forskellige posttyper, så som konto, kontakt, salgsmulighed, aktivitet osv., til hinanden.

I tilfælde hvor der er en enkelt tilknytning, kan brugere f.eks. skrive navnet på den tilknyttede post, og applikationen forsøger automatisk at løse tilknytningen. Brugere kan f.eks. skrive et kontonavn i feltet Konto, når en opgave oprettes. Når brugeren gemmer posten, søger applikationen automatisk efter konti, der matcher. Hvis en entydig match findes, bruges den relevante konto. Hvis ingen matchninger eller flere potentielle matchninger findes, præsenteres brugeren for et opslagsvindue, hvor de kan udføre yderligere søgninger eller vælge den relevante konto. Frem for at bruge denne automatiske løsningsfunktion kan brugeren også klikke på ikonet Opslag for at få vist vinduet Opslag direkte.

Visse områder af applikationen tillader desuden flere tilknytninger. Brugere kan f.eks. tilknytte flere kontakter til opgaver, når de opretter eller redigerer opgaven. (Denne multi-tilknytningsfunktion findes ikke i standard sidelayout, så du skal føje den til sidelayoutet). På skærbilledet Opgaveredigering er vinduet Opslag udfyldt på forhånd med kontakter, der er knyttet til den konto, som blev angivet til opgaven, når brugeren klikker på ikonet Opslag for at tilknytte kontakter. Brugeren kan dernæst vælge en eller flere kontakter i dette opslagsvindue for at knytte de kontakter de opgaver. Denne mulighed er ikke tilgængelig til alle tilknytninger. Den findes kun til bestemte konfigurerede tilknytningskontrolelementer. Hvis f.eks. feltet Konto i en opgavepost har en gyldig værdi, og du klikker på ikonet Opslag til salgsmuligheder, er vinduet ikke udfyldt på forhånd med poster, men brugeren kan vælge en liste over salgsmuligheder i rullelisten.

To indstillinger er tilgængelige til konfigurerings af virkemåden af vinduet Opslag til hver posttype:

- n Udfør standardliste på opslagsvindue.** Hvis denne indstilling er markeret, vises listen over tilgængelige poster i vinduet Opslag, når det åbnes. Hvis indstillingen ikke er markeret, vises ingen poster, når vinduet åbnes. Indstillingen er som standard markeret.

**BEMÆRK:** Hvis managersynlighed er aktiveret til firmaet, kan listen over poster i nogle opslagsvinduer være langsom om at blive udfyldt, og i nogle tilfælde kan opslagsvinduet få timeout. For at forhindre dette kan du rydde afkrydsningsfeltet Udfør standardliste på opslagsvindue til den posttype, der er knyttet til opslagsvinduet. Opslagsvinduet viser dernæst ingen poster, og brugere kan angive søgekriterier for at finde de ønskede poster.

- n AutoLøs aktiveret.** Hvis denne indstilling er markeret, løses smart-tilknytninger automatisk. Hvis den ikke er markeret, løses smart-tilknytninger ikke automatisk, og brugeren skal klikke på ikonet Opslag og bruge vinduet Opslag. Indstillingen er som standard markeret.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan håndterer du virkemåden af opslagsvinduer*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3** Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.
- 4** Klik på linket Opsætning af opslagsvindue til *posttypen* i afsnittet Opsætning af opslagsvindue.
- 5** Marker eller ryd følgende afkrydsningsfelter på siden Opsætning af opslagsvindue:
  - n** Udfør standardliste på opslagsvindue
  - n** AutoLøs aktiveret
- 6** Klik på Gem.

Du skal logge af applikationen og på igen for, at indstillingerne får virkning.

## Visning af eksterne websider i faner

Du kan vise webindhold i en fane i Oracle CRM On Demand. Webindholdet kan være eksterne websider eller firmadata, der er tilgængelige fra nettet. Du kan f.eks. spore lageroplysninger i en anden webapplikation, som du vil gøre tilgængelige for dine servicerepræsentanter, når de arbejder i Oracle CRM On Demand. Du kan oprette en tilpasset Web-fane for at vise den eksterne webapplikation i hovedindholdsområdet i Oracle CRM On Demand og adressere dette krav.

Du kan også oprette tilpassede webappler til at indeholde webindhold. Se [Om tilpassede webappler](#) (på side 1113) for at få oplysninger om tilpassede webappler, og hvordan de er i sammenligning med tilpassede webfaner.

Du skal føje en fane til den påkrævede brugerrolle vha. guiden Rollestyring for at gøre en tilpasset webside synlig.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

Før du kan få vist eksterne oplysninger på en Oracle CRM On Demand-side, skal du sørge for at:

- Den eksterne applikation har et webinterface
- Den eksterne applikation eller webside ikke kræver fuld kontrol af browservinduet

**BEMÆRK:** Du skal sørge for, at webservicer er aktiveret til firmaet, hvis du planlægger at bruge funktioner, så som Single Sign On, eller at integrere websiten med Oracle CRM On Demand.

### Sådan får du vist en ekstern webside i en fane

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Tilpassede webfaner i afsnittet Applikationstilpasning.
- 4 Klik på Ny på siden Tilpasset webfaneliste.
- 5 Brug tabellen nedenfor til at udfylde de påkrævede oplysninger på siden Tilpasset webfane, og gem posten.
- 6 (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse (på siden Tilpassede webfanelister) til fanen Web for at angive, at et opdateret navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på den tilpassede webfane.
Type	Vælg URL eller HTML.

Felt	Kommentarer
Felter til bruger	Vælg en indstilling i rullelisten Brugerfelter for at føje brugerparameterfelter til feltet URL eller HTML ved markørens aktuelle placering. Hvis du f.eks. vælger Bruger-id i rullelisten, indsættes %%%Bruger-id%%% i feltet URL eller HTML, afhængigt af hvor markøren er placeret. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med bruger-id for den bruger, som er logget på.
URL	<p><b>BEMÆRK:</b> Denne indstilling er kun tilgængelig, hvis du vælger URL i menuen Type.</p> <p>Indtast den URL, der aktiveres, når brugeren klikker på hyperlinket, f.eks. www.oracle.com. Du behøver ikke indtaste <i>http://</i>-delen af URL'en.</p> <p>Du kan også medtage kontekstafhængige parametre ved at anbringe-markøren i URL-feltet og dernæst vælge rullelisten Brugerfelter. Denne handling anbringer en feltparameter i URL-adressen (angivet af %%%fieldname%%%), som erstattes med feltværdien på basis af den aktuelle post, når brugeren klikker på værdien. Hvis du ikke angiver nogen URL, dirigeres brugeren til en ugyldig URL, når vedkommede klikker på fanen.</p> <p>Hver browser har en maks. URL-længde. Hvis du angiver en URL-adresse, der overskrider denne længde, kan brugere opleve utilsigtet virkemåde i browseren, når de klikker på fanen Web.</p>
Tilføjelser i HTML-hoved	<p><b>BEMÆRK:</b> Denne indstilling er kun tilgængelig, hvis du vælger HTML i menuen Type.</p> <p>Den HTML, som du indtaster, bruges i src-attributten til et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden til den side, som du føjer webfanen til. Enhver kode, som du føjer til feltet Webfane-HTML, føjes til &lt;iframe&gt;-elementet. Du kan inkludere referencer til JavaScript-filer, som du integrerer i &lt;head&gt;-afsnittet i HTML'en i dette felt.</p> <p>Reference til JavaScript-filer i Oracle CRM On Demand-sider understøttes ikke. Alt indhold, som du indtaster i dette felt, føjes til &lt;head&gt;-taggene.</p>
Webfane-HTML	<p><b>BEMÆRK:</b> Denne indstilling er kun tilgængelig, hvis du vælger HTML i menuen Type.</p> <p>Den HTML, som du indtaster, bruges i src-attributten til et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden til den side, som du føjer webfanen til. Enhver kode, som du føjer til feltet Webfane-HTML, føjes til &lt;iframe&gt;-elementet. Alt indhold, som du indtaster i dette felt, føjes til &lt;body&gt;-taggene.</p>



Felt	Kommentarer
Beskrivelse	Indtast en beskrivelse til webfanen.
Højde	Indtast en pixelværdi til webfanen.
Bredde	Indtast en pixelværdi til webfanen.
Ikon	Klik på ikonet Opslag ved siden af labelen Ikon, og vælg et ikon i vinduet.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at dette opdaterede navn vises på andre aktiverede sprog, skal du markere afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse. På andre sprog (eller når du vælger et andet sprog i rullelisten Oversættelsessprog på denne side) vises det opdaterede navn med blå tekst i parentes, indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt. Det opdaterede navn med blå gør det nemmere at spore de ord, der skal oversættes.

Når du har føjet en tilpasset webseite til Oracle CRM On Demand, skal du gøre den tilgængelig for brugerrollen, før brugere kan se den. Se [Tilføjelse af roller](#) (se "[Tilføjelse af roller](#)" på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af roller.

## Om tilpassede webapplerter

Tilpassede webapplerter gør det muligt at integrere eksternt webindhold i:

- En posttypes detaljeside
- En posttypes hjemmeside
- Min hjemmeside
- Handlingslinjen

Du kan oprette tre typer webapplerter, der gør det muligt at integrere forskellige typer webindhold:

- **Feed.** Bruges til at integrere RSS-feeds. Du kan f.eks. integrere en nyheds-feed på Min hjemmeside.

**Bemærk:** Kun RSS 2.0 standard understøttes.

- **HTML.** Bruges til at integrere HTML-kode. Brug f.eks. denne web-applet til at integrere web-widgets fra en ekstern kilde, så som Google Maps.
- **URL.** Bruges til at integrere indhold, der er tilgængeligt på den angivne URL-adresse i en applet i Oracle CRM On Demand. Du kan f.eks. have en tilpasset web-applet på siden Detaljer: Kundeemne, der gør det muligt at se en Google-søgning efter det kundeemnes navn.

Du kan tilføje en webapplet for enhver posttype, hvor Sidelayout-links er synlige.

Der er to fordele ved at oprette en tilpasset webapplet frem for en tilpasset webfane:

- En tilpasset webapplet, der vises på en side, så som Detaljer: Kundeemne, gør det muligt at se data på siden Detaljer sammen med andre kontekstmæssige data. Hvis de eksterne data ses vha. en webfane, føres du imidlertid væk fra siden Detaljer og omdirigeres til fanesiden Web, når du klikker på fanen Web.

n Dit firma kan have en mængde oplysninger, som du vil vise, f.eks. porteføljebeholdninger. Tilpassede webappler gør det muligt at vise en stor mængde data fra en anden website uden at skulle indlæse oplysninger i Oracle CRM On Demand. Indlæsning af store mængder data i Oracle CRM On Demand kræver integrationsværktøjer til at styre et stort antal datakolonner.

Se [Oprettelse af webappler](#) (på side 1094) for at få oplysninger om oprettelse af webappler til en posttype. Se [Oprettelse af globale webappler](#) (på side 1120) for at få oplysninger om oprettelse af webappler til Min hjemmeside.

## Oprettelse af tilpassede webappler

Du kan oprette tre typer tilpassede webappler (RSS-feed, HTML og URL-adresse) og føje dem til følgende steder i Oracle CRM On Demand:

n For globale webappler:

- n Handlingslinje
- n Min hjemmeside

n For posttypewebappler:

- n Posttype-hjemmeside
- n Detaljeside

I følgende afsnit beskrives, hvordan forskellige typer tilpassede webappler oprettes.

### Oprettelse af en RSS-feedapplet

Opret denne type applet til RSS-feeds, som du vil integrere i applikationen. Konfigurer RSS-feedappler, således at integreret indhold er relevant for brugerroller.

Du kan tillade, at brugere konfigurerer RSS-feedappler, men det anbefales, at du kun gør et lille antal appletter konfigurerbare. Hvis du tilføjer en RSS-feedapplet til handlingslinjen, og gør posterne tilgængelige i en tilpasset webfane, kan brugere nemmere læse feeds, da de ikke skal navigere til en anden side.

#### *Sådan opretter du en RSS-feedapplet*

**BEMÆRK:** Dette er det endelige trin i oprettelse af en webapplet, som beskrevet i emnerne [Oprettelse af webappler](#) (på side 1094) og [Oprettelse af globale webappler](#) (på side 1120).

Udfyld følgende felter på siden Webapplet, og klik på Gem.

Felt	Kommentarer
Navn	Navn på webappletten.
Lokation	De felter, der er tilgængelige til dette felt, afhænger af, om du har adgang til webappletsiden. Hvis du f.eks. har adgang til denne side fra en global webapplet, er de tilgængelige værdier

Felt	Kommentarer
	Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Hjemmeside.</p> <p>Angiv bredden på appletten ved at vælge enkelt eller dobbelt i menuen Kolonner.</p>
Type	Vælg Feed.
Felter til bruger	<p>Vælg en indstilling i rullelisten Brugerfelter for at tilføje brugerparameterfelter til URL-feltet ved markørens aktuelle position.</p> <p>Hvis du f.eks. vælger Bruger-id i rullelisten, indsættes %%%Bruger-id%%%. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med bruger-id'en for den bruger, der er logget på.</p>
Posttype-felter	<p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Detalside.</p> <p>Anbring markøren i det URL-felt, hvor du vil tilføje en parameter, og vælg dernæst det felt, som du vil medtage, i rullelisten.</p> <p>Hvis du f.eks. vælger feltet Række-id, indsættes %%%Række-id%%%. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med den aktuelle posts række-id.</p>
URL	<p>Indtast den URL-adresse, der aktiveres, når brugeren klikker på hyperlinket, f.eks. <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>Du skal inkludere <code>http://</code> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også medtage kontekstafhængige parametre i dette felt ved at anbringe markøren i URL-feltet og dernæst vælge rullelisten Brugerfelter. Denne handling anbringer en feltparameter i URL-adressen (angivet af %%%fieldname%%%), som erstattes med feltværdien på basis af den aktuelle post, når appletten kalder kilde-URL-adressen.</p> <p>Hvis du ikke angiver en URL-adresse, føres brugeren direkte til en ugyldig URL-adresse, når der klikkes på linket.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hver browser har en maks. URL-længde. Hvis du angiver en URL-adresse, der overskrider denne længde, kan brugere opleve utilsigtet virkemåde i browseren.</p>
Lad brugere tilsidesætte URL	Konfigurer RSS-feedappletter til indhold, der er relevant for brugerroller. Selv om du kan tillade, at brugere konfigurerer RSS-feedappletter, anbefales det, at du kun gør et lille antal appletter konfigurerbare.

Felt	Kommentarer
Åbn poster i	Vælg en værdi, afhængigt af om du ønsker, at poster skal åbnes i det aktuelle browservindue eller i et nyt browservindue. Hvis du vil tilføje RSS-feedappletten til handlingslinjen, skal du huske på, at feeds er nemmere at læse i et nyt browservindue. Det forhindrer desuden, at brugeren skal navigere til en anden side.
Højde	Applettens højde i pixel.

## Oprettelse af en HTML-webapplet

Opret denne type applet til integreret indhold i den HTML-kode, som du vil foretage tilføjelser til.

### Sådan opretter du en HTML-webapplet

**BEMÆRK:** Dette er det endelige trin i oprettelse af en webapplet, som beskrevet i emnerne [Oprettelse af webappler](#) (på side 1094) og [Oprettelse af globale webappler](#) (på side 1120).

Udfyld følgende felter på siden Webapplet, og klik på Gem.

Felt	Kommentarer
Navn	Navn på webappletten.
Lokation	De felter, der er tilgængelige til dette felt, afhænger af, om du har adgang til webappletsiden. Hvis du f.eks. har adgang til denne side fra en global webapplet, er de tilgængelige værdier Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Hjemmeside.  Angiv bredden på appletten ved at vælge enkelt eller dobbelt i menuen Kolonner.
Type	Vælg HTML.
Posttype-felter	<b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Detaljeside.  Anbring markøren i det webapplet-HTML-felt, hvor du vil tilføje en parameter, og vælg dernæst det felt, som du vil medtage, i rullelisten.  Hvis du f.eks. vælger feltet Række-id, indsættes %%%Række-id%%%. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med den aktuelle posts række-id.

Felt	Kommentarer
Tilføjelser i HTML-hoved	<p>Den HTML, som du indtaster, bruges i src-attributten til et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden til den side, som du føjer webappletten til. Enhver kode, som du føjer til feltet Webapplet-HTML, føjes til &lt;iframe&gt;-elementet. Du kan inkludere referencer til JavaScript-filer, som du integrerer i &lt;head&gt;-afsnittet i HTML'en i dette felt.</p> <p>Reference til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider understøttes ikke. Alt indhold, som du indtaster i dette felt, føjes til &lt;head&gt;-taggene.</p>
Webapplet-HTML	<p>Den HTML, som du indtaster, bruges i scr-attributten i et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden i den side, som du vil føje webappletten til.</p> <p>Enhver kode, som du føjer til feltet Webapplet-HTML, føjes til &lt;iframe&gt;-elementet. Alt indhold, som du indtaster i dette felt, føjes til &lt;body&gt;-taggene.</p>
Kør altid	Dette flag fastlægger, om en tilpasset webapplet udføres, hvis appletten er minimeret. Flaget er kun tilgængeligt til tilpassede webappletter, der findes på detaljesiden.
Højde	Applettens højde i pixel.

## Oprettelse af en URL-webapplet

Opret denne type applet, når du vil integrere indhold fra en URL-adresse i en iFrame.

### Sådan opretter du en URL-webapplet

**BEMÆRK:** Dette er det endelige trin i oprettelse af en webapplet, som beskrevet i emnerne [Oprettelse af webappletter](#) (på side 1094) og [Oprettelse af globale webappletter](#) (på side 1120).

Udfyld følgende felter på siden Webapplet, og klik på Gem.

Felt	Kommentarer
Navn	Navn på webappletten.
Lokation	De felter, der er tilgængelige til dette felt, afhænger af, om du har adgang til webappletsiden. Hvis du f.eks. har adgang til denne side fra en global webapplet, er de tilgængelige værdier Handlingslinje og Hjemmeside.

Felt	Kommentarer
Kolonner	<p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Hjemmeside.</p> <p>Angiv bredden på appletten ved at vælge enkelt eller dobbelt i menuen Kolonner.</p>
Type	Vælg URL.
Felter til bruger	<p>Vælg en indstilling i rullelisten Brugerfelter for at tilføje brugerparameterfelter til URL-feltet ved markørens aktuelle position.</p> <p>Hvis du f.eks. vælger Bruger-id i rullelisten, indsættes %%%Bruger-id%%%. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med bruger-id'en for den bruger, der er logget på.</p>
Posttype-felter	<p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt gælder kun, når lokationsværdien er Detaljeside.</p> <p>Anbring markøren i det URL-felt, hvor du vil tilføje en parameter, og vælg dernæst det felt, som du vil medtage, i rullelisten.</p> <p>Hvis du f.eks. vælger feltet Række-id, indsættes %%%Række-id%%%. På kørselstidspunktet erstattes denne parameter med den aktuelle posts række-id.</p>
URL	<p>Indtast den URL-adresse, der aktiveres, når brugeren klikker på hyperlinket, f.eks. <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>Du skal inkludere <code>http://</code>-delen af URL-adressen.</p> <p>Du kan også medtage kontekstafhængige parametre i dette felt ved at anbringe markøren i URL-feltet og dernæst vælge rullelisten Brugerfelter. Denne handling anbringer en feltparameter i URL-adressen (angivet af %%%fieldname%%%), som erstattes med feltværdien på basis af den aktuelle post, når brugeren klikker på værdien. ·kalder kilde-URL-adressen. F.eks. overfører følgende URL-adresse forsendelsesadressen til Google Maps: <code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Hvis du ikke angiver en URL-adresse, føres brugeren direkte til en ugyldig URL-adresse, når der klikkes på linket.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hver browser har en maks. URL-længde. Hvis du angiver en URL-adresse, der overskrider denne længde, kan brugere opleve utilsigtet virkemåde i browseren.</p>
Kør altid	Dette flag fastlægger, om en tilpasset webapplet udføres,

Felt	Kommentarer
	hvis appletten er minimeret. Flaget er kun tilgængeligt til tilpassede webapplerter, der findes på detaljesiden.
Højde	Applettens højde i pixel.

### Relateret emne

Følgende emne indeholder et eksempel på oprettelse af en webapplet, der viser en Twitter RSS feed:

 [Eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet](#) (på side 1121)

## Oprettelse og håndtering af layout af handlingslinje

Handlingslinjen kan indeholde et antal afsnit, så som Meddelelsescenter, Søgning, Kommunikationsværktøj og Nyligt viste. Du kan oprette tilpassede layout til handlingslinjen og tildele dem til bestemte roller i Oracle CRM On Demand.

### Gør handlingslinjen utilgængelig for brugere

Handlingslinjen vises som standard på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand. Brugere kan skjule eller vise handlingslinjen efter behov. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 32) for at få flere oplysninger.

Hvis du ønsker, at handlingslinjen ikke skal være tilgængelig for en bestemt brugerrolle, kan du konfigurere et handlingslinjelayout, der er tomt (dvs. ingen afsnit vises eller er tilgængelige i layoutet), og tildele det layout til brugerrollen. Handlingslinjen er derefter permanent skjult for brugere med den brugerrolle.

I følgende procedure beskrives, hvordan du tilføjer et handlingslinjelayout.

#### *Sådan tilføjer du et nyt layout af handlingslinje*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Vælg Layout af handlingslinjelayout i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Klik på Nyt layout i Layout af handlingslinje.
- 5 Indtast et navn til det nye handlingslinjelayout i feltet Layoutnavn.
- 6 Indtast en beskrivelse til det nye handlingslinjelayout i feltet Beskrivelse, og klik på Næste.

- 7 Vælg de felter, der skal vises i handlingslinjelayoutet, ved at flytte felter fra listen Tilgængelige afsnit til Viste afsnit vha. op- og ned-pilene. Brug pilene til at ændre rækkefølgen af de valgte felter.
- 8 Klik på Afslut.
- 9 (Valgfri) Klik på knappen Rediger for at redigere værdier, som du indtastede i trin 4 til 7.

Alternativt kan du kopiere det eksisterende handlingslinjelayout, der leveres i Oracle CRM On Demand, og ændre beskrivelsen og konfigurationen i henhold til dine behov.

### *Sådan kopierer du et layout af handlingslinje*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Vælg Layout af handlingslinjelayout i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Klik på linket Kopier til venstre i Layout af handlingslinje.
- 5 Indtast et navn til det nye handlingslinjelayout i feltet Layoutnavn.
- 6 Indtast en beskrivelse til det nye handlingslinjelayout i feltet Beskrivelse, og klik på Næste.
- 7 Vælg de felter, der skal vises i handlingslinjelayoutet, ved at flytte felter fra listen Tilgængelige afsnit til Viste afsnit vha. op- og ned-pilene. Brug pilene til at ændre rækkefølgen af de valgte felter.
- 8 Klik på Afslut.

**BEMÆRK:** Klik på ned-pilen til venstre for handlingslinjen for at få vist kopieringsfunktionen og kopiere andre handlingslinjelayout.

## Oprettelse af globale webappler

En global webapplet er en tilpasset webapplet, der kan vises på en hjemmeside eller i handlingslinjen.

Når du opretter en global webapplet, skal du føje den til layoutet for hjemmesiden eller handlingslinjen.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegierne Tilpas applikation og Håndter tilpassede webappler, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan opretter du en ny global webapplet*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Vælg Globale webappler i afsnittet Applikationsopsætning.



4 Klik på Ny i Min appletliste.

5 Udfyld følgende felter på siden Min webapplet:

Felt	Kommentarer
Navn	Indtast et navn.
Lokation	Vælg Hjemmeside eller linjen Handling, afhængigt af om det eksterne indhold skal vises på en hjemmeside eller i handlingslinjen.
Kør altid	Dette flag fastlægger, om en global webapplet udføres, hvis appletten er minimeret. Flaget er kun tilgængeligt til globale webappler, der findes på handlingslinjen.

Dernæst skal du udfylde felterne i henhold til den applettype, som du har brug for, som beskrevet i [Oprettelse af tilpassede webappler](#) (på side 1114).

## Eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet

I dette emne gives et eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet. Du bruger muligvis denne funktion på en anden måde, afhængig af din forretningsmodel. I eksemplet konfigureres en RSS feed-webapplet på kontaktpostens detaljeside til brugere, som har rollen Field-salgsrepr. Webappletten viser Twitter feed for kontakten.

Firmaadministratoren konfigurerer feltet Twitter-id i kontaktposttypen og opretter Twitter-webappletten. Firmaadministratoren tilføjer dernæst det nye felt og Twitter-webappletten til sidelayoutet for rollen Field-salgsrepr. Brugere, som har rollen Field-salgsrepr., kan dernæst indtaste Twitter-id'en for en kontakt på siden Detalje: Kontakt. Når en bruger (som har rollen Field-salgsrepr.) udfylder feltet med kontaktens Twitter-id, vises kontaktens Twitter RSS feed i Twitter-webappletten på siden Detalje: Kontakt.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Tilpas applikation i din brugerrolle, for at du kan oprette Twitter-webappletten og føje feltet og appletten til sidelayoutet og konfigurere feltet Twitter-id.

### Sådan opretter du en RSS feed-webapplet (firmaadministrator)

- 1 Konfigurer feltet Twitter-id i kontaktposttypen på følgende måde:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
  - c Klik på Kontakt-i afsnittet Opsætning af posttyper.
  - d Klik på linket Opsætning af feltet Kontakt i afsnittet Feltstyring.

- e Klik på Nyt felt på siden Felter.
- f Indtast Twitter-id i feltet Vist navn på siden Redigering af feltet Kontakt, og vælg Tekst (kort) i feltet Feltype.
- g Gem ændringerne.

2 Klik på Tilbage til Applikationstilpasning: Kontakt.

3 Opret Twitter-webappletten på følgende måde:

- a Klik på Webapplet: Kontakt i afsnittet Styring af sidelayout på siden Applikationstilpasning: Kontakt.
- b Klik på Ny på siden Appletliste: Kontakt.
- c Indtast detaljerne om webappletten på siden Webapplet: Kontakt på følgende måde:
  - n Indtast et navn til webappletten, f.eks. Twitter feed: Kontakt.
  - n Vælg Detaljeside i feltet Lokation.
  - n Vælg Feed i feltet Type.
  - n Indtast følgende i URL-felterne:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
  - n Vælg Nej i feltet Lad brugere tilsidesætte URL.
  - n Vælg Aktuelt vindue i feltet Åbn poster i.
  - n Indtast en beskrivelse, f.eks. Twitter feed for kontakt, i feltet Beskrivelse.
  - n Indtast 200 i feltet Højde.

**BEMÆRK:** URL'en angiver, at 10 linjer af feeden skal vises i appletten på siden Detalje: Kontakt (antal = 10). En højde på 200 pixel er tilpas til appletten for at vise 10 linjer. Hvis du ønsker, at flere end 10 linjer skal vises på siden Detalje: Kontakt, skal du rette URL'en som relevant, og forhøje applettens højde.

- d Gem ændringerne.

4 Klik på Tilbage til Applikationstilpasning: Kontakt.

5 Tilføj feltet Twitter-id og webappletten til kontaktsidelayoutet for brugerrollen på følgende måde:

- a Klik på Layout af siden Kontakt i afsnittet Styring af sidelayout på siden Applikationstilpasning: Kontakt.
- b Klik på Rediger i menuen på postniveau til det sidelayout, der er tildelt til rollen Field-salgsrepr.
- c I Trin 3: Feltlayout skal du bruge pilene til at flytte feltet Twitter-id fra afsnittet Tilgængelige felter: Kontakt til det sideafsnitsfelt, der skal vises, f.eks. afsnittet Nøgleoplysninger: Kontakt.
- d I Trin 4: Relaterede oplysninger skal du bruge pilene til at flytte den webapplet, som du oprettede, fra afsnittet Tilgængelige oplysninger til afsnittet Viste oplysninger.

- e Klik på Afslut for at gemme ændringerne.

Næste gang en bruger med rollen Field-salgsrepr. redigerer en kontaktpost eller opretter en ny kontaktpost, kan brugeren konfigurere Twitter RSS feed for en kontakt, som beskrevet i følgende procedure.

### **Sådan konfigurerer du Twitter RSS feed for en kontakt (bruger)**

- 1 Åbn en eksisterende kontaktpost, eller opret og gem en ny kontakt.
  - 2 Tilføj appletten på følgende måde, hvis Twitter feed-appletten for kontakt ikke vises på siden Detalje: Kontakt
    - a Klik på Rediger layout.
    - b Brug pilene til at flytte Twitter feed-appletten for kontakt fra afsnittet Tilgængelige til afsnittet Viste oplysninger.
    - c Gem ændringerne.
  - 3 Klik på Rediger på siden Detalje: Kontakt.
  - 4 Indtast Twitter-id for kontakten i feltet Twitter-id på siden Redigering: Kontakt.
  - 5 Gem ændringerne.
- Twitter feed for kontakten vises i appletten Twitter feed: Kontakt på siden Detalje: Kontakt.

## **Upload af klientsideudvidelser**

*Klientsideudvidelser* er filer, som du uploader og lægger på Oracle CRM On Demand i stedet for at lægge dem på andre servere. Når du uploader en klientsideudvidelse, genererer Oracle CRM On Demand en entydig URL, som du bruger til at referere til udvidelsen. En klientsideudvidelse kan kalde en anden klientsideudvidelse vha. den entydige URL til den anden klientsideudvidelse, eller du kan også bruge en URL til at ibrugtage en klientsideudvidelse i tilpassede webfaner, tilpassede webappletter og globale webappletter.

Du kan uploade HTML-, JPG-, GIF-, SWF- og CSS-filer fra siden Liste: Klientsideudvidelse i Oracle CRM On Demand for at oprette en klientsideudvidelse. Maks filstørrelse er 20 megabyte (MB). Mindre filstørrelser giver imidlertid bedre ydeevne, når browseren downloader disse filer fra Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand Customer Care har ikke adgang til nogen komponent i klientsideudvidelser. Disse komponenter omfatter de uploadede filer eller indhold i de filer, billeder eller steder, hvorfra der refereres til klientsideudvidelserne, heriblandt tilpassede webfaner, tilpassede webappletter og globale webappletter. Du er derfor ansvarlig for vedligeholdelse og understøttelse af disse udvidelser.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Upload klientsideudvidelser, for at du kan udføre denne procedure. Se [Om privilegier i roller](#) (på side 1206) for at få flere oplysninger om tilføjelse af privilegier.

### *Sådan uploader du en klientsideudvidelse*

**1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

**2** Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.

**3** Klik på Klientsideudvidelser i afsnittet Applikationsopsætning.

Siden Liste: Klientsideudvidelser viser tidligere uploadede klientsideudvidelser. Du kan også slette tidligere uploadede klientsideudvidelser på denne side.

**BEMÆRK:** Hvis du sletter en klientsideudvidelse, der er konfigureret til en tilpasset webfane, applet eller global webapplet, vil de appletter ikke længere fungere korrekt, da klientsideudvidelsen er fjernet. Oracle CRM On Demand angiver ikke, om en bestemt klientsideudvidelse er i brug.

**4** Klik på Ny.

**5** Klik på papirclipsikonet for at finde det indhold, som du vil uploade som en klientsideudvidelse. Dette felt er påkrævet.

**6** Indtast følgende detaljer:

**n MIME-type.** Angiver internetmedietyper. Denne type gør det muligt for browseren at vise medietyper korrekt. Indtast de komplette detaljer om MIME-typerne. Indtast en af følgende afhængig af din filtype:

**n** Tekst/html

**n** Billede/jpeg

**n** Billede/gif

**n** Applikation/x-shockwave-flash

**n** Tekst/css

**n Fil: Størrelse (i byte).** Størrelsen på den uploadede fil. Oracle CRM On Demand udfylder feltet.

**n Fil: Typen.** Filtypen på den uploadede fil. Oracle CRM On Demand udfylder feltet.

**n Navn.** Navnet på klientsideudvidelsen. Feltet er påkrævet.

**n URL-navn.** Denne værdi bruges til at angive et meningsfuldt navn til den URL, der peger på klientsideudvidelsen. Følgende tegn accepteres i URL-navnet: A-Z, a-z, 0-9, understregning (\_) og punktum (.). Dobbelte punktummer (..) er ikke tilladt, og et punktum (.) må ikke være det sidste tegn i strengen. Eksempler på URL-navne er: Logo\_Image og Map376. Det anbefales, at du holder dette felt så kort som muligt. Feltet ændres kun, når en bruger redigerer det. Hvis du erstatter den uploadede fil, eller hvis du ændrer navnet på klientsideudvidelsen, er værdien i feltet URL-navn derfor uændret. Som resultat kan du opdatere, vedligeholde og ibrugtage flere versioner af klientsideudvidelsen uden at skulle omkonfigurere de tilpassede webfaner, tilpassede webappletter eller globale webfaner. Redigering af dette felt ændrer felterne Relativ URL og Komplet URL. Dette felt er påkrævet.

**n Relativ URL.** Oracle CRM On Demand udfylder feltet. Denne værdi er den relative URL, der navigerer til klientsideudvidelsen fra Oracle CRM On Demand. Hvis feltværdien ændres, og klientsideudvidelsen ibrugtages, skal du opdatere de tilpassede webfaner, tilpassede webappletter eller globale webfaner,

der refererer til klientsideudvidelsen, for at bruge den nygenererede URL. Feltværdien ændres kun, hvis feltet URL-navn opdateres.

- n **Komplet URL.** Oracle CRM On Demand udfylder feltet. Denne værdi er den komplette URL, der peger på URL'en i Oracle CRM On Demand-applikationen. Hvis feltværdien ændres, og klientsideudvidelsen ibrugtages, skal du opdatere tilpassede webfaner, tilpassede webappler eller globale webfaner, der refererer til klientsideudvidelsen, for at bruge den nygenererede URL. Feltværdien ændres kun, hvis feltet URL-navn opdateres.

## 7 Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Du kan uploade en klientsideudvidelse, men den er ikke aktiv, før du konfigurerer den i en tilpasset webfane, tilpasset webapplet eller global webfane.

Når en klientsideudvidelse er uploadet, genererer Oracle CRM On Demand felterne Relativ URL og Komplet URL. Du bruger disse værdier til at knytte en tilpasset webfane, tilpasset webapplet eller global webfane til klientsideudvidelsen. Du konfigurerer disse steder på samme måde, som du konfigurerer andre udvidelser på dine servere.

### *Sådan redigerer du en eksisterende klientsideudvidelse*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på Klientsideudvidelser i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Find den klientsideudvidelse, som du vil redigere, på siden Liste: Klientsideudvidelser.
- 5 Gør et af følgende:
  - n Klik på feltet Navn. Dette trin åbner detaljesiden Klientside, hvor du kan redigere klientsideudvidelsen.
  - n Klik på Rediger.
- 6 Klik på Gem.
- 7 Gør følgende, hvis du har erstattet filen til klientsideudvidelsen:
  - a Log af Oracle CRM On Demand.
  - b Ryd browserens cachelager.
  - c Log på igen for at downloade den nye klientsideudvidelse, så den downloades til den side, der ibrugtager udvidelsen. Hvis du ikke logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen, vil den nye klientsideudvidelse blive downloadet 30 dage, efter du har udført den første download.

## Retningslinjer for redigering af klientsideudvidelse

Overvej følgende retningslinjer:

- n Hold antallet af referencer til klientsideudvidelser på en side til et minimum for at reducere den negative virkning på ydeevnen.**
- n Hold størrelsen af klientsideudvidelserne så lille som mulig.** Undgå f.eks. at bruge store billed- eller SWF-filer. Jo mindre den fil er, som du downloader som en del af klientsideudvidelsen, jo hurtigere indlæses siden sammenlignet med større filer.
- n Hold alle klientsideudvidelser i så få filer som muligt for at reducere den negative virkning på ydeevnen.**
- n Tillad, at din browser cachelagrer klientsideudvidelser.** Hvis du tillader, at browseren cachelagrer klientsideudvidelser, behøver indholdet ikke blive downloadet fra Oracle CRM On Demand-serverne, hver gang en bruger indlæser siden. Hvis klientsideudvidelsen ændres, skal du rydde cachelageret, så Oracle CRM On Demand indlæser den side, der indeholder udvidelsen. Klientsideudvidelser cachelagres som standard i 30 dage.
- n Hold klientsideudvidelser og aktiver på et minimum for at forbeder handlingslinjens ydeevne.** Når du konfigurerer en klientsideudvidelse, der indeholdes i en applet på handlingslinjen, indlæses handlingslinjen, hver gang siden opfriskes.
- n Følg alle retningslinjer til webservicer, når du bruger klientsideudvidelser til at kalde webservicer.** Se Oracle Web Services On Demand Guide for at få flere oplysninger.

## Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet

Afhængigt af deres behov vil medarbejdere i firmaet muligvis se forskellige oplysninger på siden Min hjemmeside. Du kan tilpasse layoutet af Min hjemmeside ved at udskifte standardindholdet med indhold, der er mere relevant til medarbejdernes roller. Du kan f.eks. konfigurere hjemmesiden for en kundeservicerepræsentant til at vise nye serviceanmodninger i stedet for afsnittet Nylygt oprettede kundeemner, der er standarden på den side, og en tilpasset serviceanmodningsrapport i stedet for standardrapporten over kvaliteten af salgspipeline.

Når du har tilpasset Min hjemmeside, skal du tildele hjemmesidelayoutet til en brugerrolle. Alle brugere med den rolle ser den tilpassede Min hjemmeside, som du konfigurerede.

**Før du går i gang.** Da du skal vælge en rolle, som denne tilpasning gælder for, skal du konfigurere alle roller, før du begynder på denne procedure. Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegiet Administration af hjemmeside, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan tilpasser du Min hjemmeside til firmaet*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3** Klik på linket Mit hjemmesidelayout i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4** Gør et af følgende i listen Hjemmesidelayout:
  - n** Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.

- n Klik på Rediger eller Kopier for at ændre et eksisterende tilpasset layout.

Guiden Hjemmesidelayout vises og fører dig gennem processen.

- 5 Indtast et navn til layoutet og evt. en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn.

- 6 I Trin 2: Hjemmesidelayout:

- n Flyt afsnit fra listen Alle afsnit til listen Tilgængelige afsnit.

Listen Tilgængelige afsnit omfatter de afsnit, der kan føjes til en hjemmeside. Det omfatter tilpassede rapporter, som du har aktiveret til medtagelse i hjemmesider. Lad afsnittet stå i listen Alle afsnit, hvis du ikke ønsker, at en bruger føjer et afsnit til en hjemmeside.

- n Flyt afsnit fra listen Venstre side til listen Højre side, og omarranger oplysningerne i begge lister efter behov.

Lad afsnit med dobbelt bredde i listen Venstre side stå. De udvides automatisk på hjemmesiden, når den vises.

- 7 Klik på Afslut.

**BEMÆRK:** Når du har føjet en tilpasset hjemmeside til applikationen, skal du gøre den tilgængelig for brugerrollen, før brugere kan se den. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få instruktioner.

## Oprettelse af nye temaer

Teamet fastlægger udseendet af Oracle CRM On Demand. Adskillige foruddefinerede temaer er tilgængelige, når Oracle CRM On Demand første gang konfigureres til et nyt firma. Standardtemaet er *Oracle*. Du kan angive de roller, som kan oprette og håndtere temaer i guiden Rollestyring. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse af roller. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om angivelse af temaer på firmaniveau.

Du kan vælge et tema på firma-, rolle- eller brugerniveau. Det firma, der er angivet på firmaniveau, har prioritet, efterfulgt af det tema, der er angivet på rolleniveau. Firmaets standardtema anvendes, hvis hverken brugerniveauet eller rolleniveauet angiver et tema.

Bemærk følgende, hvis du opgraderer temaer fra Oracle CRM On Demand Release 16 til Release 17:

- n **Til nye firmaer.** *Oracle* er standardtemaet på firmaniveau. Intet tema vælges på rolle- eller brugerniveau. Firmaadministratorer kan oprette nye temaer og sætte dem som standarden. De kan også deaktivere eksisterende temaer, så de ikke kan vælges af brugere.
- n **Til eksisterende firmaer.** Navnene på gamle temaer erstattes med følgende strenge: *Oracle - Forældet*, *Moderne - Forældet* eller *Klassisk - Forældet*. Det anbefales, at du ændrer disse gamle temaer, vælger et af de nye temaer, og fjerner de gamle temaer fra brugerprofilerne.
- n **Til eksisterende firmaer, der bruger logoer og links.** En opgradering påvirker ikke et forældet tema, som stadig er valgt. Det anbefales dog, at du ikke bruger gamle (forældede) temaer, men opretter nye temaer og sætter nye temaer som standarden på firma- eller rolleniveau.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter temaer, for at du kan oprette og redigere temaer.

Følgende opgave beskriver, hvordan du opretter dit eget tema i Oracle CRM On Demand.

### *Sådan opretter du et nyt tema i Oracle CRM On Demand*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Temaer i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Klik på Ny på siden Temaer.
- 5 Indtast oplysninger til følgende felter:
  - n **Temanavn.** Indtast et navn til det nye tema.
  - n **Vis standardlink til Hjælp.** Marker dette afkrydsningsfeltet, hvis du ønsker, at det nye tema skal vise standardlinket til Hjælp.
  - n **Vis standardlink til uddannelse og support.** Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at det nye tema skal vise standardlinket til uddannelse og support.
  - n **Beskrivelse.** Indtast en beskrivelse til det nye tema.
- 6 Klik på Gem.

Oracle CRM On Demand åbner siden Temadetalje med et dynamisk eksempel på det nye tema, som er til højre på skærbilledet. Eksemplet viser hjemme-, detalje- og listesiderne med det nye tema.
- 7 Indtast oplysninger til de felter, der er opstillet i følgende tabel.

VIS

**BEMÆRK:** Du kan indtaste en hexadecimal værdi til hver farve eller flytte musen over standardfarveværdien for at få vist farvepaletikonet, når du vil indtaste nye farvekoder.

Generelle oplysninger	Beskrivelse
Applikationsbaggrund	Dette felt refererer til baggrunden i Oracle CRM On Demand, heriblandt mellemrum mellem faner.
Applikationstekst	Dette felt refererer til den juridiske sætning nederst på applikationssiden og de lodrette linjer mellem de globale links og fanelinks.
Applikationslinks	Dette felt refererer til de globale links, som findes øverst og nederst i Oracle CRM On Demand, f.eks. Admin., Min opsætning, Erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger, Vilkår for anvendelse osv.
Varslingstekst	Dette felt refererer til den tekst, der bruges til obligatoriske felter og forsinkede opgaver.
<b>Faner</b>	
Fanetypografi	Vælg Afrundet, Stabilet eller Lige i menuen.



Aktiv fanetekst	Dette felt refererer til den tekst, der bruges i de aktive faner.
Aktiv fanebaggrund	Dette felt refererer til den aktive fanes baggrundsfarve.
Inaktiv fanetekst	Dette felt refererer til den tekst, der bruges i de inaktive faner.
Inaktiv fanebaggrund - Top	Dette felt refererer til farven på den øverste baggrund i den inaktive fane.
Inaktiv fanebaggrund - Bund	Dette felt refererer til farven på den nederste baggrund i den inaktive fane.
Inaktiv fanebaggrund - Når der peges	Dette felt refererer til den farve, der vises, når du anbringer musen over en inaktiv fane. Det refererer også til den farve, der bruges i menufanen.
<b>Side</b>	
Sidetekst	Dette felt refererer til al tekst på siden eller i pop op-vinduet, f.eks. inline-hjælp, feltlabels, feltværdier, sidetitler, inaktive links, formularafsnitshoveder, lodrette linjer, punktopstillinger osv.
Sidelinks	Dette felt refererer til alle links på sidebaggrunden, f.eks. kalenderlinks, linket Vis fuld liste, linket Håndter liste osv.
Sidebaggrund - Top	Dette felt refererer til farven på titelinjen øverst på hver side og pop-op-vindue, f.eks. Detaljer: Salgsmulighed. Knapper er placeret i denne linje. Dette felt styrer også handlingslinjen, relateret liste, kalendervisning og aktiv kalenderfane.
Sidebaggrund - Bund	Dette felt refererer til farven på titelinjen nederst på hver side og pop-op-vindue, f.eks. Detaljer: Salgsmulighed. Knapper er placeret i denne linje. Dette felt styrer også handlingslinjen, relateret liste, kalendervisning og aktiv kalenderfane.
Fremhævet sidebaggrund	Dette felt refererer til farven på de fremhævede elementer på en side, f.eks. inline-redigeringsfelter, fremhævede celler i en kalender, aktuel dato, aktivt trin i guider, baggrund i oversigtsvisning osv.
Tekst til sidehoved	Dette felt refererer til den tekstfarve, der bruges til sidenavne, f.eks. hjemmesiden Salgsmuligheder.
Baggrund til sidehoved - Top	Dette felt refererer til den farve, der bruges til det øverste område bag sidenavnene.
Baggrund til sidehoved - Bund	Dette felt refererer til den farve, der bruges til det nederste område bag sidenavnene.
Sidelinjer	Dette felt refererer til de linjefarver, der bruges i listeposter, formularafsnit på detaljesider, i guidetrin osv.
<b>Lister</b>	
Tekst til listehoved	Dette felt refererer til tekstfarven i filterlinjen og listesidefodlinjen.

Baggrund til listehoved	Dette felt refererer til baggrundsfarven på filterlinjen og listesidefoden, der indeholder listenavigeringsikonerne.
Tekst til kolonnehoved	Dette felt refererer til den tekstfarve, der bruges i kolonnehoveder.
Baggrund til kolonnehoved	Dette felt refererer til baggrundsfarven på de relaterede links, fulde lister osv.

- 8** (Valgfrit) Klik på Ny i afsnittet Globale links, hvis du vil føje tilpassede globale links til temaet.

Siden Redigering af link åbner.

- 9** Indtast følgende oplysninger:

- n Linknavn.** Indtast navnet på det globale link, som du vil føje til temaet.
- n Type.** Vælg Hoved eller Fod i menuen, afhængig af om du vil anbringe det globale link øverst eller nederst på siden.
- n Link-URL.** Indtast URL-adressen til det globale link.
- n Linkrækkefølge.** Indtast en værdi for at angive den rækkefølge, som linkes vises i. Hvis du f.eks. indtaster tallet et, er linket det første link i de globale links.

- 10** (Valgfrit) Klik på Tilføj logo i afsnittet Logo, hvis du vil føje et bestemt logo til temaet.

Siden Redigering af logo åbner.

- 11** Klik på Gennemse for at finde det billede, som du vil bruge som hovedlogo i temaet.

**BEMÆRK:** Du kan uploade billeder, der skal bruges som et hovedlogo med følgende filtyper: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Hovedlogoet skal være ca. 70 pixel i højden og 1680 pixel i bredden. Du skal have tilladelse til at bruge og uploade det billede, som du vil uploade til temaet.

- 12** Indtast følgende oplysninger:

- n Navn.** Indtast navnet på det logo, som du vil føje til temaet.
- n Logotype.** Vælg Hoved eller Sidefod i menuen, afhængig af om du vil anbringe hovedlogoet øverst eller nederst på siden. Hvis du vælger Hoved, forbliver hovedlogoet i baggrunden bag links og faner. Hvis du vælger Sidefod, anbringes sidefodlogoet ved linkene nederst i applikationen. Sidefodlogoet skal være maks. 200 pixel bredt.

- 13** Klik på Gem.

**BEMÆRK:** Du skal logge på og logge af Oracle CRM On Demand for at se eksemplet på det nye logo, som du føjede til temaet.

## Aktivering af tilpassede rapporter i Min hjemmeside

Du kan angive de tilpassede rapporter, der kan føjes til et tilpasset layout af Min hjemmeside. Disse tilpassede rapporter vises dernæst i listen Tilgængelige afsnit i trin 2 i guiden Hjemmesidelayout. Se [Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet](#) (på side 1126) for at få flere oplysninger om tilpasning af Min hjemmeside.

**Før du går i gang.** De tilpassede rapporter, som du vil aktivere i Min hjemmeside, skal være gemt, for at du kan udføre denne procedure. Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation og privilegiet Administration af hjemmeside.

### *Sådan angiver du en tilpasset hjemmesiderapport*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Mine tilpassede rapporter til hjemmeside-i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Klik på Ny hjemmesiderapport i listen Mine tilpassede rapporter til hjemmeside.
- 5 Indtast navnet på den tilpassede rapport i feltet Navn.
- 6 Vælg Enkelt eller Dobbelt i felterne Højde og Bredde.  
Hvis du ønsker, at rapporten skal strække sig over hele hjemmesiden fra venstre mod højre, skal du sætte bredden til Dobbelt. Hvis du sætter højden til Dobbelt, bliver rapporten to gange højere end andre afsnit på hjemmesiden.
- 7 Marker afkrydsningsfeltet Udfør rapport med det samme, hvis påkrævet.  
Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, køres rapporten automatisk, og brugere vil ikke skulle klikke på et link for at opdatere rapporten.
- 8 Indtast rapportens sti i feltet Rapportsti.  
Du kan indsætte rapportstien fra vinduet Åbn analyse. Du kopierer rapportstien på følgende måde:
  - a Klik på knappen Åbn analyse på siden Kom i gang med svar.
  - b Vælg en rapport.
  - c Kopier værdien i feltet Element.  
F.eks.:  
**Fælles mappe: Forudgenereret analyse/salgsskiedenis Historik Analyse: Sidste måneds salgsrapport**
- 9 Klik på Gem.

## Omdøbning af posttyper

Du vil muligvis omdøbe posttyper for at benytte terminologi, som brugerne er bekendt med. Standard posttypenavne i applikationen kan være de samme som dem, der bruges af firmaet til bestemte typer poster. I det tilfælde kan du ændre navnet, så det opfylder dine specifikke behov.

Når du ændrer navnet på en posttype, vises det nye navn de fleste steder i applikationen, så som.

- n Faner og knapper
- n Rullelister
- n Foruddefinerede filtrerede lister, så som listen Alle konti på Konto-hjemmesiden
- n Titellinjer på sider, så som postdetalje- og listesider
- n Afsnittet Opret i handlingslinjen
- n Sideafsnitsnavne
- n E-mail-underretning om posttildeling
- n Tilpassede sideafsnitsnavne

Du kan f.eks. ændre kontofremvisningsnavnet til Firma. Fanen Konto bliver Firma, og andre afsnitstitler ændres tilsvarende.

Der er imidlertid flere steder, hvor det nye navn ikke vises. Hvis du ændrer navne, skal du underrette brugerne om, at de nye navne ikke vises i:

- n Tilpassede filtrerede filternavne
- n Tilpassede feltnavne
- n Rapporter og analyser
- n Oracle Outlook Email Integration On Demand
- n Oracle PIM Sync On Demand
- n Hjælpesider

**BEMÆRK:** Alle fremvisningsnavne har en maksimal længde på 50 tegn.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan omdøber du en posttype*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Tilpas posttyper-i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Skriv de nye navne i den relevante række på siden Tilpas posttyper. Du skal angive alle tre variationer, som applikationen skal anvende, i de relevante områder af interfacet: Fremvisningsnavn/ental, Fremvisningsnavn/flertal og Fremvisningsnavn/kort.

**BEMÆRK:** Fremvisningsnavn/kort vises i faner, så det må ikke overskride 15 tegn.

- 5 (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at dette opdaterede navn vises på andre aktiverede sprog, skal du markere afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse. På andre sprog (eller når du vælger et andet sprog i rullelisten Oversættelsessprog på denne side) vises det opdaterede navn med blå tekst i parentes,

indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt. Det gør det nemmere at spore de ord, der skal oversættes. Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, påvirkes de tidligere oversatte fremvisningsnavne ikke af den ændring, som du foretog her.

- 6 Gør følgende for at indtaste den oversatte ækvivalent af det nye navn manuelt:
  - a Vælg de sprog, som du vil indtaste en oversættelse i, i rullelisten Oversættelsessprog.
  - b Indtast den oversatte ækvivalent i det relevant Fremvisningsnavn-felt, og klik på Gem.
  - c Klik på linket for at vende tilbage til den side, som du lige opdaterede, og vælg evt. sproget igen.  
Det oversatte navn vises med sort i kolonnen Fremvisningsnavn.

## Ændring af ikonet til en posttype

Du kan ændre det ikon, der er knyttet til en posttype, og som vises på faner og i afsnittet Opret i handlingslinjen.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Tilpas applikation, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan ændrer du ikonet til en posttype*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Tilpas posttyper i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Klik på ikonet Opslag i feltet Ikon til posttypen på siden Tilpas posttyper.
- 5 Vælg et ikon i vinduet.
- 6 Klik på Gem.

## Tilføjelse af posttyper

Du kan tilføje tilpassede posttyper til firmaet. Det kan f.eks. være, at du vil vise en Rækkefølge-fane, som medarbejderne skal benytte. Du omdøber og konfigurerer en af de tilpassede objektposttyper i Oracle CRM On Demand for at tilføje en ny posttype.

Tilpassede objektposttyper skal gøres tilgængelige for firmaet af kundeservice. Kontakt kundeservice for at få flere oplysninger om opsætning af tilpassede objektposttyper til firmaet.

De generelle trin til tilføjelse af en posttype til applikationen er:

- 1 Omdøb et af de tilpassede objektposttyper, så det opfylder dine krav.
- 2 Konfigurer felterne til posttypen. Definer de felter, der skal vises på detaljesiden til den nye posttype. En gruppe felter inkluderes automatisk på siden Feltopsætning. Du kan omdøbe og bruge disse felter og oprette tilpassede felter på basis af dine krav.
- 3 Opret sidelayout til den tilpassede posttype efter behov.
- 4 Giv de relevante brugerroller adgang til det nye sidelayout og afsnit med relaterede oplysninger.

Hver ny posttype, som du tilføjer, vises i følgende områder:

- n Afsnittet Opret i handlingslinjen
- n Afsnittet Søg i handlingslinjen
- n Post-hjemmeside med en fane (et standardikon vises i fanen sammen med navnet)

Som standard indeholder hjemmesiden til den nye post to afsnit: afsnittet Lister og afsnittet Nyligt viste. Du skal konfigurere felter, sidelayout (detalje- og redigeringssider) osv. til hver posttype, som du tilføjer.

Generelt virker nye posttyper på samme måde som de posttyper, der medfølger som standard. Du kan konfigurere felter, sidelayout og listesider til dem. Hver ny posttype indeholder desuden et standardsæt af felter, heriblandt tre felter til søgning (feltet Navn og to felter til hurtig søgning) samt otte felter, der kan filtreres eller sorteres.

Du kan imidlertid ikke bruge de nye posttyper i:

- n Tildelingsmanager
- n prognosticering
- n revisionsspor
- n Standard gruppertildeling (de kan ikke deles via grupper)

Desuden har nye posttyper følgende begrænsninger:

- n Nye posttyper kan ikke indeholde landespecifikke adressegrupper
- n Som standard er kun feltet Navn påkrævet i nye posttyper
- n Ingen dubletkontrol udføres på den nye posttype

Se [Download af WSDL- og skemafilere](#) (på side 1498) for at få oplysninger om brug af webservicer med nye posttyper.

**Før du går i gang.** Vær opmærksom på følgende:

- n De tilpassede objektposttyper skal være konfigureret til firmaet af kundeservice. Kontakt kundeservice for at få flere oplysninger.
- n Din rolle skal omfatte både privilegiet Tilpas applikation og det relevante privilegium af typen Tilpas applikation til det tilpassede objekt, som du bruger til den nye posttype. Der er individuelle privilegier til posttyper Tilpasset objekt 01, 02 og 03, f.eks. privilegiet Tilpas applikation - Håndter tilpasset objekt 01. Til andre tilpassede objektposttyper gælder hvert privilegium for en gruppe tilpassede objekter, f.eks. privilegiet Tilpas applikation - Håndter tilpassede objekter 04 til og med 10.

### Sådan tilføjer du en posttype

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket Tilpas posttyper i afsnittet Applikationsopsætning.
- 4 Udfyld oplysningerne, f.eks. Ordre, i rækken til den tilpassede objektposttype, som du bruger.  
Se [Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131) for at få flere oplysninger. Når du omdøber posttypen, vises den under det nye navn i afsnittene Opsætning af posttype på siden Applikationstilpasning og erstatter linket til den tilpassede objektposttype.
- 5 Klik på Gem.
- 6 Klik på linket til den nye posttype i afsnittet Opsætning af posttype på siden Applikationstilpasning.
- 7 Klik på linket Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.
- 8 Du kan gøre følgende på siden Feltopsætning:
  - n (Anbefales) Klikke på Omdøb felter og revidere labelen til feltet Navn.  
Feltet Navn er det felt, som systemet viser til denne posttype. Det vises i Slettede elementer, afsnittet Nyligt viste i handlingslinjen og opslagsvinduer.  
I hele applikationen har hver posttype et felt, der hedder Navn, som har posttypen angivet (Navn: Konto, Navn: Salgsmulighed osv.). Hvis du tilføjer en Ordre-fane, skal du derfor ændre labelen til feltet Navn til Ordrenavn.
  - n Klikke på Nye felter og tilføje tilpassede felter.  
De samme begrænsninger findes til disse posttyper som til tilpassede felter til standardposttyper.
  - n Klikke på Omdøb felter og angive de felter, der skal søges på til denne posttype. Udfyld rækkerne Kviksøgning 1 og Kviksøgning 2 med de påkrævede feltnavne. Hvis firmaet bruger målrettet søgning, vises disse felter i afsnittet Søg i handlingslinjen.  
Hvis du f.eks. tilføjer en Ordre-fane, kan du angive et Ordrenr.-felt som et af disse felter til kviksøgning. Når medarbejderen vælger Ordre i søgeafsnittet, vises Ordrenr. som et felt, der kan søges på.
  - n Klikke på Omdøb felter og angive de felter, der skal vises som kolonneoverskrifter i lister. Udfyld de indekserede rækker med de påkrævede feltnavne. Det fastlægger de felter, som du kan bruge til at sortere og filtrere poster.
- 9 Konfigurer redigerings- og detaljesider til den nye posttype.  
Du kan tilføje felter til postens redigeringssider, gruppere felterne i separate afsnit og omdøbe afsnittene.  
Tilføj felterne (Konto, Kontakt, Salgsmulighed osv.) til sidelayout for at oprette relationer til andre posttyper. Derved oprettes et Opslag-ikon ved siden af feltet, hvor brugere kan link eksisterende poster til den nye posttype.

Du kan tilføje afsnit med relaterede oplysninger til detaljesiderne.

Når du tilføjer Team som et afsnit af typen Relaterede oplysninger, kan brugere dele denne post med teammedlemmer på postbasis.

**BEMÆRK:** Det relaterede oplysningsafsnit Team understøttes på posttyperne Tilpasset objekt 01, 02 og 03. Det understøttes ikke på andre tilpassede objektposttyper.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få instruktioner.

**10** (Valgfrit) Tilføj den nye posttype som et felt i andre redigeringssider eller som et afsnit med relaterede oplysninger i andre detaljesider.

**11** Tilføj sidelayoutet til brugerroller efter behov. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få instruktioner.

### Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

 [Om mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter](#) (på side 1140)

## Om felter, valglister og metrikker

Applikationen tillader ikke, at du ændrer feltnavne eller valgliste-værdier, som den bruger til prognostisering og rapporter. Nogle af de forudgenererede lister, så som lister på hjemmesider, vælger imidlertid poster, der skal medtages, på basis af valgliste-værdierne. Applikationen bruger den underliggende sproguafhængige kode til at fastlægge de poster, der skal medtages i standardlisterne. Du kan derfor omdøbe valgliste-værdier og felter uden at påvirke de felter.

**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) angives prioriteten af opgaver i opgavelister vha. pile. Pil op angiver 1 - Høj prioritet, ingen pil angiver 2 - Mellem prioritet og pil ned angiver 3 - Lav prioritet.

Hvis du ændrer standard valgliste-værdierne til feltet Prioritet på aktivitetsposten, vises en pil muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelister.

## Om vedhæftningskonfigurationer

Afhængig af posttypen kan filer vedhæftes til poster på følgende måder:

 Via det relaterede element Vedhæftninger på overordnede poster

 Via vedhæftningsfelter

### Om konfiguration af det relaterede element Vedhæftninger

På posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, kan du konfigurere sidelayout og brugerroller, så brugere kan linke flere vedhæftninger til en overordnet post. Hvert vedhæftningselement kan indeholde en fil eller en URL-adresse. Sidelayout og brugerroller skal konfigureres på følgende måde for at tillade, at brugere vedhæfter filer og URL-adresser på denne måde:



- n Afsnittet Vedhæftninger skal være tilgængeligt som et relateret oplysningsafsnit på sidelayoutet til den overordnede posttype.
- n Brugerrollen skal have de nødvendige tilladelser til posttypen Vedhæftning.
- n Adgangsprofilerne til brugerrollen skal have den relevante adgang til den relaterede posttype Vedhæftninger i adgangsindstillingen til den overordnede posttype.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) og [Angivelse af dynamiske sidelayout](#) (se "[Angivelse af layout af dynamisk side](#)" på side 1106) for at få flere oplysninger om tilpasning af sidelayout. Se [Brugerstyring og adgangskontrol](#) (på side 1141) for at få flere oplysninger om konfiguration af brugerroller og adgangsp profiler.

Følgende posttyper understøtter de prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger:

- n Konto
- n Aktivitet
- n Kampagne
- n Kontakt
- n Tilpassede objekter 01, 02 og 03
- n Forhandler
- n Kapital
- n Kapitalanmodning
- n Husstand
- n Kundeemne
- n Salgsmulighed
- n Partner
- n Programmedlemskab
- n Serviceanmodning
- n Løsning

Vedhæftninger kan også linkes til varslingsposter og salgsstadieposter

**BEMÆRK:** Når en bruger sletter en overordnet post, der har vedhæftninger linket via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, slettes vedhæftningerne også.

Firmaadministratorer kan se detaljer om vedhæftninger, der er tilføjet via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Håndtering af firmaets vedhæftninger](#) (på side 1516) for at få flere oplysninger.

## Om konfiguration af vedhæftningsfelter

Vedhæftningsfelter giver brugere mulighed for at vedhæfte en enkelt fil til en post. Vedhæftningsfelter understøttes til følgende posttyper:

- n Tilpassede objekter 01, 02, 03, 04 og højere
- n Rapporten Lagerrevision

### Prøvetransaktion

Følgende posttyper understøtter også vedhæftningsfelter. Disse posttyper kan imidlertid kun anvendes som relaterede elementer, som følger:

### Akkrediteringsvedhæftning

Posttypen Akkrediteringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Akkreditering.

### Ansøgningsvedhæftning

Posttypen Ansøgningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Ansøgning.

### Certificeringsvedhæftning

Posttypen Certificeringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Certificering.

### Kursusvedhæftning

Posttypen Kursusvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Kursus.

### Eksamensvedhæftning

Posttypen Eksamensvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Eksamen.

### MDF-anmodningsvedhæftning

Posttypen MDF-anmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen MDF-anmodning.

### Partnerprogramvedhæftning

Posttypen Partnerprogramvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Partnerprogram.

### Policevedhæftning

Posttypen Policevedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Police.

### Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning

Posttypen Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Særlig prissætningsanmodning.

**BEMÆRK:** I disse konfigurationer slettes de linkede poster og de vedhæftede filer ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen, når den overordnede post slettes. Når en bruger f.eks. sletter en MDF-anmodning, slettes evt. linkede vedhæftningsposter til MDF-anmodningen og de filer, der er vedhæftet til de poster, ikke fra databasen.

Nogle af disse posttyper er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition og er muligvis ikke tilgængelige i din udgave af Oracle CRM On Demand.

I nogle af disse posttyper vises vedhæftningsfelterne på standardsidelayoutet i Oracle CRM On Demand. Du kan vise vedhæftningsfelterne på detaljesidelayout til alle de anførte posttyper efter behov. Der er følgende tre vedhæftningsfelter:

- n Vedhæftning.** Dette felt viser først et papirclips-ikon på postens redigeringsside. Når filen er uploadet, viser feltet navn og størrelse på vedhæftningsfilen på postens detaljeside. På postens redigeringsside viser feltet også papirclips-ikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen. Du skal vise dette felt på sidelayoutet, for at brugere kan vedhæfte en fil til en post. Feltet Vedhæftning kan ikke bruges som et søgefelt, da filnavnet og filstørrelsen i dette felt er beregnede værdier.
- n Vedhæftning: Filnavn.** Dette er et skrivebeskyttet felt, der automatisk udfyldes med navnet på den fil, som brugeren uploader. Feltet Vedhæftning: Filnavn kan bruges som et søgefelt. Det er valgfrit at vise dette felt.
- n Vedhæftning: Størrelse (i byte).** Dette felt viser størrelsen på vedhæftningen. Det er valgfrit at vise dette felt.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) og [Angivelse af dynamiske sidelayout](#) (se "[Angivelse af layout af dynamisk side](#)" på side 1106) for at få flere oplysninger om tilpasning af sidelayout.

## Om konfiguration af tilpassede objekter og vedhæftningsfelter

Du kan konfigurere Tilpasset objekt-posttyperne på en række måder for at opfylde firmaets forretningsbehov:

- n** Du kan konfigurere en Tilpasset objekt-posttype som en relateret posttype i en anden posttype. (Tilpasset objekt-posttyper understøttes som relaterede posttyper i de fleste af hovedposttyperne i Oracle CRM On Demand).

I en sådan konfiguration er der en en-til-mange-relation mellem den overordnede post og den linkede posttype. Når vedhæftningsfelterne vises i den linkede posttype, giver denne konfiguration brugere mulighed for at linke flere vedhæftninger (en i hver underordnet post) til den overordnede post.

Du kan f.eks. vise vedhæftningsfelterne på detaljesiden til Tilpasset objekt 04 og dernæst omdøbe Tilpasset objekt 04, så det hedder *Målsætningsvedhæftning*. Dernæst kan du gøre den nye posttype Målsætningsvedhæftning tilgængelig som et relateret oplysningsafsnit i Målsætning-posttypen.

- n** Du kan konfigurere Tilpasset objekt-posttyper i mange-til-mange-relationer med andre posttyper. Se [Om mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter](#) (på side 1140) for at få flere oplysninger.
- n** Du kan konfigurere en Tilpasset objekt-posttype til brug som en vedhæftningsposttype og gøre den tilgængelig som en posttype på øverste niveau med egen fane, hjemmeside, lister osv.

En sådan konfiguration kan anvendes til at give brugere adgang til litteratur, der er af interesse for et stort antal brugere, og vil også give brugere mulighed for at søge efter vedhæftninger, der blev uploadet til poster med den tilpassede vedhæftningsposttype.

I lighed med enhver posttype skal du sikre, at brugere har de relevante adgangs niveauer i deres brugerroller og adgangsprofiler, så de kan arbejde med de posttyper, hvor vedhæftningsfelter understøttes. Se [Brugerstyring og adgangskontrol](#) (på side 1141) for at få flere oplysninger om konfiguration af brugerroller og adgangsprofiler.

**BEMÆRK:** Hvis en Tilpasset objekt-posttype er konfigureret som en relateret post i en anden posttype, slettes de linkede Tilpassede objekt-poster og de vedhæftede filer ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen, når den overordnede post slettes. I det tidligere beskrevne eksempel, hvor en tilpasset *Målsætningsvedhæftning*-posttype er linket til Målsætning-posttypen, slettes de linkede Målsætningsvedhæftning-poster og de vedhæftede filer ikke fra database, hvis en bruger sletter den overordnede Målsætning-post.

## Om mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter

Som standard er alle relationer mellem Tilpasset objekt 01, 02 og 03 og andre posttyper mange-til-mange. Til alle øvrige tilpassede objektposttyper (f.eks. Tilpasset objekt 04) er relationer mellem den tilpassede objektposttype og andre posttyper (heriblandt andre tilpassede objektposttyper) som standard en-til-mange.

Du kan oprette mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter ved at bruge en anden tilpasset objektposttype som en skæringstabel.

### Eksempel på oprettelse af en mange-til-mange-relation

Dit firma ejer og håndterer conferencecentre og stiller conferencefaciliteter til rådighed for andre firmaer, statskunder osv. Du vil bruge en tilpasset objektposttype til at spore oplysninger om begivenheder og en anden tilpasset objektposttype til at spore oplysninger om de lokaler, der bruges til hver begivenhed. Hvert lokale bruges til mange begivenheder, og hver begivenhed kan bruge et antal lokaler, så du skal have en mange-til-mange-relation mellem posttyperne.

Du kan bruge en tredje tilpasset objektposttype som en skæringstabel til at spore oplysninger om hver lokalebooking eller session for at oprette denne mange-til-mange-relation. Du kan dernæst oprette en en-til-mange relation mellem lokaler og sessioner, og en en-til-mange-relation mellem begivenheder og sessioner, som giver dig en mange-til-mange-relation mellem lokaler og begivenheder.

I følgende procedure beskrives, hvordan posttyperne og relationerne konfigureres til dette eksempel. Tilpasset objekt 04, 05 og 06 bruges til de nye posttyper.

### *Sådan konfigurerer du en mange-til-mange-relation*

- 1** Kontakt kundeservice, hvis de tilpassede objektposttyper, som du vil bruge, ikke er konfigureret til firmaet.
- 2** Omdøb posttyperne Tilpasset objekt 04, 05 og 06 til henholdsvis Lokale, Begivenhed og Session, når kundeservice har konfigureret de tilpassede objekter.  
Se [Omdøbning af posttyper](#) (på side 1131) for at få oplysninger om omdøbning af posttyper.
- 3** Til hver brugerrolle, der kræver adgang til de nye posttyper, skal du angive det påkrævede adgangsniveau i Trin 2: Adgang til posttype i guiden Rollestyring. (Det påkrævede adgangsniveau fastlægges af dig på basis af brugeransvarsområder).  
Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om opsætning af brugerroller.
- 4** Konfigurer adgangsprofilen til de nye posttyper til hver brugerrolle, der kræver adgang til de nye posttyper.  
Du skal som minimum konfigurere følgende:
  - n** Tildel Vis-adgang til det nye afsnit med relaterede oplysninger om session i den nye posttype Lokale.
  - n** Tildel Vis-adgang til det nye afsnit med relaterede oplysninger om session i den nye posttype Begivenhed.Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger om opsætning af adgangsprofiler.

## 5 Opret nye sidelayout til de nye posttyper:

- n Inkluder den nye posttype Session som et afsnit af typen Relaterede oplysninger i detaljesidelayoutet til den nye posttype Lokale.
- n Inkluder den nye posttype Session som et afsnit af typen Relaterede oplysninger i detaljesidelayoutet til den nye posttype Begivenhed.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om opsætning af sidelayout.

## 6 Tildel de sidelayout, som du oprettede i Trin 6 i guiden Rollestyring, til hver brugerrolle, der kræver adgang til de nye posttyper.

Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om opsætning af brugerroller.

**BEMÆRK:** Ud over de konfigurationsændringer, der er beskrevet i den foregående procedure, kan du tilpasse de nye posttyper på samme måde, som du tilpasser andre posttyper. Se [Siden Applikationstilpasning til posttype](#) (se "[Siden Applikationstilpasning: Posttype](#)" på side 1063) for at få oplysninger om tilpasning af posttyper.

# Brugerstyring og adgangskontrol

Dette emne indeholder oplysninger om håndtering af brugere og kontrol af adgang.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

- n Sørg for, at du har de relevante privilegier i din brugerrolle:
  - n Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang eller privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen, for at du kan konfigurere brugere.
 

**BEMÆRK:** Brugere, som har privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen, kan kun konfigurere brugere i deres egen partnerorganisation.
  - n Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan konfigurere grupper, profiler og roller i dit firma.
  - n Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter bøger, for at du kan konfigurere bøger.
  - n Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter salgsområder, for at du kan konfigurere salgsområder i dit firma.
- n Sammenlign antallet af licenser med antallet af brugere, der skal være aktive. Kun aktive brugere kan få adgang til Oracle CRM On Demand. Det samlede antal aktive brugere kan ikke overskride antallet af licenser til firmaet. Se [Verificering af licensstatus og aktive brugere](#) (på side 1037) for at få oplysninger om verificering af licensstatus.
- n Læs baggrundsoplysningerne om roller og adgangsprofiler. Se følgende emner for at få flere oplysninger:
  - n [Rollestyring](#) (på side 1201)
  - n [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
  - n [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
  - n [Om adgangsniveauer til primære posttyper](#) (på side 1178)

- [n Om adgangsniveauer til relaterede posttyper](#) (på side 1179)
- [n Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- [n](#) Fastlæg de profiler, som du vil bruge til at håndtere dataadgang til bøger, roller og team.
- [n](#) Fastlæg den rolle, som hver bruger skal tildeles, og den person, som hver bruger rapporterer til. Opret de nye roller, som du har brug for, hvis organisationen kræver yderligere roller for at imødekomme flere forretningsområder.

Den akkumulerede opsætning af alle brugere i firmaet definerer firmaets rapporteringshierarki og salgskvoter.

Du skal angive en brugerrolle individuelt til hver bruger i firmaet. En brugers rolle og tilknyttede adgangprofil fastlægger en medarbejders adgang til faner, funktioner og poster. De fastlægger også de sidelayout, som medarbejderen ser, når applikationen benyttes.

Klik på et emne for at se proceduren til håndtering af brugere, adgangsp profiler, roller, tilpassede bøger og grupper:

- [n Opsætning af brugere](#) (på side 1144)
- [n Opsætning af brugeres salgskvoter](#) (på side 1154)
- [n Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger](#) (på side 1155)
- [n Ændring af en brugers bruger-id](#) (på side 1156)
- [n Nulstilling af en brugers adgangskode](#) (på side 1156)
- [n Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger](#) (på side 1157)
- [n Gennemgang af sikkerhedsrelaterede aktiviteter til brugere](#) (på side 1157)
- [n Tilføjelse af delegerede for brugere \(Administrator\)](#) (på side 1159)
- [n Oprettelse af lagerperioder til brugere](#) (på side 1160)
- [n Deaktivering af brugere](#) (på side 1160)
- [n Proces til opsætning af partneradministratorer \(Administrator\)](#) (på side 1161)
- [n Opsætning af brugere \(Partnere\)](#) (på side 1163)
- [n Ændring af en brugers bruger-id \(Partnere\)](#) (på side 1165)
- [n Nulstilling af en brugers adgangskode \(Partnere\)](#) (på side 1165)
- [n Deaktivering af brugere \(Partnere\)](#) (på side 1166)
- [n Opsætning af adgangsp profiler](#) (på side 1198)
- [n Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)
- [n Proces til opsætning af bøger](#) (på side 1219)
- [n Verificering af bogopsætning til administratorrolle](#) (på side 1220)
- [n Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller](#) (på side 1224)
- [n Oprettelse af bøger og boghierarkier](#) (på side 1225)
- [n Tilknytning af brugere til bøger](#) (på side 1227)
- [n Oprettelse af adgangsp profiler til bøger](#) (på side 1230)

- [n Aktivering af bøger til firmaet](#) (på side 1230)
- [n Aktivering af bøger til brugere og brugerroller](#) (på side 1231)
- [n Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside](#) (på side 1233)
- [n Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235)
- [n Opsætning af grupper](#) (på side 1241)
- [n Opsætning af salgsområder](#) (på side 1243)

**TIP:** Overvej at konfigurere en testbruger til hver rolle. Aktiver dernæst testbrugerne for at sikre, at konfigurationerne er defineret korrekt, før andre brugere aktiveres. Aktiver ikke andre brugere, før du har fuldført alle brugeropsætningsaktiviteter, heriblandt adgangsrettigheder, rollelayout, rapporterings- og datadelingshierarki, arbejdsgang og anden tilpasning af forretningsproces. Husk at deaktivere testbrugere, når du er færdig med at teste.

## Brugerstyring

En bruger er en enhed i Oracle CRM On Demand med eller uden mulighed for at interagere med Oracle CRM On Demand. En bruger kan f.eks. være en medarbejder i firmaet, en partner eller en ekstern applikation. Brugere kan være aktive eller inaktive. Aktive brugere kan interagere med Oracle CRM On Demand; inaktive brugere kan ikke. For at interagere med Oracle CRM On Demand skal en aktiv bruger autentificeres i henhold til firmaets politik vedr. logon og adgangskode. Se [Om logon- og adgangskodepolitikker](#) (på side 1038) for at få flere oplysninger om logon og adgangskodepolitikker.

Hver bruger har én tildelt rolle. Den samme rolle kan tildeles til flere brugere. En rolle i Oracle CRM On Demand svarer til en forretningsfunktion, som en bruger udfører i en organisation, så som en salgslederfunktion eller en servicemanagerfunktion. Inden for organisationen giver forretningsfunktionen dig bestemt privilegier og tilladelser, som er entydige for din forretningsfunktion. På lignende vis definerer en rolle følgende inden for konteksten af Oracle CRM On Demand:

- [n Funktionerne i Oracle CRM On Demand, som en bruger har privilegium til at bruge](#)
- [n Den gruppe tilladelser, som en bruger gives til at arbejde med beskyttede oplysninger](#)
- [n De brugerinterfaceindstillinger, der viser oplysninger](#)

Se [Rollestyring](#) (på side 1201) for at få flere oplysninger om roller. Udfør følgende opgaver for at håndtere brugere:

- [n Opsætning af brugere](#) (på side 1144)
- [n Opsætning af brugeres salgskvoter](#) (på side 1154)
- [n Ændring af en brugers bruger-id](#) (på side 1156)
- [n Nulstilling af en brugers adgangskode](#) (på side 1156)
- [n Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger](#) (på side 1157)
- [n Gennemgang af sikkerhedsrelaterede aktiviteter til brugere](#) (på side 1157)
- [n Tilføjelse af delegerede for brugere \(Administrator\)](#) (på side 1159)
- [n Oprettelse af lagerperioder til brugere](#) (på side 1160)

 [Deaktivering af brugere](#) (på side 1160)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om håndtering af brugere:

 [Om layout af siden Bruger](#) (på side 1153)

 [Om brugerdelegering](#) (på side 1158)

 [Felter til bruger](#) (på side 1146)

 [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 107)

 [Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103)

## Opsætning af brugere

Når en bruger konfigureres, kræver følger felter særlig opmærksomhed, da de fastlægger, hvad brugeren kan få adgang til, se og udføre:

### Status

Når du først konfigurerer en bruger, kan du tillade, at brugere får adgang til Oracle CRM On Demand med det samme ved at sætte brugerens status til Aktiv og anmode Oracle CRM On Demand om at sende de nødvendige logon-oplysninger til brugeren, når du gemmer brugerposten, ved at vælge den relevante indstilling i brugerposten.

Hvis du ikke vil give brugeren adgang til Oracle CRM On Demand før senere, skal du konfigurere brugerposten og sætte brugerens status til Inaktiv. Når du senere vil give brugeren adgang til Oracle CRM On Demand, retter du brugerens status til Aktiv og bruger funktionaliteten til nulstilling af adgangskode til at sende de nødvendige logon-oplysninger til brugeren pr. e-mail.

### Rapporterer til

Rapporteringsstrukturen fastlægger, hvilke brugeres poster managerne kan få adgang til. Den fastlægger også, hvilke brugeres data er medtaget i beregninger til prognosticering samt rapporter for manager og ledende medarbejdere.

**TIP:** Indtast brugere, som er øverst i rapporteringshierarkiet først.

### Rolle

Brugerens rolle fastlægger brugerens adgang til faner, funktioner, poster og sidelayout.

**BEMÆRK:** Du kan importere brugerposter vha. importassistenten. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om denne indstilling.

## Om logon-oplysninger til nye brugere

En ny bruger skal have en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand og en midlertidig adgangskode for at logge på Oracle CRM On Demand. Du kan anmode Oracle CRM On Demand om at sende logon-oplysningerne til brugeren, når du opretter brugerkontoen, eller du kan gøre det senere på følgende måde:



- n Marker afkrydsningsfeltet E-mail i brugerposten, før du gemmer brugerposten for første gang, hvis du vil sende logon-oplysninger, når du konfigurerer brugerkontoen.

E-mail-afkrydsningsfelterne hedder følgende afhængig af, om du bruger knappen Hurtig tilføjelse eller knappen Tilføj bruger til at oprette brugerposten:

- n Afkrydsningsfeltet E-mail på siden Hurtig tilføjelse

- n Afkrydsningsfeltet E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem på siden Brugerredigering

Bemærk, at du skal markere afkrydsningsfeltet, før du gemmer posten for første gang, hvis du ønsker, at oplysningerne skal sendes til brugeren med det samme. Logon-oplysningerne sendes til brugeren pr. e-mail i to dele:

- n En e-mail indeholder en midlertidig URL-adresse.

- n Den anden e-mail indeholder en midlertidig adgangskode og detaljer om brugerens logon-id.

- n Hvis du vil sende logon-oplysningerne til brugeren på et senere tidspunkt, skal du ikke markere afkrydsningsfeltet E-mail, når du opretter brugerposten.

Senere når du vil sende logon-oplysningerne til brugeren, kan du anmode Oracle CRM On Demand om at sende oplysningerne ved at klikke på knappen Nulstil adgangskode i brugerposten. Når du klikker på knappen, sendes logon-oplysningerne til brugeren pr. e-mail i to dele:

- n En e-mail indeholder en midlertidig URL-adresse.

- n Den anden e-mail indeholder en midlertidig adgangskode.

I dette tilfælde omfatter e-mailen ikke detaljer om brugerens logon-id.

## Om sletning af brugere

Du kan ikke slette brugere. Når en medarbejder forlader firmaet, skal du ændre brugerens status til Inaktiv.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan konfigurere brugere i dit firma.

### *Sådan konfigurerer du en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Gør et af følgende på siden Brugerliste:
  - n Klik på Ny bruger for at tilføje en ny bruger.
  - n Klik på Hurtig tilføjelse for at tilføje flere brugere hurtigt.

Derved åbnes siden Hurtig tilføjelse, hvor du indtaster påkrævede, begrænsede oplysninger om hver bruger. F.eks. kan du ikke angive rapporteringshierarkiet.

**Bemærk:** Du kan ikke bruge metoden Hurtig tilføjelse, hvis du har defineret andre påkrævede brugerfelter ud over dem på siden Hurtig tilføjelse.

Klik på Gem, når du har indtastet oplysninger i vinduet Hurtig tilføjelse. Derved føres du til siden Brugerliste.

- n Klik på brugerens efternavn, og klik på knappen Rediger på siden Brugerdetalje for at redigere en brugers oplysninger.

5 Udfyld oplysningerne på siden Brugerredigering. Se [Felter til bruger](#) (på side 1146) for at få flere oplysninger.

6 Gem posten.

**TIP:** Du kan begrænse de brugerposter, som du ser, ved at oprette filtrerede lister. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få instruktioner.

### Sådan åbner du en filtreret liste til brugere

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Vælg en indstilling i rullelisten på siden Brugerliste.

## Felter til bruger

Ved opsætning af en bruger kræver følgende tre felter særlig opmærksomhed:









- n Status
- n Rapporterer til
- n Rolle

Angivelser til disse felter fastlægger, hvad brugeren kan få adgang til, se og udføre.

Denne tabel beskriver nogle feltoplysninger til brugere. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere, for at du kan se alle de felter, der er anført i denne tabel. Nogle felter er skrivebeskyttet. De felter, som du ser, kan desuden være forskellige, afhængigt af om du går til siden Brugerdetalje ved at navigere fra siden Brugerliste eller ved at bore ned på et brugernavn i en post. Disse forskelle forekommer, fordi forskellige sidelayout kan bruges til disse detaljesider. Se [Om layout af siden Bruger](#) (på side 1153).

Felt	Beskrivelse
<b>Afsnittet Nøgleoplysninger om bruger</b>	
Status	Status angiver, om brugeren er aktiv eller inaktiv. Se <a href="#">Opsætning af brugere</a> (på side 1144) og <a href="#">Nulstilling af alle adgangskoder</a> (på side 1048) for at få oplysninger om rækkefølgen for opsætning af

	<p>brugeres adgangskoder og aktivering af brugere.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du sletter brugere. Når en medarbejder forlader firmaet, skal du ændre brugerens status til Inaktiv.</p>
Rapporterer til	Brugerens manager. Hver bruger skal rapportere til en manager med henblik på rapportering og prognosticering.
Partnerorganisation	<p>Navnet på den partnerorganisation, som brugeren tilhører. Feltet udfyldes kun for brugere, der er medlemmer af en partnerorganisation.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Brugere, som er medlemmer af en partnerorganisation og har privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i deres rolle, kan tilføje andre medlemmer af deres partnerorganisation som brugere i Oracle CRM On Demand. Hvis din brugerrolle tillader, at du konfigurerer brugere, som er en del af din partnerorganisation, er feltet skrivebeskyttet.</p>
Rolle	Den rolle, som brugeren er tildelt. Se <a href="#">Rollestyring</a> (på side 1201) for at lære om roller.
Primær gruppe	Den gruppe, som denne bruger er føjet til. Skrivebeskyttet.
Standardbog til analyse	(Valgfrit) Den brugerbog eller tilpassede bog, som brugeren ser som standard i Bog-vælgeren på hjemmesiden Rapporter og hjemmesiden Instrumentbrætter. Denne indstilling i brugerposten begrænser ikke brugerens adgang til data. Brugere kan vælge en anden bog i Bog-vælgeren.
Standardbog	(Valgfrit) Den brugerbog eller tilpassede bog, som brugeren ser som standard i Bog-vælgeren, når der arbejdes i et andet område end fanen Rapporter. Denne indstilling i brugerposten begrænser ikke brugerens adgang til data. Brugere kan vælge en anden bog i Bog-vælgeren.
<b>Afsnittet Detaljeoplysninger om bruger</b>	
Alias	<p>En kort identifikator for brugeren, f.eks. brugerens foretrukne navn eller øgenavn.</p> <p>Hvis du tilføjer brugere via siden Hurtig tilføjelse, bliver alle tegn før @-tegnet i e-mail-adressen aliaset.</p>

Bruger-id	<p>En entydig systemidentifikator til en bruger for at logge på Oracle CRM On Demand.</p> <p>En bruger-id kan maksimalt indeholde 50 tegn. En bruger-id kan ikke indeholde mellemrum eller nogen af følgende specialtegn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Stjerne (*)</li> <li> Omvendt skråstreg (\)</li> <li> Nummertegn (#)</li> <li> Spørgsmålstegn (?)</li> <li> Skråstreg (/)</li> <li> Tilde (~)</li> </ul>
E-mail	<p>Brugerens fulde e-mail-adresse, f.eks. isample@companysample.com. Brugere skal have en gyldig e-mail-adresse for at få tildelt adgang til Oracle CRM On Demand.</p> <p>E-mail-adressen kan maksimalt indeholde 100 tegn.</p>
Brugers logon-id	<p>Skrivebeskyttet felt. Denne værdi er en kombination af firmaets logon-id og bruger-id'en og er den entydige systemidentifikator til brugeren for at logge på Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Kontaktpræferencer</b>	
Ring aldrig	<p>Brugeren modtager ikke opkald fra Oracle CRM On Demand Marketing, hvis dette afkrydsningsfelt er markeret.</p>
Skriv aldrig	<p>Brugeren modtager ikke breve eller brochurer fra Oracle CRM On Demand Marketing, hvis dette afkrydsningsfelt er markeret.</p>
Send aldrig e-mail	<p>Brugeren modtager ikke e-mail fra Oracle CRM On Demand Marketing, hvis dette afkrydsningsfelt er markeret.</p>
Send altid kritiske varslinger	<p>Brugeren modtager e-mail med kritiske varslinger fra Oracle CRM On Demand, hvis dette afkrydsningsfelt er markeret. Meddelelserne omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kritiske oplysninger om produktopdateringer og serviceændringer til Oracle CRM On Demand og relaterede produkter</li> <li> Instruktioner og planer for opgraderinger til</li> </ul>

	<p>større, nye releases</p> <p><b>n</b> Højprioritets- eller hastekommunikation som supplement til normale supportprocesser (f.eks. i tilfælde af en hardwarefejl)</p> <p>Kun firmaadministratorer har mulighed for at opdatere dette afkrydsningsfelt til brugere. Primære kontakter har automatisk afkrydsningsfeltet aktiveret.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette afkrydsningsfelt bruges ikke til at fastlægge, hvilke brugere modtager systemvarslinger, der er udstedt af Oracle CRM On Demand Customer Care, så som påmindelser om kommende, planlagt vedligeholdelse.</p>
<b>Afsnittet Geografiske oplysninger om bruger</b>	
Sprog, Landestandard, Valuta, Tidszone	<p>Hvis du ikke angiver værdier i disse felter, bruges de standardværdier, der blev konfigureret til firmaet. Du kan ændre værdierne til brugeren. Brugere kan også tilsidesætte disse indstillinger, når de redigerer deres personlige præferencer.</p>
<b>Brugersikkerhedsoplysninger</b>	
Rapporteringsemneområder	<p>Denne indstilling definerer synligheden af emneområdeposter i realtid i Oracle CRM On Demand Answers. De tilladte værdier er: Managersynlighed og Teamsynlighed. Hvis du ikke angiver en værdi i dette felt, bruges den standardværdi, der blev konfigureret til firmaet. Du kan ændre værdien til brugeren. Brugere kan også tilsidesætte denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer.</p>
Historiske emneområder	<p>Denne indstilling definerer synligheden af historiske emneområdeposter i Oracle CRM On Demand Answers. De tilladte værdier er: Managersynlighed, Teamsynlighed og Fuld synlighed. Hvis du ikke angiver en værdi i dette felt, bruges den standard, der blev konfigureret til firmaet. Du kan ændre værdien til brugeren. Brugere kan også tilsidesætte denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer. De tilladte værdier er følgende:</p> <p><b>n Managersynlighed.</b> Tillader, at brugeren ser data, der ejes af brugeren, og data, der ejes af brugerens underordnede.</p>

	<p><b>Teamsynlighed.</b> Tillader, at brugeren ser data, der ejes af brugeren, og data, der deles med brugeren via team.</p> <p><b>Fuld synlighed.</b> Tillader, at brugeren ser data, der ejes af og deles med brugeren, og data, der ejes af og deles med brugerens underordnede.</p>
Rollebaseret kan læse alle poster	Denne indstilling fastlægger, om Oracle CRM On Demand Reports bruger indstillingen Kan læse alle poster. Denne indstilling fastlægger, om en given bruger har synlighed af alle poster til et givet objekt (f.eks. Konto, Salgsmulighed, Kontakt osv.) i Oracle CRM On Demand. Denne indstilling defineres på siden Posttypeadgang i guiden Rollestyring. Hvis indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret på et objekt til en brugerrolle, kan brugeren se alle poster til det specifikke objekt i Oracle CRM On Demand Reports.
Ekstern entydig id	En værdi, der er taget fra et eksternt system, og som identificerer den tilsvarende brugerpost i det eksterne system.
Integrations-id	En værdi, der er taget fra et eksternt system, som hjælp til at identificere en relation mellem brugeren og integrerede data.
Ekstern identifikator for Single Sign On	<p>Hvis firmaet er konfigureret til at bruge Single Sign-On, kan firmaadministratoren bruge dette felt, når brugere i Oracle CRM On Demand mappes til et eksternt system, i stedet for at bruge feltet Brugers logon-id.</p> <p>Dette felt er skrivebeskyttet, når brugere ser deres personlige profil.</p>
Autentificeringstype	<p>Fastlægger, hvordan brugeren logger på Oracle CRM On Demand.</p> <p>Hvis autentificeringstypen på firmaniveau er alt andet end Bruger-id/adgangskode eller Single Sign-On, er dette felt skrivebeskyttet på brugerposten. Hvis autentificeringstypen på firmaniveau er Bruger-id/adgangskode, kan firmaadministratorer vælge en værdi eller lade feltet stå tomt på brugerposten på følgende måde:</p> <p><b>Kun bruger-id/adgangskode.</b> Hvis denne værdi er valgt, skal brugeren logge på vha. sin bruger-logon-id og adgangskode til Oracle CRM On Demand.</p>

	<p><b>n Kun Single Sign-On.</b> Hvis denne værdi er valgt, skal brugeren logge på vha. firmaets mekanisme til Single Sign-On. Når denne værdi er valgt, kan brugeren ikke logge på med en bruger-logon-id og adgangskode til Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>n Bruger-id/adgangskode eller Single Sign-On.</b> Hvis denne værdi er valgt, kan brugeren logge på vha. enten brugers logon-id og adgangskode til Oracle CRM On Demand eller via firmaets Single Sign-On-metode.</p> <p><b>n Tom.</b> Hvis dette felt er tomt i brugerprofilen, bruges indstillingen af autentificeringstype på firmaniveau til brugeren.</p> <p>Dette felt er skrivebeskyttet, når brugere ser deres personlige profil.</p> <p>Se <a href="#">Opsætning af firmaprofil og globale standarder</a> (på side 1026) for at få flere oplysninger om indstilling af autentificeringstypen på firmaniveau.</p>
<b>Afsnittet Indstillinger af kommunikation</b>	
Vis klik-og-ring pop-op	Dette afkrydsningsfelt er til brugere, som er konfigureret med Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand gengiver telefonnumre som links, som brugere kan klikke på, på liste- og detaljesiderne. Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt til brugeren og brugeren dernæst klikker på et telefonnummerlink, promptes brugeren med et Klik-og-ring-vindue, før telefonisystemet i Oracle Contact On Demand ringer op.
Vis indbakke på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser aktiviteter for til brugeren, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Jo kortere perioden er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation al kommunikation. Brugeren skal logge af og logge på igen for at få ændringen af denne indstilling til at træde i kraft.
Vis nyligt fuldførte aktiviteter på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser nyligt fuldførte aktiviteter for til brugeren, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Jo kortere tidsrammen er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du

	vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation alle aktiviteter. Brugeren skal logge af og logge på igen for at få ændringen af denne indstilling til at træde i kraft.
<b>Afsnittet Yderligere oplysninger</b>	
Temanavn	Hvis du ikke angiver en værdi i dette felt, bruges standardtemaet til firmaet. Du kan tilsidesætte standarden ved at klikke på rullelisten Temanavn og dernæst vælge det ønskede tema til brugeren. Brugere kan også tilsidesætte denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer.  <b>BEMÆRK:</b> Temaer har ingen virkning på, hvordan Oracle CRM On Demand fungerer. Hvis din brugerrolle har det relevante privilegium, kan du oprette nye temaer i henhold til firmaets behov. Se <a href="#">Oprettelse af nye temaer</a> (på side 1127) for at få flere oplysninger om temaer.
Standard søgeposttype	Den posttype, der vises i søgevalglisten i handlingslinjen, når brugeren logger på Oracle CRM On Demand.
Vis velkomstsider ved logon	Ryd feltet for at forhindre, at velkomstsiden vises, hver gang brugeren logger på Oracle CRM On Demand.  <b>BEMÆRK:</b> Brugere kan også rydde feltet fra velkomstsiden, når de logger på første gang.
Aktiver synkronisering af teamkontakter	Fastlægger, om Oracle PIM Sync On Demand inkluderer synkroniseringen af kontakter, som brugeren ejer, samt alle kontakter, som brugeren har adgang til vha. Kontaktteam. Valg af denne indstilling forhindrer dubletposter i at blive oprettet, da hvert teammedlem synkroniserer tilbage til den samme kontaktpost i Oracle CRM On Demand.
Kapitalgodkendelsesgrænse	Dette felt er til brugere af Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.  Det beløb, som denne bruger kan godkende til hver kapitalanmodning, når status sættes til Krav godkendt. Hvis brugeren forsøger at overskride grænsen, vises en fejlmeddelelse, og Oracle CRM On Demand forhindrer godkendelse af kapitalanmodningen.
Aktiver animering	Fastlægger, om visningen af noter i meddelelsescenteret og på postens detaljesider er



	animerede.
Posteksempeltilstand	<p>Brugerens posteksempeltilstand. Afhængigt af indstillingen her, åbnes eksempelvinduet, når brugeren fører markøren hen over et link til en post, eller når brugeren klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler over et link til en post. Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside. Valg af Fra i dette felt deaktiverer funktionaliteten til posteksempel til brugeren.</p> <p>Indstillingen af posteksempel kan angives på firmaniveau og på brugerniveau. Indstillingen på brugerniveau tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis feltet er tomt, bruges standardindstillingen til firmaet. Brugere kan ændre denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer.</p>
Oversigtsvisning	<p>Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, ser brugeren links til de relaterede oplysningsafsnit på en detaljeside nederst i browservinduet. Linkene giver brugeren mulighed for at gå til et relateret oplysningsafsnit uden at skulle rulle ned ad siden.</p> <p>Oversigtsvisningen kan angives på firmaniveau og på brugerniveau. Indstillingen på brugerniveau tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis feltet er tomt, bruges standardindstillingen for oversigtsvisning til firmaet. Brugere kan ændre denne indstilling, når de redigerer deres personlige præferencer.</p>

**BEMÆRK:** Brugere, der har de relevante privilegier (typisk firmaadministratoren) kan udpege delegerede brugere for andre brugere. Brugere kan også udpege delegerede brugere for sig selv. Se [Om brugerdelegering](#) (på side 1158) og [Tilføjelse af delegerede for brugere \(Administrator\)](#) (på side 1159) for at få flere oplysninger om tilføjelse af delegerende brugere.

## Om layout af siden Bruger

Du kan definere separate sidelayout svarende til forskellige visninger af brugerdetaljerne i Oracle CRM On Demand.

Følgende brugersidelayout er tilgængelige fra siden Tilpasning af brugerapplikation:

- n Layout af siden Bruger.** Bruges til siden Brugerdetalje, der vises, når du borer ned på et brugernavn fra en post eller fra listerne Nyligt viste eller Foretrukne. Alle i firmaet kan se dette layout.
- n Layout af siden Brugeradmin.** Bruges til siden Brugerdetalje, der vises fra siden Brugerliste under Brugerstyring og adgangskontrol. Kun firmaadministratorer kan se dette layout.
- n Layout af siden Brugerejer.** Bruges til siden Personlige detaljer i Min opsætning. Kun den bruger, der er logget på, og administratorer kan se dette layout.

- n Layout af siden Partneradmin.** Bruges til siden Brugerdetalje, der vises, når partnerbrugere åbner siden Brugerdetalje fra linket Partnerselvadministration. Partnerbrugere skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen for at få adgang til linket Partnerselvadministration.

Brugere kan styre layoutet af de relaterede oplysninger, der vises på detaljesiderne på basis af layout af siden Brugeradmin. og Brugerejer, men de kan ikke styre det til detaljesiderne på basis af layoutet af siden Bruger. Brugere kan styre layoutet ved at navigere til Min opsætning, Personligt layout og dernæst Layout af brugeradmin. Eller brugere kan navigere til Min opsætning, Personligt layout og dernæst Layout af personlig profil, som beskrevet i [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 638).

Til detaljesiderne, der er baseret på layout af siden Bruger, er der intet Rediger layout-link på samme måde som til detaljesiderne, der er baseret på layout af siderne Brugeradmin. og Brugerejer.

De separate brugersidelayout er nyttige, når du har brugerfelter, der indeholder private data. I den situation ønsker du ikke, at de private felter er synlige, når en bruger ruller ned på et brugernavn fra en post. Du kan derfor gøre de private felter tilgængelige på layout af siden Brugerejer og layout af siden Brugeradmin., men ikke layout af siden Bruger.

Sidelayout tildeles til bestemte roller. Ved at tildele de relevante sidelayout til en rolle sikrer du derfor, at brugere med den rolle ikke kan se nogen private felter, som de ikke bør kunne se.

Følgende er eksempler på den feltype, som det kan være nyttigt at spore som private felter til bestemte roller:

- n Intern salgsrepr.**
  - n** Antal kvalificerede kundeemner, der ikke er afvist
  - n** Antal kundeemner, der er kontaktet for hver måned
- n Field-salgsrepr.**
  - n** Omkostning ved konvertering af kundeemne til kunde
- n Marketingmanager**
  - n** Kampagneeffektivitet (anvendt beløb sammenlignet med omsætningsbeløb)
- n Regional salgsmanager**
  - n** Antal mistede kunder for hvert kvartal
  - n** Volumen af omsætnings-stream, der er mistet til regionale konkurrenter

De separate brugersidelayout er også nyttige, når du vil gøre felter skrivebeskyttet for nogle brugere. I det tilfælde gør du felterne tilgængelige som skrivebeskyttede felter på layoutet af siden Brugerejer til brugerroller, som skal kunne redigere felterne.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om oprettelse af sidelayout. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om opsætning af roller.

## Opsætning af brugeres salgskvoter

Hvis salgsrepræsentanter bruger Oracle CRM On Demand til at håndtere deres prognoser, skal deres kvoter konfigureres. Salgsrepræsentanter kan konfigurere deres egne kvoter, eller du kan oprette kvoter for dem som administrator.

Dette afsnit beskriver den procedure, som administratoren skal følge for at konfigurere en brugers kvoter.

### ***Sådan konfigurerer du en brugers kvote***

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3** Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4** Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil konfigurere kvoter for, på siden Brugerliste.
- 5** Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Brugerdetalje, og gør følgende:
  - n** Klik på knappen Ny kvote.
  - n** Klik på linket Rediger til den kvote, som du vil redigere.
- 6** Udfyld felterne på siden Rediger kvote.
  - n** Indtast beløbet i feltet Samlet kvote, og klik på Fordel for at sprede en årlig kvote jævnt over regnskabsåret.
  - n** Indtast et beløb til hver måned, og klik på Sum for at lægge de månedlige kvoter sammen.
- 7** Gem posten.

## **Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger**

Du kan fastlægge den bog, som en bruger ser som standard, i Bog-vælgeren til hver posttype. Indstillingen i brugerposten begrænser ikke brugerens adgang til poster: brugeren kan vælge en anden bog i Bog-vælgeren.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer standardbøger efter posttype til en bruger.

### ***Sådan konfigurerer du standardbøger efter posttype til en bruger***

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3** Klik på Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4** Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil konfigurere standardbøger for, på siden Brugerliste.
- 5** Rul ned til afsnittet Standardbog efter posttype på siden Brugerdetalje, og gør følgende:
  - a** Klik på Ny for at føje en standardbog til en posttype.
  - b** Klik på linket Rediger til den standardbog, som du vil ændre.
- 6** Vælg posttypen og bogindstillingen på siden Tilføj standardbog efter posttype.
- 7** Gem ændringerne.

## Ændring af en brugers bruger-id

Du kan ændre en brugers bruger-id.

En bruger-id kan maksimalt indeholde 50 tegn. En bruger-id kan ikke indeholde mellemrum eller nogen af følgende specialtegn:

- n Stjerne (\*)
- n Omvendt skråstreg (\)
- n Nummertegn (#)
- n Spørgsmålstegn (?)
- n Skråstreg (/)
- n Tilde (~)

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure. Du skal konfigurere funktionen Logon- og adgangskodekontrol, for at brugere kan ændre deres e-mail-adresse eller bruger-id. Se [Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode](#) (på side 1039) for at få instruktioner.

### *Sådan ændrer du en brugers bruger-id*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til brugeren på siden Brugerliste.
- 5 Klik på Rediger på siden Brugerdetalje.
- 6 Rediger feltet Bruger-id på siden Brugerredigering.
- 7 Gem posten.
- 8 Klik på knappen Nulstil adgangskode i titellinjen. Brugeren modtager to e-mail-meddelelser:
  - n En med en midlertidig adgangskode, der er gyldig i tre dage.
  - n En med en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand. Brugeren kan anvende den midlertidige adgangskode til at logge på og oprette en ny adgangskode.

## Nulstilling af en brugers adgangskode

I Oracle CRM On Demand skal brugere besvare mindst to sikkerhedsspørgsmål. Disse spørgsmål og svar kan bruges senere, hvis brugere glemmer deres adgangskode. Hvis brugere ikke kan huske deres sikkerhedsspørgsmål, eller hvis de låses ude og ønsker adgang med det samme, kan du nulstille deres adgangskode.

**BEMÆRK:** Denne procedure har samme virkning som at markere afkrydsningsfeltet E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem på siden Brugerredigering. Du skal konfigurere brugerrollen og relaterede oplysninger, før den midlertidige adgangskode e-mailes.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan nulstiller du en brugers adgangskode*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil nulstille adgangskode for, på siden Brugerliste.
- 5 Klik på knappen Nulstil adgangskode i titellinjen på siden Brugerdetalje.

Brugerens eksisterende adgangskode erstattes med en ny midlertidig adgangskode. Den nye midlertidige adgangskode sendes til brugeren pr. e-mail.

**BEMÆRK:** Denne begivenhed er registreret i afsnittet Logon-historik på siden Brugerdetalje.

## Gennemgang af logon-aktivitet for en bruger

Du kan gennemgå logon-historikken for hver bruger i firmaet.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan gennemgår du logon-aktivitet for en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil se logon-aktivitet for, på siden Brugerliste.
- 5 Rul ned til afsnittet Logon-historik for at gennemgå brugerens logon-historik.

## Gennemgang af sikkerhedsrelaterede aktiviteter til brugere

Afsnittet med revisionsrelaterede oplysninger i brugerposten indsamler detaljer om sikkerhedsrelaterede aktiviteter, så som hvornår brugerens adgangskode først blev sat, og hvornår adgangskoden blev nulstillet.

**BEMÆRK:** Du kan også konfigurere et revisionsspor på feltniveau til brugerposter. Se [Tilpasning af revisionsspor](#) (på side 1103). Du kan også se oplysninger om revisionsspor til brugere i masterrevisionssporet. Se [Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor](#) (på side 1056).

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan gennemgår du sikkerhedsrelaterede aktiviteter til en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil se, på siden Brugerliste.
- 5 Rul ned til afsnittet Revision for at gennemgå detaljer om de sikkerhedsrelaterede aktiviteter på brugerposten.

## Om brugerdelegering

Når funktionen til delegerede brugere er aktiveret, kan brugere delegere ejeradgang til deres poster til andre brugere. Desuden kan brugere med de relevante privilegier (typisk firmaadministratoren) udnævne delegerede for andre brugere. Funktionen kontrolleres vha. følgende afkrydsningsfelter på siden Firmaprofil:

- ☐ Managersynlighed aktiveret
- ☐ Vis Bog-vælger

Begge disse afkrydsningsfelter skal være markeret for, at funktionen virker. Desuden skal afsnittet med relaterede oplysninger om delegerede brugere være tilgængelig på de relevante sidelayout til brugerens eller administratorens rolle på følgende måde:

- ☐ Afsnittet med relaterede oplysninger om delegerede brugere skal være tilgængeligt på sidelayoutet Brugerejer til brugerens rolle for at give en bruger mulighed for at udnævne delegerede.
- ☐ Afsnittet med relaterede oplysninger om delegerede brugere skal være tilgængeligt på sidelayoutet Brugeradmin. til administratorens rolle for at give administratorer mulighed for at udnævne delegerede for andre brugere.

Bemærk følgende oplysninger, når delegerede brugere udnævnes:

- ☐ Feltet Delegeret brugerrolle er ikke relateret til brugerrollen eller dataadgang på nogen måde. Det er en valgliste, som en firmaadministrator kan definere for at kategorisere de brugerdelegerede. Denne valgliste har ingen standardværdier. Firmaadministratoren kan tilpasse den efter behov fra siden Opsætning af feltet Delegerede brugere. Se [Ændring af valglisteværdier](#) (på side 1087) for at få flere oplysninger om tilpasning af valglister.
- ☐ Delegerede brugere opnår den primære brugers ejeradgang til poster, som den primære ejer ejer eller har adgang til via team eller grupper. Delegerede brugere opnår ikke den primære brugers standardadgang til poster.

- n Til alle posttyper skal den delegerede bruger have indstillingen Har adgang aktiveret i vedkommendes brugerrolle for at kunne se poster med den type vha. delegeret adgang. På lignende vis skal den delegerede bruger have indstillingen Kan oprette aktiveret til en posttype i vedkommendes brugerrolle for at kunne oprette poster med den type.
- n Delegerede bruger kan benytte indstillingen Inkluder underelementer i Bog-vælgeren for at se alle deres egne poster og den primære brugers i lister. Alternativt kan de vælge deres eget navn for kun at se poster, som de har adgang til via ejerskab, rolle, team osv. Eller de kan vælge navnet på den primære bruger for kun at se poster, som den primære bruger ejer eller kan få adgang til via et team eller en gruppe.
- n Den delegerede brugers adgangsniveau til data (dvs. Managersynlighed, Teamsynlighed eller Fuld synlighed) for rapporteringsemneområde og historiske emneområder fortsætter med at gælde, også når den delegerede bruger søger efter data, der er delegeret af en primær bruger.

## Tilføjelse af delegerede for brugere (Administrator)

Som firmaadministrator kan du udnævne brugere som delegerede for andre brugere. Se [Om brugerdelegering](#) (på side 1158) for at få oplysninger om, hvordan brugerdelegering virker.

**BEMÆRK:** Brugere kan også udnævne delegerede bruger for sig selv via siden Personlig profil. Se [Tilføjelse af delegerede brugere](#) (på side 635) for at få flere oplysninger om, hvordan brugere kan udnævne delegerede.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte følgende privilegier, for at du kan udføre denne procedure:

- n Håndter brugere og adgang
- n Håndter brugere og adgang - Håndter delegerede brugere

Desuden skal afsnittet med relaterede oplysninger om delegerede brugere være tilgængeligt på layoutet af siden Brugeradmin. til din rolle. En af følgende skal gælde:

- n Klik på Rediger layout, hvis afsnittet Delegerede brugere ikke er tilgængeligt på siden Brugerdetalje, og flyt afsnittet Delegerede brugere til afsnittet Viste relaterede oplysninger.
- n Hvis afsnittet Delegerede brugere ikke er vist i afsnittet Tilgængelige relaterede oplysninger på siden Layout af brugeradmin., skal du føje afsnittet med relaterede oplysninger om delegerede brugere til layoutet af siden Brugeradmin. til din rolle.

### Sådan tilføjer du delegerede brugere

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på Efternavn til den bruger, som du vil tilføje delegerede for, på siden Brugerliste.
- 5 Rul ned til afsnittet Delegerede brugere på siden Brugerdetalje, og klik på Tilføj i titellinjen til det afsnit.
- 6 Klik på ikonet Opslag på siden Redigering af delegerede brugere.

- 7 Vælg den bruger, som skal være en delegeret, i opslagsvinduet.
- 8 Vælg rollen i listen, hvis Delegerede brugerroller defineres.
- 9 Gem posten.

## Oprettelse af lagerperioder til brugere

Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du skal oprette en lagerperiode til hver salgsrepræsentant, som bruger Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du skal kun gøre dette én gang til hver salgsrepræsentant. Du kan oprette lagerperioder manuelt eller vha. importfunktionen i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Typisk udfyldes lagerperiode via importfunktionen, når Oracle CRM On Demand først konfigureres til et firma.

Når du har oprettet den første lagerperiode til en salgsrepræsentant, oprettes automatisk en ny lagerperiode, hver gang en lagerperiode lukkes for salgsrepræsentanten.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan opretter du en lagerperiode til en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til brugeren på siden Brugerliste.
- 5 Klik på Ny lagerperiode på siden Brugerdetalje.

Lagerperiodens startdato standardangives til den aktuelle dato.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand viser ikke en meddelelse for at bekræfte, at lagerperioden er oprettet til brugeren, og siden Brugerdetalje forbliver åben. Hvis du vil verificere, at lagerperioden er oprettet, skal du klikke på fanen Lagerperiode og se listen over nyligt ændrede lagerperioder.

## Deaktivering af brugere

Du kan ikke slette en bruger. I stedet skal du gøre brugeren inaktiv. Du behøver ikke licenser til inaktive brugere.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan udføre denne procedure.



### *Sådan deaktiverer du en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 4 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil fjerne fra systemet, på siden Brugerliste.
- 5 Klik på knappen Rediger på siden Brugerdetalje.
- 6 Vælg Inaktiv i feltet status i afsnittet Nøgleanlysninger om bruger på siden Brugerredigering.
- 7 Gem posten.

## Partnerselvadministration

Firmaadministratorer kan konfigurere en eller flere brugere i en partnerorganisation som partneradministratorer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratorer kan udføre en begrænset gruppe brugerstyringsopgaver, så som opsætning af medlemmer af deres organisation som brugere i Oracle CRM On Demand, redigering af de brugerposter og nulstilling af adgangskoder eller ændring af de brugeres bruger-id'er. Partneradministratorer håndterer deres brugere på siderne til partnerselvadministration i Oracle CRM On Demand.

Adgang til siderne til partnerselvadministration styres af privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen.

**BEMÆRK:** Firmaadministratorer tildeler privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen til medlemmer af partnerorganisationer. Dette privilegium gives ikke til brugere i varemærkeejersfirmaet.

Se [Proces til opsætning af partneradministratorer \(Administrator\)](#) (på side 1161) for at få oplysninger om opsætning af partneradministratorer. Se [Håndtering af brugere i partnerorganisationen \(Partnere\)](#) (på side 1162) for at få oplysninger om håndtering af brugere på siderne til partnerselvadministration.

## Proces til opsætning af partneradministratorer (Administrator)

Det privilegium, der kontrollerer adgang til siderne til partnerselvadministration, er Håndter brugere i partnerorganisationen. Dette privilegium giver partneradministratorer mulighed for kun at arbejde med brugerposter for medlemmer af deres egen organisation. Partneradministratorer kræver ikke og skal ikke tildeles privilegiet Håndter brugere og adgang, da det privilegium giver partneradministratoren mulighed for at se og redigere brugerposter for brugere uden for vedkommendes partnerorganisation.

Af sikkerhedshensyn fastlægger firmaadministratorer også de roller, som partneradministratorer kan give til brugere i deres partnerorganisation. Du knytter roller til partnerorganisationsposten for at gøre dette. Når en partneradministrator konfigurerer en bruger, kan kun de roller, som du har knyttet til partnerorganisationen, gives til brugeren. Begrænsning af de roller, som partneradministratorer kan tildele til brugere, sikrer, at partneradministratorer ikke kan give deres brugere uhensigtsmæssige privilegier eller adgang til data, som de brugere ikke bør kunne se.

**BEMÆRK:** Tilknytning af roller til en partnerpost begrænser valget af roller, som partneradministratorer kan give deres brugere. Det begrænser ikke valget af roller, som firmaadministratorer i varemærkeejferfirmaet kan tildele til brugerne i partnerorganisationen.

Udfør følgende opgaver for at konfigurere en partneradministrator:

- 1 Tildel privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i partneradministratorens brugerrolle.  
Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tildeling af privilegier til roller.  
**BEMÆRK:** Du kan oprette en ny rolle til partneradministratorer, eller du kan redigere en relevant eksisterende rolle. Du kan også oprette forskellige roller til partneradministratorer i de forskellige partnerorganisationer.
- 2 (Valgfrit) Opret tilpasset layout af siden Partneradmin. til posttypen Bruger, og tildel den til brugerens rolle.  
Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få oplysninger om oprettelse af tilpassede sidelayout. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tildeling af sidelayout til roller.
- 3 (Valgfrit) Konfigurer rollerne, hvis du vil oprette specifikke roller til brugere i partnerorganisationen.  
Se [Rollestyring](#) (på side 1201) og [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om opsætning af roller.
- 4 Tilføj de roller, som partneradministratoren kan tildele til brugerne i partnerorganisationen, i partnerorganisationsposten i afsnittet med relaterede oplysninger om partnerroller.  
Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "Linkning af poster til din valgte post" på side 62) for at få flere oplysninger om linkning af poster.
- 5 Tildel rollen til brugeren, hvis den rolle, som du oprettede eller redigerede til partneradministratoren, ikke allerede er tildelt til den bruger, som skal fungere som partneradministrator.  
Se [Opsætning af brugere](#) (på side 1144) for at få flere oplysninger om tildeling af roller til brugere.

## Håndtering af brugere i partnerorganisationen (Partnere)

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i din rolle, for at du kan håndtere brugere i partnerorganisationen.

Du håndterer brugere i organisationen på siderne til partnerselvadministration i Oracle CRM On Demand. Du får adgang til siderne til partnerselvadministration fra linket Global admin., som er tilgængeligt på alle sider i Oracle CRM On Demand.

Gør følgende for at håndtere brugere i partnerorganisationen:

- [Opsætning af brugere \(Partnere\)](#) (på side 1163)
- [Ændring af en brugers bruger-id \(Partnere\)](#) (på side 1165)
- [Nulstilling af en brugers adgangskode \(Partnere\)](#) (på side 1165)
- [Deaktivering af brugere \(Partnere\)](#) (på side 1166)

### Relaterede emner


Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om felterne i brugerposter.

-  [Felter til bruger](#) (på side 1146)


## Opsætning af brugere (Partnere)

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i din rolle, for at du kan udføre denne procedure.


Når en bruger konfigureres, fastlægger følger felter, hvad brugeren kan få adgang til, se og udføre. Du skal bruge felterne korrekt.

-  **Status.** Når du først konfigurerer en bruger, kan du tillade, at brugere får adgang til Oracle CRM On Demand med det samme ved at sætte brugerens status til Aktiv og anmode Oracle CRM On Demand om at sende de nødvendige logon-oplysninger til brugeren, når du gemmer brugerposten.

Hvis du ikke vil give brugeren adgang til Oracle CRM On Demand før senere, kan du konfigurere brugerposten og sætte brugerens status til Inaktiv. Når du senere vil give brugeren adgang til Oracle CRM On Demand, retter du brugerens status til Aktiv og bruger funktionaliteten til nulstilling af adgangskode til at sende de nødvendige logon-oplysninger til brugeren pr. e-mail.

-  **Rapporterer til.** Rapporteringsstrukturen fastlægger, hvilke personers poster managerne kan få adgang til. Den fastlægger også, hvilke personers data medtages i beregninger til prognostisering samt i rapporter for managere og ledende medarbejdere.

**TIP:** Indtast brugere, som er øverst i rapporteringshierarkiet først.


-  **Rolle.** Brugerens rolle fastlægger brugerens adgang til faner, funktioner, poster og sidelayout.

**BEMÆRK:** Firmaadministratoren fastlægger de roller, som du kan tildele til brugere i din partnerorganisation.

Når du opretter en bruger i partnerorganisationen, udfyldes feltet Partnerorganisation i brugerposten automatisk med navnet på din partnerorganisation, og du kan ikke ændre det.


## Om logon-oplysninger til nye brugere


En ny bruger skal have en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand og en midlertidig adgangskode for at logge på Oracle CRM On Demand. Du kan anmode Oracle CRM On Demand om at sende logon-oplysningerne til brugeren, når du opretter brugerkontoen, eller du kan gøre det senere på følgende måde:

-  Marker afkrydsningsfeltet E-mail adgangskode, når jeg klikker på Gem i brugerposten, før du gemmer brugerposten for første gang, hvis du vil sende logon-oplysningerne, når du konfigurerer brugerkontoen.

Du skal markere afkrydsningsfeltet, før du gemmer posten for første gang, hvis du ønsker, at oplysningerne skal sendes til brugeren med det samme. Logon-oplysningerne sendes til brugeren pr. e-mail i to dele:

-  Den første e-mail indeholder en midlertidig URL-adresse.

-  Den anden e-mail indeholder en midlertidig adgangskode og detaljer om brugerens logon-id.

-  Hvis du vil sende logon-oplysningerne til brugeren senere, skal du ikke markere afkrydsningsfeltet E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem, når du opretter brugerposten.

Senere når du vil sende logon-oplysningerne til brugeren, kan du anmode Oracle CRM On Demand om at sende oplysningerne ved at klikke på knappen Nulstil adgangskode i brugerposten. Når du klikker på knappen, sendes logon-oplysningerne til brugeren pr. e-mail i to dele:

- n Den første e-mail indeholder en midlertidig URL-adresse.
- n Den anden e-mail indeholder en midlertidig adgangskode.

I dette tilfælde omfatter e-mailen ikke detaljer om brugerens logon-id.

## Om sletning af brugere

Du kan ikke slette brugere. Når en medarbejder forlader firmaet, skal du ændre brugerens status til Inaktiv.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer et medlem i organisationen som en bruger i Oracle CRM On Demand.

### *Sådan konfigurerer du en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Partnerselvadministration i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.  
Siden Brugerliste åbner med en liste over brugerne i partnerorganisationen.
- 3 Gør et af følgende på siden Brugerliste:
  - n Klik på Ny bruger for at tilføje en ny bruger.
  - n Klik på brugerens efternavn, og klik på knappen Rediger på siden Brugerdetalje for at redigere en brugers oplysninger.
- 4 Udfyld oplysningerne på siden Brugerredigering.  
Se [Felter til bruger](#) (på side 1146) for at få flere oplysninger.
- 5 Gem posten.

**TIP:** Du kan begrænse de brugerposter, som du ser, ved at oprette filtrerede lister. Se [Arbejde med lister](#) (på side 70) for at få instruktioner om filtrerede lister.

Alle lister over brugerposter, som du åbner, viser kun de brugere, der opfylder kriterierne i listefilteret, og som er medlemmer af din partnerorganisation. I følgende procedure beskrives, hvordan du åbner en filtreret liste over brugere.

### *Sådan åbner du en filtreret liste over brugere*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Partnerselvadministration i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.  
Siden Brugerliste åbner med en liste over brugerne i partnerorganisationen.

- 3 Vælg en indstilling i rullelisten på siden Brugerliste.

## Ændring af en brugers bruger-id (Partnere)

I følgende procedure beskrives, hvordan du ændrer bruger-id til en bruger i partnerorganisationen.

En bruger-id kan maksimalt indeholde 50 tegn. En bruger-id kan ikke indeholde mellemrum eller nogen af følgende specialtegn:

- n Stjerne (\*)
- n Omvendt skråstreg (\)
- n Nummertegn (#)
- n Spørgsmålstegn (?)
- n Skråstreg (/)
- n Tilde (~)

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i din rolle, for at du kan udføre denne procedure.

### Sådan ændrer du en brugers bruger-id

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Partnerselvadministration i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.  
Siden Brugerliste åbner med en liste over brugerne i partnerorganisationen.
- 3 Klik på linket Efternavn til brugeren på siden Brugerliste.
- 4 Klik på Rediger på siden Brugerdetalje.
- 5 Rediger feltet Bruger-id på siden Brugerredigering.
- 6 Gem posten.
- 7 Klik på knappen Nulstil adgangskode i titellinjen. Brugeren modtager to e-mail-meddelelser:
  - n En med en midlertidig adgangskode, der er gyldig i tre dage.
  - n En med en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand. Brugeren kan anvende den midlertidige adgangskode til at logge på og oprette en ny adgangskode.

## Nulstilling af en brugers adgangskode (Partnere)

I Oracle CRM On Demand skal brugere besvare mindst to sikkerhedsspørgsmål. Disse spørgsmål og svar kan bruges senere, hvis brugere glemmer deres adgangskode. Hvis brugere ikke kan huske deres sikkerhedsspørgsmål, eller hvis de låses ude og ønsker adgang med det samme, kan du nulstille deres adgangskode.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i din rolle, for at du kan udføre denne procedure.

**BEMÆRK:** Denne procedure har samme virkning som at markere afkrydsningsfeltet E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem på siden Brugerredigering. Du skal konfigurere brugerrollen og relaterede oplysninger, før du sender en e-mail med den midlertidige adgangskode.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ændrer adgangskoden til en bruger i partnerorganisationen.

### *Sådan nulstiller du en brugers adgangskode*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Partnerselvadministration i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.  
Siden Brugerliste åbner med en liste over brugerne i partnerorganisationen.
- 3 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil nulstille adgangskode for, på siden Brugerliste.
- 4 Klik på knappen Nulstil adgangskode i titellinjen på siden Brugerdetalje.  
Brugerens eksisterende adgangskode erstattes med en ny midlertidig adgangskode. Den nye midlertidige adgangskode sendes til brugeren pr. e-mail.

**BEMÆRK:** Denne begivenhed er registreret i afsnittet Logon-historik på siden Brugerdetalje.

## Deaktivering af brugere (Partnere)

Du kan ikke slette en bruger. I stedet skal du gøre brugeren inaktiv. Inaktive brugere kræver ikke en licens. I følgende procedure beskrives, hvordan du deaktiverer en bruger i partnerorganisationen.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter brugere i partnerorganisationen i din rolle, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan deaktiverer du en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Partnerselvadministration i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.  
Siden Brugerliste åbner med en liste over brugerne i partnerorganisationen.
- 3 Klik på linket Efternavn til den bruger, som du vil fjerne fra systemet, på siden Brugerliste.
- 4 Klik på knappen Rediger på siden Brugerdetalje.
- 5 Vælg Inaktiv i feltet status i afsnittet Nøgleoplysninger om bruger på siden Brugerredigering.
- 6 Gem posten.

## Adgangsprofilstyring

I Oracle CRM On Demand kan du håndtere adgangsprofiler på siden Liste: Adgangsprofiler og i adgangprofilguiden. Du får adgang til adgangprofilsiderne fra linket Global admin., som er tilgængeligt på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *adgangsprofil* i Oracle CRM On Demand er en navngivet samling tilladelser på primære posttyper og relaterede posttyper.






En *primær posttype* er en posttype, der kan bruges som en uafhængig posttype. En *relateret posttype* er en posttype, der skal have en overordnet post.

Mange primære posttyper kan også bruges som relaterede posttyper. F.eks. er Salgsmuligheder en relateret posttype. Den er baseret på den primære posttype Salgsmulighed og er relateret til overordnede kontoposter, der er baseret på posttypen Konto.

En *tilladelse* er muligheden for at læse, oprette, opdatere eller slette data på poster, der er forekomster af posttyper. Tilladelser kaldes også adgangsrettigheder eller adgangsniveauer. Til hver posttype, så som konti, kontakter, serviceanmodninger osv., kan du konfigurere tilladelser til selve posttypen. Til nogle posttyper kan du også konfigurere tilladelser til relaterede posttyper.

Du kan konfigurere mange adgangsprofiler bestående af forskellige tilladelser til primære posttyper og relaterede posttyper. Du knytter adgangsprofiler til roller, bøger, team og grupper for at tildele disse tilladelser til autentificerede brugere (inkl. eksterne systemer).

Oracle CRM On Demand indeholder en række foruddefinerede adgangsprofiler. Følgende er nogle af standardadgangsprofilerne:

-  Rediger
-  Fuld
-  Skrivebeskyttet
-  Administrators standard adgangprofil
-  Administrators ejeradgangprofil

Typisk navngives adgangsprofiler for at skelne mellem standardadgangsprofiler og ejeradgangsprofiler. (I listen over foruddefinerede adgangsprofiler findes adgangprofilpar med ordene *Standard* og *Ejer* i deres navne). Disse ord hjælper dig med at identificere de adgangsprofiler, der skal bruges i adgangprofiltildelinger på brugerprofiler, hvor en ejeradgangprofil og en standardadgangprofil skal tildeles.

Adgangsprofilerne Rediger, Fuld og Skrivebeskyttet er generiske adgangsprofiler, der kan tildeles til alle roller, team eller bogmedlemmer. Du kan f.eks. tildele adgangsprofilen Fuld til ejeradgangsprofilen i administratorrollen. Denne profil giver en bruger, som har administratorrollen, mulighed for at oprette relaterede poster på poster på øverste niveau og for at hente, opdatere eller slette poster for alle primære posttyper og deres relaterede posttyper.

Du kan bruge de foruddefinerede adgangsprofiler til at redigere de eksisterende adgangsprofiler og oprette tilpassede adgangsprofiler for at imødekomme firmaets behov. Når du opretter en ny adgangprofil, kan du kopiere en eksisterende adgangprofil, give den et nyt navn og dernæst redigere kopien, så den opfylder dine behov.

Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang for at se, oprette og revidere adgangsprofiler i firmaet. Det anbefales, at kun firmaadministratorer får det privilegium, der kræves for at håndtere adgangsprofiler, da adgangsprofiler direkte påvirker beskyttede datas sikkerhed.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [n Om adgangsprofiler i team, grupper og bøger](#) (på side 1169)
- [n Om videreførsel af adgang via teamarv](#) (på side 1170)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til visning af primære posttypeposter fastlægges](#) (på side 1172)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med primære posttypeposter fastlægges](#) (på side 1172)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til visning af relaterede posttypeposter fastlægges](#) (på side 1174)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med relaterede posttypeposter fastlægges](#) (på side 1176)
- [n Arbejde med siden Adgangsprofilliste](#) (på side 1177)
- [n Om adgangsniveauer til primære posttyper](#) (på side 1178)
- [n Om adgangsniveauer til relaterede posttyper](#) (på side 1179)
- [n Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- [n Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Om adgangsprofiler i roller

Hver rolle i Oracle CRM On Demand har to adgangsfildtildeling:

- [n](#) En tildeling af standardadgangsfild
- [n](#) En tildeling af ejeradgangsfild

Du kan tildele en adgangsfild til flere roller, og du kan tildele den samme adgangsfild til både standardadgangsfilden og ejeradgangsfilden på rollen. Du kan f.eks. tildele adgangsfilden Fuld (en af de foruddefinerede adgangsfilder) som standard- og ejeradgangsfilerne til administratorrollen.

Du tildeler adgangsfiler til en rolle i trin 3 i guiden Rollestyring. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse af roller.

### Standardadgangsfild

Standardadgangsfilden på en rolle kontrollerer en brugers adgangsfild til poster, der ikke ejes af den bruger, men er synlige for brugeren, da indstillingen Kan læse alle poster er valgt til den relevante posttype i adgangsfildstillinger for posttype i brugerens rolle.

Hvis afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster i brugerens rolle ikke er valgt til en posttype, har brugeren ikke adgang til den posttype via rollen, og standardadgangsfilden på brugerrollen bruges aldrig til den posttype.

I henhold til navngivningsreglerne til adgangsfiler navngives adgangsfiler, der er konfigureret til at blive tildelt som standardadgangsfiler, på følgende måde:

*rollenavn* Standardadgangsfild

hvor:



**n** *rollenavn* er navnet på den rolle, hvor adgangsprofilen skal bruges.

F.eks. angiver navnet *Administrator standardadgangprofil*, at denne adgangprofil kontrollerer adgangsrättigheder til posttyper og deres relaterede posttyper til administratorrollen.

### Ejeradgangprofil

Ejeradgangsprofilen på en rolle kontrollerer en brugers adgangsrättigheder til poster, der ejes af den bruger eller ejes af en af brugerens underordnede.

I henhold til navngivningsreglerne til adgangsprofiler navngives adgangsprofiler, der er konfigureret til at blive tildelt som ejeradgangsprofiler, på følgende måde:

*rollenavn* Ejeradgangprofil

hvor:

**n** *rollenavn* er navnet på den rolle, hvor adgangsprofilen skal bruges.

F.eks. angiver navnet *Servicemanager standardadgangprofil*, at denne adgangprofil kontrollerer adgangsrättigheder til posttyper og deres relaterede posttyper til servicemanagerrollen.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om adgangsprofiler:

- n** [Adgangprofilstyring](#) (på side 1167)
- n** [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- n** [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om roller:

- n** [Rollestyring](#) (på side 1201)
- n** [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
- n** [Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- n** [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- n** [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- n** [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)
- n** [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)

## Om adgangsprofiler i team, grupper og bøger

Adgangsprofiler bruges til at give adgangsrättigheder til brugere, som er medlemmer af team eller grupper (via brugerbøger) og til ejere, som er knyttet til tilpassede bøger. (Adgangsprofiler tildeles også til roller, som beskrevet i [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)). Tildeling af adgangsprofiler til brugere til team og bøger giver brugere adgang til poster, som de ikke ville kunne få adgang til, hvis de var begrænset til de adgangsrättigheder, der leveres af de adgangsprofiler, som deres rolle er tildelt.

**BEMÆRK:** I Oracle CRM On Demand tildeles en standardbog til hver bruger, og den har brugerens navn. Når en post tildeles til en bruger, tildeles posten til brugerens standardbog. Når en post ejes af et team, repræsenterer teamet sættet af standardbøger for de brugere, som er medlemmer af teamet. Når en bruger bliver medlem af et team, føjes brugerbogen til den bruger, til sættet af brugerbøger, der udgør teamet. Brugerbøger knyttes automatisk til poster, når postejeren ændres, og når teammedlemskab ændres.

*Grupper* er foruddefinerede team, der understøttes til bestemte posttyper. Når ejeren af en post er medlem af en gruppe, føjes andre medlemmer af den gruppe automatisk til teamet på den post. Når gruppemedlemmer føjes til teamet, sættes deres adgangsprofil i teamet til Fuld. Ejeren af posten kan dernæst redigere tildelingen af teamadgangsprofilen for hvert gruppemedlem og tildele en anden teamadgangsprofil til den bruger.




Hver brugerbog i et team skal gives en adgangsprofil, der kontrollerer brugerens adgangsrettigheder til poster, som de kan få adgang til via deres medlemskab af teamet. Du kan gøre alle adgangsprofiler tilgængelige for tildeling til teammedlemskab ved at markere afkrydsningsfeltet Kan tildeles til teammedlemmer i adgangsprofilen.

På lignende vis skal hver bruger, der er knyttet til en tilpasset bog, tildeles en adgangsprofil, der kontrollerer brugerens adgang til poster i den tilpassede bog. Du kan gøre alle adgangsprofiler tilgængelige til tildeling til en brugers tilknytning til en bog ved at markere afkrydsningsfeltet Kan tildeles til bogbrugere i adgangsprofilen.

Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om brugerbøger og tilpassede bøger.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:





-  [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
-  [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
-  [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Om videreførsel af adgang via teamarv

Teamarv er tilgængelig som en indstilling til kontakter og salgsmuligheder, der er relateret til en overordnet konto. Teamarv understøttes ikke til nogen anden type teamrelation.

**BEMÆRK:** Når en bruger bliver medlem af et team, føjes brugerbogen for den bruger til sættet af brugerbøger, der udgør teamet.

Teamarv kontrolleres af afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv på siden Firmaprofil. Hvis dette afkrydsningsfelt er valgt på siden Firmaprofil, arves medlemskab af konto-, kontakt- og salgsmulighedsteam på følgende måde:

-  Når en kontakt er relateret til en overordnet konto:
  -  Hvert kontoteammedlem (inkl. kontoejeren) bliver medlem af kontoteamet, forudsat en adgangsprofil er angivet i feltet Kontaktadgang i brugerposten på kontoteamet.
  -  Kontoejeren tildeles som standard adgangsprofilen Fuld til medlemskab af kontaktteamet, selv om adgangsprofilen Fuld er deaktiveret.
-  Når en salgsmulighed er relateret til en overordnet konto:

- n Hvert kontoteammedlem (inkl. kontoejeren) bliver medlem af salgsmulighedsteamet, forudsat en adgangsprofil er angivet i feltet Salgsmulighedsadgang i brugerposten på kontoteamet.
- n Kontoejeren tildeles adgangsprofilen Fuld til medlemskab af salgsmulighedsteamet, selv om adgangsprofilen Fuld er deaktiveret.
- n Når et nyt medlem føjes til et kontoteam:
  - n Det nye medlem bliver også medlem af kontaktteamet til hver kontakt, der er relateret til kontoen, forudsat en adgangsprofil er angivet i feltet Kontaktadgang i brugerposten på kontoteamet.
  - n Det nye medlem bliver også medlem af salgsmulighedsteamet til hver salgsmulighed, der er relateret til kontoen, forudsat en adgangsprofil er angivet i feltet Salgsmulighedsadgang i brugerposten på kontoteamet.
- n Når en kontoejer ændres:
  - n Den nye ejer bliver medlem af salgsmuligheds- og kontaktteam til alle relaterede salgsmuligheds- og kontaktposter.
  - n Den tidligere kontoejer forbliver i salgsmuligheds- og kontaktteam, hvor den tidligere kontoejer allerede var tilføjet.
- n Når en bruger fjernes fra et kontoteam, forbliver brugeren som medlem af salgsmuligheds- og kontaktteam, hvor en bruger blev tilføjet via teamarv.

Teamarv kan tildele for meget adgang til kontoteammedlemmer, som bliver medlemmer af kontakt- og salgsmulighedsteam på relaterede kontakter og salgsmuligheder. Hvis det er tilfældet, kan du rydde afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv på siden Firmaprofil for at deaktivere teamarv.

Hvis afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er valgt i firmaprofilen, virker medlemskab af konto-, kontakt- og salgsmulighedsteam, som følger:

- n Felterne for kontakt- og salgsmulighedsadgang i brugerposterne på kontoteam vises ikke.
- n Brugere, der er tilføjet som nye medlemmer af kontoteam, føjes ikke til kontakt- og salgsmulighedsteam på kontakter og salgsmuligheder, der er føjet til kontoen.
- n Hvis afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv tidligere blev valgt i firmaprofilen, forbliver brugere, der blev medlemmer af team via teamarvfunktionen, som medlemmer af de team.

**BEMÆRK:** Oracle CRM On Demand skelner ikke mellem brugere, der er føjet til et team via teamarvfunktionen, og brugere, der er føjet til et team manuelt (dvs. de brugerbøger, der er føjet til et team via teamarvfunktionen, behandles på samme måde som brugerbøger, der er føjet til et team manuelt).

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
- n [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- n [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Hvordan adgangsrettigheder til visning af primære posttypeposter fastlægges

Når en bruger forsøger at se en liste over poster for en primær posttype ved at klikke på en fane eller udføre en søgning eller vha. en webservice, bruger Oracle CRM On Demand følgende procedure til at fastlægge brugerens adgangsrettigheder til poster med den posttype:

- Oracle CRM On Demand fastlægger de tilladelser, som brugeren er tildelt af privilegierne i brugerrollen.
- Oracle CRM On Demand fastlægger de tilladelser, som brugeren er tildelt af posttypeindstillingerne i brugerrollen (Har adgang, Kan oprette og Kan læse alle poster).

Hvis brugerens privilegier tillader, at brugeren arbejder med poster med en given posttype, og indstillingen Kan læse alle poster er valgt til posttypen i brugerrollen, kan brugeren se alle poster med den posttype.

Hvis brugerens privilegier tillader, at brugeren arbejder med poster med en given posttype, men indstillingen Kan læse alle poster ikke er valgt til posttypen i brugerrollen, kan brugeren se alle poster med den posttype, som brugeren ejer, samt alle poster med den posttype, som ejeren er autoriseret til at se via en af følgende adgangskontrolkomponenter:

- Rapporteringshierarkiet
- Medlemskab af tilpassede bøger
- Brugerdelegering
- Teammedlemskab

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
- [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med primære posttypeposter fastlægges

Når en bruger forsøger at opdatere, slette eller bore ned for at se flere detaljer om en primær post, bruger Oracle CRM On Demand følgende proces til at fastlægge de handlinger, som brugeren kan udføre på posten:

- Oracle CRM On Demand fastlægger de adgangsniveauer, der tildeles af adgangsprofilen i brugeren rolle:
  - Hvis brugeren er ejeren af posten, bruges ejerens ejeradgangsprofil.
  - Hvis brugeren ikke er ejeren af posten, men indstillingen Kan læse alle poster er valgt til posttypen i brugerens rolle, anvendes brugerens standardadgangsprofil.
- Oracle CRM On Demand fastlægger de adgangsniveauer, der tildeles af hver af følgende adgangskontrolkomponenter:
  - Rapporteringshierarkiet

- n Medlemskab af tilpassede bøger
- n Brugerdelegering
- n Teammedlemskab

I resten af dette emne finder du flere oplysninger om, hvordan Oracle CRM On Demand fastlægger de adgangsniveauer, der tildeles af rapporteringshierarkiet, medlemskab af tilpassede bøger, brugerdelegering og teammedlemskab. Oracle CRM On Demand bruger altid det mest omfattende adgangsniveau til hver af disse adgangskontrolkomponenter, så det er vigtigt at huske, når du opretter adgangsprofiler og tildeler dem til brugere, bøger og team.

Kombinationen af adgangstilladelser til posten fastlægger de handlinger, som brugeren kan udføre på posten. Hvis brugeren har mindst skrivebeskyttet adgang til posten, vises postdetaljerne. Ellers ser brugeren en fejlmeddelelse.

### Adgangsrettigheder fra rapporteringshierarkiet

Oracle CRM On Demand overvejer følgende til hver brugers underordnede for at fastlægge de adgangsrettigheder, der kan tildeles via en brugers stilling i rapporteringshierarkiet:

- n Hvis den underordnede er ejeren af posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den aktuelle brugers ejeradgangsprofil.
- n Hvis den underordnede er et teammedlem i posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den adgangsprofil, som den underordnede er tildelt som teammedlem.

**BEMÆRK:** Hvis den underordnede ikke er ejer af posten eller medlem af teamet til posten, indgår den underordnede ikke i adgangsberegningen.

Oracle CRM On Demand overvejer dernæst alle de adgangsrettigheder, som underordnede bidrager med til adgangsberegningen, og beregner det mest omfattende adgangsniveau, som brugeren kan tildeles.

### Adgangsrettigheder fra medlemskab af tilpassede bøger

Oracle CRM On Demand overvejer følgende for at fastlægge de adgangsrettigheder, der kan tildeles via en brugers medlemskab af tilpassede bøger:

- n Hvis posten er knyttet til en bog, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den adgangsprofil, som brugeren, der er medlem af bogen, er tildelt.
- n Hvis posten er knyttet til en underordnet bog i et boghierarki med flere niveauer, så som over-overordnet, overordnet og underordnet, udtrækkes adgangsniveauet, som følger:
  - n Hvis brugeren er medlem af alle tre bøger, afledes adgangsniveauet fra brugerens adgangsprofiler fra hver af de over-overordnede, overordnede og underordnede bøger.
  - n Hvis brugeren kun er medlem af den over-overordnede bog, afledes adgangsniveauet fra brugerens adgangsprofil fra den over-overordnede bog.

I alle tilfælde bruges det arvede adgangsniveau for den primære posttype, hvis et eller flere af adgangsniveauerne til posten er Arv primær. Hvis mere end ét adgangsniveau til posten er Arv primær, bruges en forening af de arvede adgangsniveauer for de primære posttyper fra hver adgangsprofil. Oracle CRM On Demand overvejer alle adgangsniveauer, som bogmedlemskabet bidrager med til den endelige adgangsberegning, og fastlægger det mest omfattende adgangsniveau, der kan gives til brugeren.

### Adgangsrettigheder fra brugerdelegering

Oracle CRM On Demand overvejer følgende til hver delegator (dvs. hver bruger, som den aktuelle bruger er en delegeret for) for at fastlægge de adgangsrettigheder, der kan tildeles via brugerdelegering:

- n Hvis delegatoren er ejeren af posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den aktuelle delegators ejeradgangsprofil.
- n Hvis delegatoren er et teammedlem i posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den adgangsprofil, som delegatoren er tildelt i teamet.
- n Hvis den underordnede er ejeren af posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den underordnedes ejeradgangsprofil.
- n Hvis en underordnet er et teammedlem i posten, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra den adgangsprofil, som den delegerede er tildelt i teamet.

Oracle CRM On Demand overvejer dernæst alle de adgangsniveauer, som brugerdelegering bidrager med til adgangsberegningen, og fastlægger det mest omfattende adgangsniveau, som brugeren kan tildeles.

### Adgangsrettigheder fra teammedlemskab

Hvis brugeren er et teammedlem i en post (men ikke ejeren af posten), udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den primære posttype fra adgangsprofilen i brugerens teammedlemskab.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
- n [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- n [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Hvordan adgangsrettigheder til visning af relaterede posttypeposter fastlægges

Når en bruger ser detaljesiden til en post korrekt, bruger Oracle CRM On Demand følgende proces til at fastlægge de relaterede poster, som brugeren kan se:

- n Oracle CRM On Demand verificerer, at brugerens rolle har de nødvendige privilegier til at se posttypen. Hvis brugerens rolle ikke har de nødvendige privilegier, vises posterne for denne relaterede posttype ikke.
- n Hvis den relaterede posttype er baseret på en primær posttype, verificerer Oracle CRM On Demand, at afkrydsningsfeltet Har adgang er valgt til den relaterede posttype. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er valgt til den relaterede posttype, vises posterne for denne relaterede posttype ikke.
- n Hvis ejeren af den overordnede post er den aktuelle bruger, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers ejeradgangsprofil.
- n Hvis ejeren af den overordnede post er den aktuelle brugers underordnede på et hvilket som helst niveau i rapporteringshierarkiet, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers ejeradgangsprofil.

- n Hvis ejeren af den overordnede post er en ikke-relateret bruger:
  - n Hvis indstillingen Kan læse alle poster er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers standardadgangsprofil.
  - n Hvis indstillingen Kan læse alle poster ikke er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, bruges den aktuelle brugers standardadgangsprofil ikke.

I det tilfælde opnår den aktuelle bruger adgang til den overordnede posts detaljeside på en eller flere af følgende måder:

    - n Den aktuelle bruger er medlem af teamet til den overordnede post.
    - n Den aktuelle bruger har en direkte eller indirekte underordnet, som har adgang til den overordnede post.
    - n Den aktuelle bruger er medlem af en bog, der indeholder den overordnede post, eller den overordnede post findes i en bogs underbog, hvor den aktuelle bruger er medlem.
    - n Den aktuelle bruger er delegeret af en anden bruger, som har adgang til den overordnede post.

Oracle CRM On Demand udtrækker derfor adgangsniveauerne til den relaterede posttype fra adgangsprofilerne til den overordnede post via hver af de gældende adgangskontrolkomponenter.
- n Oracle CRM On Demand evaluerer dernæst alle de relaterede adgangsniveauer for at fastlægge, om adgangsniveauet Arv primær findes i sættet af adgangsniveauer, og fastlægger de poster, der skal vises, på følgende måde:
  - n Hvis adgangsniveauet Arv primær ikke findes:
    - n Hvis det mest omfattende adgangsniveau er Ingen adgang, vises de relaterede poster ikke.
    - n Hvis det mest omfattende adgangsniveau er alt andet end Ingen adgang, vises alle relaterede poster, heriblandt poster, som den aktuelle bruger ikke er autoriseret til at se.
  - n Hvis adgangsniveauet Arv primær findes, og afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, vises alle relaterede poster.
  - n Hvis adgangsniveauet Arv primær findes, og afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster ikke er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, omfatter det sæt af relaterede poster, der vises, alle poster, hvor en hvilken som helst af følgende er sand:
    - n Den aktuelle bruger ejer den relaterede post.
    - n Den aktuelle bruger er medlem af teamet til den relaterede post.
    - n Den aktuelle bruger har en direkte eller indirekte underordnet, som har adgang til posten.
    - n Den aktuelle bruger er medlem af en bog, der indeholder den relaterede post, eller den relaterede post findes i en bogs underbog, hvor den aktuelle bruger er medlem.
    - n Den aktuelle bruger er delegeret af en anden bruger, som har adgang til den relaterede post.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:






- n [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)

 [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)





 [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Hvordan adgangsrättigheder til arbejde med relaterede posttypeposter fastlægges







Når en bruger forsøger at opdatere, slette eller bore ned for at se flere detaljer om en relateret post, bruger Oracle CRM On Demand følgende proces til at fastlægge de handlinger, som brugeren kan udføre på posten:

-  Hvis ejeren af den overordnede post er den aktuelle bruger, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers ejeradgangprofil.
-  Hvis ejeren af den overordnede post er den aktuelle brugers underordnede på et hvilket som helst niveau i rapporteringshierarkiet, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers ejeradgangprofil.
-  Hvis ejeren af den overordnede post er en ikke-relateret bruger:
  -  Hvis indstillingen Kan læse alle poster er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede posttype fra den aktuelle brugers standardadgangprofil.
  -  Hvis indstillingen Kan læse alle poster ikke er valgt til den relaterede posttype i den aktuelle brugers rolle, bruges den aktuelle brugers standardadgangprofil ikke.

I det tilfælde opnår den aktuelle bruger adgang til den overordnede posts detaljeside på en eller flere af følgende måder:

-  Den aktuelle bruger er medlem af teamet til den overordnede post.
-  Den aktuelle bruger har en direkte eller indirekte underordnet, som har adgang til den overordnede post.
-  Den aktuelle bruger er medlem af en bog, der indeholder den overordnede post, eller den overordnede post findes i en bogs underbog, hvor den aktuelle bruger er medlem.
-  Den aktuelle bruger er delegeret af en anden bruger, som har adgang til den overordnede post.

Når adgang til den relaterede post tildeles via konteksten i den overordnede post, udtrækker Oracle CRM On Demand det relevante adgangsniveau til den relaterede posttype fra adgangsprofilerne til hver af de gældende adgangskontrolkomponenter.

-  Til den relaterede post udtrækker Oracle CRM On Demand også adgangsniveauerne fra den aktuelle brugers relation til den relaterede post, når en af følgende er sand:
  -  Den aktuelle bruger er medlem af teamet for den relaterede post. Hvis den aktuelle bruger ejer den relaterede post, findes brugeren også i teamet, og derfor bruges ejeradgangprofilen.
  -  Den aktuelle bruger har en direkte eller indirekte underordnet, som har adgang til den relaterede post.
  -  Den aktuelle bruger er medlem af en bog, der indeholder den relaterede post, eller den relaterede post findes i en bogs underbog, hvor den aktuelle bruger er medlem.
  -  Den aktuelle bruger er delegeret af en anden bruger, som har adgang til den relaterede post.
-  Oracle CRM On Demand evaluerer dernæst alle de gældende adgangsniveauer for at fastlægge, om adgangsniveauet Arv primær findes i sættet af adgangsniveauer:



- n Hvis adgangsniveauet Arv primær (eller et af dets kombinationer) findes i sættet af gældende adgangsniveauer, arver den relaterede posttype rolleindstillingerne fra dens egen primære posttype samt adgangsiindstillingerne. Adgangsiindstillingen Arv primær fastlægger de handlinger, som brugeren kan udføre på posterne. Hvis Oracle CRM On Demand finder to eller flere Arv primær-adgangsniveauer, fastlægges kombinationen af adgangsniveauerne. Se [Om adgangsniveauer til relaterede posttyper](#) (se "[Om adgangsniveauer til relaterede posttyper](#)" på side 1179) for at få flere oplysninger om adgangsniveauet Arv primær og dets kombinationer.
- n Hvis adgangsniveauet Arv primær (eller et af dets kombinationer) ikke findes i sættet af gældende adgangsniveauer, fastlægger Oracle CRM On Demand skæringen mellem adgangsniveauerne til den primære posttype og den relaterede posttype, hvis den relaterede posttype har en tilsvarende primær posttype.

Hvis f.eks. adgangsniveauet til den relaterede posttype Salgsmuligheder er Skrivebeskyttet, og adgangsniveauet til dens primære posttype Salgsmulighed er Læs/Rediger, er skæringen mellem adgangsniveauerne Skrivebeskyttet.

Kombinationen af alle de resulterende adgangsniveauer til den relaterede posttype fastlægger de handlinger, som brugeren kan udføre på poster med den posttype.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
- n [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- n [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Arbejde med siden Adgangsprofilliste

Du kan udføre handlinger i følgende tabel på siden Adgangsprofilliste.

Handling	Trin
Tilføj en ny adgangsprfil	Klik på Ny i titellinjen på siden Adgangsprofilliste. Guiden Adgangsprofil åbner.  Se <a href="#">Opsætning af adgangsprofiler</a> (på side 1198) for at få flere oplysninger om brug af guiden Adgangsprofil.
Tilføj en ny adgangsprfil ved at kopiere en eksisterende adgangsprfil	Vælg Kopier i menuen på postniveau ved siden af adgangsprfilnavnet. Guiden Adgangsprofil åbner.  Se <a href="#">Opsætning af adgangsprofiler</a> (på side 1198) for at få flere oplysninger om brug af guiden Adgangsprofil.
Deaktiver en adgangsprfil	Marker afkrydsningsfeltet Deaktiveret til adgangsprfilen.  Når du deaktiverer en adgangsprfil, kan den ikke bruges i nogen nye tilknytninger til roller, team eller bøger. Den deaktiverede adgangsprfil fortsætter dog med at fungere som adgangsprfil, hvor den er tilknyttet tidligere til en rolle,

Handling	Trin
	et team eller en bog, indtil du tildeler en anden adgangsprfil til rollen, teamet eller bogen.
Vælg et sprog til visning af listen over adgangsprfiler	<p>Vælg det sprog, som du ønsker at se listen over adgangsprfiler på, i feltet Oversættelsessprog i titellinjen på siden Adgangsprfilliste. Du kan se listen på alle sprog, der understøttes til firmaet i Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Hvis en eksisterende adgangsprfil ikke har et oversat adgangsprfilnavn, er navnet på adgangsprfilen ikke oversat og vises i parenteser.</p>

Du kan bruge alfabetisk søgning til at filtrere listen over adgangsprfiler. Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få flere oplysninger om alfabetisk søgning.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Adgangsprfilstyring](#) (på side 1167)
- [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- [Opsætning af adgangsprfiler](#) (på side 1198)

## Om adgangsniveauer til primære posttyper

Du tildeler eller tilbagekalder adgangsrrettigheder til primære posttyper ved at sætte adgangsniveauerne i trin 2 i guiden Adgangsprfil. Se [Opsætning af adgangsprfiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger om brug af guiden Adgangsprfil.

Adgangsniveauer er det laveste tilladelsesniveau, der kan tildeles til en posttype. Til hver primær posttype angiver du adgangsrrettigheder til alle brugere, der arver denne adgangsprfil via en eller flere af adgangskontrolkomponenterne (roller, rapporteringshierarki, team og bøger). Når f.eks. en bruger borer ned på en salgsmulighed fra en salgsmulighedsliste, kontrolleres de adgangsrrettigheder, der giver brugeren mulighed for at se salgsmulighedsdetaljer og for at udføre operationer, af adgangsniveauet til den primære posttype Salgsmulighed i trin 2 i guiden Adgangsprfil.

Beskrivelsen i dette afsnit af adgangsniveauerne til primære posttyper vedrører adgangsniveauernes funktionalitet, da de fungerer individuelt. De poster, som en bruger kan se, og de operationer, som en bruger må udføre på poster, kontrolleres af en kombination af et eller flere adgangsniveauer, der anvendes på posterne via en eller flere adgangsprfiler.

Posttyper, der kontrolleres via særlige privilegier, vises i alle adgangsprfiler med adgangsniveauet sat som standard. Til primære posttyper er standardindstillingen Skrivebeskyttet. Du skal ændre standardindstillingen for at give brugerne det adgangsniveau, som de kræver til de forskellige posttyper.

Adgangsniveauet til hver primær posttype kan sættes til en af følgende:

- ✎ Skrivebeskyttet.** Adgangsniveauet Skrivebeskyttet forhindrer brugeren i at udføre operationer, så som redigering eller sletning på den primære post.

**Læs/Rediger.** Adgangsniveauet Læs/Rediger giver brugeren mulighed for at se og redigere primære poster.

**Læs/Rediger/Slet.** Adgangsniveauet Læs/Rediger/Slet giver brugeren mulighed for at se, redigere og slette primære poster.

**BEMÆRK:** Tilladelse til at oprette poster med en primær posttype kontrolleres ikke af indstillingerne i trin 2 i guiden Adgangsprofil. Den kontrolleres af indstillingerne i trin 2 i guiden Rollestyring. Se [Rollestyring](#) (på side 1201) for at få flere oplysninger om roller.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)

[Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)

[Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Om adgangsniveauer til relaterede posttyper

Du tildeler eller tilbagekalder adgangsrettigheder til relaterede posttyper i trin 2 i guiden Adgangsprofil. Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger om brug af guiden Adgangsprofil.

Relaterede posttyper, der kontrolleres via særlige privilegier, vises i alle adgangsprofiler med adgangsniveauet sat til Ingen adgang som standard. Du skal ændre standardindstillingen for at give brugerne det adgangsniveau, som de kræver til de forskellige posttyper.

F.eks. er posttypen Tilpasset objekt 04 en relateret posttype i den overordnede posttype Salgsmulighed. I adgangsprofilen Fuld har den relaterede posttype Tilpasset objekt 04 sit adgangsniveau sat til Ingen adgang som standard. Som resultat kan en bruger, som er med i et salgsmulighedsteam med adgangsprofilen Fuld, ikke se de relaterede posttyper på basis af den relaterede posttype Tilpasset objekt 04. Hvis du ønsker, at brugeren skal se posten Tilpasset objekt 04 i salgsmulighedsposter, skal du ændre standardadgangsniveauet.

I dette emne beskrives følgende:

[Postrelationer](#)

[Indstillinger af adgangsniveau til relaterede posttyper](#)

### Postrelationer

Relationen mellem en overordnet posttype og dens relaterede posttype (den underordnede post) fastlægger de indstillinger af adgangsniveau, der er tilgængelige til tildeling til den relaterede posttype.

Der er følgende relationstyper og tilgængelige indstillinger af adgangsniveau:

**En-til-mange-relation.** I en en-til-mange-relation er de underordnede poster baseret på en primær posttype, og en overordnet post kan have mange underordnede poster. På f.eks. siden Relaterede oplysninger om konto er Salgsmuligheder en relateret posttype, der har en tilsvarende primær posttype, der hedder Salgsmulighed. Følgende adgangsniveauer er tilgængelige til en-til-mange-relationen:

[Vis](#)

- n Skrivebeskyttet
- n Ingen adgang
- n Arv primær

**BEMÆRK:** Adgangsniveauet Arv primær er kun tilgængeligt til visse en-til-mange-relationer.

- n **En-til-underordnet-relation.** En-til-underordnet-relation svarer til en-til-mange-relationen, idet en overordnet post kan have mange underordnede poster. I en en-til-underordnet-relation er de underordnede poster imidlertid baseret på en posttype, der ikke har en tilsvarende primær posttype. Vedhæftninger, noter og team er nogle eksempler på relaterede posttyper, der ikke har en tilsvarende primær posttype.

**BEMÆRK:** En undtagelse fra denne regel er relationen mellem underordnede kontaktposter i en salgsmulighed. Selv om posttypen Kontakt har en tilsvarende primær posttype, er relationen mellem salgsmuligheden og kontakterne en en-til-underordnet-relation. Brugere kan tilføje eksisterende kontakter til en salgsmulighed eller fjerne kontakter fra en salgsmulighed. Brugere kan oprette nye kontakter fra en salgsmulighed.

Følgende adgangsniveauer er tilgængelige til en-til-underordnet-relationen:

- n Læs/Opret
- n Læs/Opret/Rediger
- n Læs/Rediger
- n Læs/Rediger/Slet
- n Skrivebeskyttet
- n Ingen adgang
- n Fuld
- n **En-til-skrivebeskyttet-relation.** En-til-skrivebeskyttet-relationen svarer til en en-til-underordnet-relation. Som navnet i relationen antyder kan brugere imidlertid ikke redigere eller oprette de underordnede poster i en en-til-skrivebeskyttet-relation. Revisionsspor er et eksempel på en relateret posttype, der ikke har en tilsvarende primær posttype. Oracle CRM On Demand opretter posttypen Revisionsspor. Følgende adgangsniveauer er tilgængelige til en-til-skrivebeskyttet-relationen:
  - n Skrivebeskyttet
  - n Ingen adgang
- n **Mange-til-mange-relationer.** Mange-til-mange-relationer er en relation mellem to primære posttyper, hvor posterne for hver posttype kan være overordnet eller underordnet til den anden, afhængig af hvordan du ser relationen. En konto kan f.eks. have mange kontakter. Omvendt kan en kontakt have mange konti. Følgende adgangsniveauer er tilgængelige til mange-til-mange-relationen:
  - n Læs/Opret
  - n Skrivebeskyttet
  - n Vis
  - n Ingen adgang
  - n Arv primær

n Tilføj/Arv primær

n Tilføj/Fjern/Arv primær

**BEMÆRK:** Adgangsniveauerne Tilføj/Arv primær og Tilføj/Fjern/Arv primær er kun tilgængelige til udvalgte mange-til-mange-relationer.

## Indstillinger af adgangsniveau til relaterede posttyper

Det fulde sæt af adgangsniveauindstillinger til relaterede posttyper er følgende:

- n **Ingen adgang.** Indstillingen Ingen adgang er tilgængelig til alle relaterede posttyper. Den forhindrer brugeren i at se poster i en relateret liste.
- n **Skrivebeskyttet.** Adgangsniveauet Skrivebeskyttet forhindrer brugeren i at redigere de relaterede poster inline på den overordnede post.
- n **Læs/Opret.** Adgangsniveauet Læs/Opret er tilgængeligt til relaterede posttyper, der er en-til-underordnede-poster eller er en del af mange-til-mange-relationer. Til en-til-underordnet poster giver adgangsniveauet Læs/Opret brugeren mulighed for at oprette en ny post eller bore ned på eksisterende poster for at se detaljer, men det tillader ikke, at brugeren redigerer eller sletter poster. Til mange-til-mange-relationer giver adgangsniveauet Læs/Opret brugeren mulighed for at tilknytte en eksisterende post som en underordnet til en overordnet post, men det tillader ikke, at brugeren fjerner en eksisterende tilknytning.
- n **Læs/Opret/Rediger.** Adgangsniveauet Læs/Opret/Rediger er tilgængeligt til relaterede posttyper, der er en-til-underordnet-poster. Det giver brugeren mulighed for at oprette en ny post eller bore ned på eksisterende poster for at se detaljerne og redigere posten efter behov. Adgangsniveauet tillader ikke, at brugeren sletter underordnede poster.
- n **Læs/Rediger.** Adgangsniveauet Læs/Rediger er tilgængeligt til alle relationer undtagen relaterede poster, der er skrivebeskyttet i en-til-skrivebeskyttet-relationer. Adgangsniveauet giver brugeren mulighed for at se og redigere relaterede poster.
- n **Læs/Rediger/slet.** Adgangsniveauet Læs/Rediger/Slet er tilgængeligt til relaterede posttyper, der er underordnede poster i en-til-underordnet-relationer. Adgangsniveauet giver brugeren mulighed for at bore ned på eksisterende poster for at se postdetaljerne, redigere posten eller slette posten. Adgangsniveauet tillader ikke, at brugeren opretter nye underordnede poster.
- n **Fuld.** Adgangsniveauet Fuld er tilgængeligt til relaterede posttyper, der ikke har en tilsvarende primær posttype. Til sådanne posttyper giver adgangsniveauet Fuld brugeren mulighed for at oprette, se, redigere og slette poster.
- n **Vis.** Adgangsniveauet Vis er kun tilgængeligt til relaterede posttyper i en-til-mange- og mange-til-mange-relationer. Når adgangsniveauet er valgt, arver den relaterede posttype adgangsniveauindstillingen til dens egen primære posttype (ikke adgangsniveauet til den overordnede posttype i relationen). Hvis f.eks. Vis er adgangsniveauet til den relaterede posttype Salgsmulighed i den overordnede posttype Konto, arver hver relateret Salgsmulighed-post adgangsniveauet fra den primære Salgsmulighed-posttype og ikke fra dens overordnede Konto-posttype.
- n **Arv primær.** Adgangsniveauet Arv primær er kun tilgængeligt til visse en-til-mange og mange-til-mange relaterede posttyper. Det svarer til adgangsniveauet Vis, idet den relaterede posttype arver adgangsniveauindstillingen til dens egen primære posttype. Når adgangsniveauet Arv primær er valgt, og adgangsprofilen er linket til en rolle, arver den relaterede posttype imidlertid rolleindstillingen for dens primære posttype samt adgangssindstillingerne.

Hvis f.eks. adgangsniveauet til den relaterede posttype Salgsmulighed i den overordnede posttype Konto er sat til Arv primær i en adgangsprøfil, arver hver relateret salgsmuligheds-post adgangsniveauet fra den primære salgsmuligheds-post og ikke fra dens overordnede kontopost. Hvis adgangsprøfilen dernæst linkes til en rolle, arver den relaterede salgsmuligheds-post også indstillingen til Kan læse alle poster i rollen. Rolleindstillingen og adgangsniveauet fastlægger til sammen de poster, som en bruger kan se i listen over relaterede salgsmuligheds-poster på siden Detalje: Konto. Oracle CRM On Demand bruger enten standard- eller ejeradgangsprøfilen, afhængig af om den aktuelle bruger er ejeren af kontoposten, til at fastlægge de relaterede poster, som brugeren kan se, på følgende måde:

- n Hvis indstillingen Kan læse alle poster til posttypen Salgsmulighed i rollen ikke er valgt, ser brugeren ikke nogen relaterede salgsmuligheds-poster, som brugeren ikke har tilladelse til at se.
- n Hvis indstillingen Kan læse alle poster til posttypen Salgsmulighed i rollen er valgt, ser brugeren alle relaterede salgsmuligheds-poster i kontoposten.

Til mange-til-mange-relationer betyder valg af adgangsniveauet Arv primær, at brugeren ikke kan tilføje eller fjerne en relation mellem to eksisterende poster. Adgangsniveauet Arv primær er imidlertid også tilgængeligt i kombination med adgangsrettigheden Tilføj eller i kombination med adgangsrettighederne Tilføj og Fjern.

**BEMÆRK:** Hvis adgangsniveauet Arv primær (eller en af dens kombinationer) findes i en af de profiler, der bruges til en relateret posttype, har indstillingen Arv primær prioritet. Hvis f.eks. adgangsniveauerne Arv primær og Vis begge findes, tilsidesætter adgangsniveauet Arv primær adgangsniveauet Vis. Hvis adgangsniveauerne Arv primær, Skrivebeskyttet og Vis alle findes, tilsidesætter adgangsrettigheden Arv primær adgangsniveauerne Vis og Skrivebeskyttet.

- n **Tilføj/Arv primær.** Adgangsniveauet Tilføj/Arv primær er tilgængeligt til relaterede poster, der deler en mange-til-mange-relation med den overordnede. Elementet Arv primær i adgangsniveauet Tilføj/Arv primær virker på samme måde som adgangsniveauet Arv primær. Adgangsniveauet Tilføj/Arv primær tillader imidlertid også, at brugeren knytter en eksisterende relateret post til den overordnede post. Hvis en relateret post tilføjes korrekt, arver posten adgangsniveauet til dens primære post. Adgangsniveauet Tilføj/Arv primær tillader ikke, at brugere fjerner en eksisterende relateret post.
- n **Tilføj/Fjern/Arv primær.** Adgangsniveauet Tilføj/Fjern/Arv primær er tilgængeligt til relaterede poster, der deler en mange-til-mange-relation med den overordnede. Elementet Arv primær i adgangsniveauet Tilføj/Fjern/Arv primær virker på samme måde som adgangsniveauet Arv primær. Adgangsniveauet Tilføj/Fjern/Arv primær tillader imidlertid også, at brugeren knytter en eksisterende relateret post til den overordnede post eller fjerner (afknytter) linket mellem posterne. Hvis en bruger fjerner eller afknytter en relateret post, slettes posten ikke og forbliver i databasen. Hvis en relateret post er tilføjet korrekt, arver posten adgangsniveauet til dens primære post.

I følgende tabel vises de relationer, hvor adgangsniveauet Arv primær er tilgængeligt. Relationerne i denne tabel er en-til-mange-relationer.

**BEMÆRK:** Hvis adgangsniveauet i øjeblikket er sat til Vis til nogen af de relationer, der er angivet i følgende tabel, anbefales det, at du ændrer adgangsniveauet fra Vis til Arv primær.

Overordnet posttype	Relateret posttype
Konto	Forretningsplaner
Konto	Opkald
Konto	Fuldførte aktiviteter

Overordnet posttype	Relateret posttype
Konto	Tilpasset objekt 04 og højere
Konto	Målsætninger
Konto	Åbne aktiviteter
Konto	Salgsmuligheder
Konto	Plankonti
Akkreditering	Akkrediteringsanmodninger
Akkreditering	Tilpasset objekt 04 og højere
Aktivitet	Tilpasset objekt 04 og højere
Aktivitet	Meddelelsesresponses
Ansøgning	Aktiviteter
Mæglerprofil	Tilpasset objekt 04 og højere
Forretningsplan	Akkrediteringsanmodninger
Forretningsplan	Aktiviteter
Forretningsplan	Forretningsplaner
Forretningsplan	Certificeringsanmodninger
Forretningsplan	Tilpasset objekt 04 og højere
Forretningsplan	Målsætninger
Forretningsplan	Plankonti
Forretningsplan	Plankontakter
Forretningsplan	Plansalgsmuligheder
Kampagne	Fuldførte aktiviteter
Kampagne	Tilpasset objekt 04 og højere
Kampagne	Åbne aktiviteter
Certificering	Certificeringsanmodninger
Certificering	Tilpasset objekt 04 og højere
Krav	Aktiviteter
Kontakt	Certificeringsanmodninger
Kontakt	Kursustilmeldinger
Kontakt	Tilpasset objekt 04 og højere

Overordnet posttype	Relateret posttype
Kontakt	Eksamensregistreringer
Kontakt	Målsætninger
Kontakt	Plankontakter
Kursus	Kursustilmeldinger
Kursus	Tilpasset objekt 04 og højere
Tilpasset objekt 01	Tilpasset objekt 04 og højere
Tilpasset objekt 02	Tilpasset objekt 04 og højere
Tilpasset objekt 03	Tilpasset objekt 04 og højere
Tilpassede objekter 04 og højere	Aktiviteter
Tilpassede objekter 04 og højere	Tilpasset objekt 04 og højere
Tilpassede objekter 04 og højere	Salgsmuligheder
Handelsregistrering	Aktiviteter
Handelsregistrering	Tilpasset objekt 04 og højere
Forhandler	Fuldførte aktiviteter
Forhandler	Tilpasset objekt 04 og højere
Forhandler	Åbne aktiviteter
Forhandler	Salgsmuligheder
Eksamen	Tilpasset objekt 04 og højere
Eksamen	Eksamensregistreringer
Finansiel konto	Aktiviteter
Finansiel konto	Salgsmuligheder
Finansiel plan	Aktiviteter
Finansiel plan	Salgsmuligheder
Kapital	Aktiviteter
Kapital	Tilpasset objekt 04 og højere
Kapitalanmodning	Fuldførte aktiviteter
Kapitalanmodning	Tilpasset objekt 04 og højere
Kapitalanmodning	Åbne aktiviteter
Husstand	Tilpasset objekt 04 og højere



Overordnet posttype	Relateret posttype
Rapporten Lagerrevision	Prøvelager
Lagerperiode	Prøvelager
Kundeemne	Fuldførte aktiviteter
Kundeemne	Tilpasset objekt 04 og højere
Kundeemne	Åbne aktiviteter
MDF-anmodning	Aktiviteter
MDF-anmodning	Tilpasset objekt 04 og højere
MedEd-begivenhed	Fuldførte aktiviteter
MedEd-begivenhed	Tilpasset objekt 04 og højere
MedEd-begivenhed	Åbne aktiviteter
Meddelelsesplan	Meddelelsesrespons
Meddelelsesplan	Elementer i meddelelsesplan
Element i meddelelsesplan	Meddelelsesrespons
Element i meddelelsesplan	Relationer for element i meddelelsesplan
Målsætning	Akkrediteringsanmodninger
Målsætning	Aktiviteter
Målsætning	Certificeringsanmodninger
Målsætning	Kursustilmeldinger
Målsætning	Tilpasset objekt 04 og højere
Målsætning	Eksamensregistreringer
Målsætning	Målsætninger
Målsætning	Salgsmuligheder
Salgsmulighed	Fuldførte aktiviteter
Salgsmulighed	Tilpasset objekt 04 og højere
Salgsmulighed	Åbne aktiviteter
Salgsmulighed	Plansalgsmuligheder
Salgsmulighed	Undersalgsmuligheder
Partner	Akkrediteringsanmodninger

Overordnet posttype	Relateret posttype
Partner	Forretningsplaner
Partner	Fuldførte aktiviteter
Partner	Kursustilmeldinger
Partner	Tilpasset objekt 04 og højere
Partner	Eksamensregistreringer
Partner	Åbne aktiviteter
Periode	Forretningsplaner
Periode	Målsætninger
Police	Aktiviteter
Police	Tilpasset objekt 04 og højere
Police	Salgsmuligheder
Portefølje	Fuldførte aktiviteter
Portefølje	Tilpasset objekt 04 og højere
Portefølje	Åbne aktiviteter
Program	Tilpasset objekt 04 og højere
Program	Salgsmuligheder
Prøvetransaktion	Transaktionselementer
Serviceanmodning	Fuldførte aktiviteter
Serviceanmodning	Tilpasset objekt 04 og højere
Serviceanmodning	Åbne aktiviteter
Løsning	Tilpasset objekt 04 og højere
Løsning	Relationer for element i meddelelsesplan
Løsning	Elementer i meddelelsesplan
Særlig prissætningsanmodning	Aktiviteter
Særlig prissætningsanmodning	Tilpasset objekt 04 og højere
Køretøj	Tilpasset objekt 04 og højere

I følgende tabel vises de relationer, hvor adgangsniveauet Arv primær og dets kombinationer (Arv primær, Tilføj/arv primær og Tilføj/fjern/arv primær) er tilgængelige. Relationerne i denne tabel er mange-til-mange-relationer.

**BEMÆRK:** Hvis du i øjeblikket bruger adgangsniveauet Læs/opret til nogen af de mange-til-mange-relationer, der er angivet i følgende tabel, anbefales det, at du ændrer adgangsniveauet Læs/opret til en af kombinationerne af Arv primær på de relaterede posttyper.

Overordnet posttype	Relateret posttype
Kampagne	Salgsmuligheder
Kontakt	Opkald
Kontakt	Fuldførte aktiviteter
Kontakt	Åbne aktiviteter
Kontakt	Salgsmuligheder
Tilpasset objekt 01	Fuldførte aktiviteter
Tilpasset objekt 01	Åbne aktiviteter
Tilpasset objekt 01	Salgsmuligheder
Tilpasset objekt 02	Fuldførte aktiviteter
Tilpasset objekt 02	Åbne aktiviteter
Tilpasset objekt 02	Salgsmuligheder
Tilpasset objekt 03	Fuldførte aktiviteter
Tilpasset objekt 03	Åbne aktiviteter
Tilpasset objekt 03	Salgsmuligheder

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)
- [Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)
- [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Eksempler på beregninger af adgangsniveau

Klik på følgende links for at se nogle eksempler på, hvordan Oracle CRM On Demand beregner brugeres adgangsrettigheder:

- [Eksempel 1: Brug af adgangsniveauet Vis](#) (på side 1188)
- [Eksempel 2: Brug af adgangsniveauet Arv primær](#) (på side 1193)
- [Eksempel 3: Sikring af data via bøger](#) (på side 1195)

Adgangsrettighederne i eksemplerne er baseret på bestemte konfigurationer af brugerroller, adgangsprofiler og andre adgangskontrolkomponenter. Oracle CRM On Demand beregner adgangsrettighederne til en

autentificeret bruger, hver gang brugeren interagerer med programmet. Oracle CRM On Demand fastlægger adgangsrettighederne fra brugerens rolle, der gælder via ejeradgangsprofiler, standardadgangsprofiler, rapporteringshierarkiet, medlemskab af tilpassede bøger, brugerdelegering og teammedlemskab, som kaldes *adgangskontrolkomponenterne*.

**BEMÆRK:** Brugere kan være medarbejdere i dit firma eller medarbejdere i en partnerorganisation. Brugere kan også være eksterne systemer, der har adgang til Oracle CRM On Demand.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Adgangsprofilstyring](#) (på side 1167)

 [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198)

## Eksempel 1: Brug af adgangsniveauet Vis

Dette emne giver et eksempel på, hvordan Oracle CRM On Demand beregner brugeres adgangsrettigheder.

I eksemplet har Amanda Jacobsen rollen Salgsrepr. Amanda kan oprette nye konti og se alle andre kontoposter. Hun har tilladelse til at oprette salgsmuligheder, men hun kan kun se salgsmuligheder, som hun ejer, eller som hun har autorisation til at se.

I følgende tabel vises posttypeindstillingerne i rollen Salgsrepr.

Primær posttype	Har adgang	Kan oprette	Kan læse alle poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighed	Ja	Ja	Nej

Rollen Salgsrepr. giver Amanda fuld kontrol over de konti og salgsmuligheder, som hun opretter, og begrænsede rettigheder til poster, som hun ikke ejer. Rollen kræver to adgangsprofiler: en ejeradgangsprofil og en standardadgangsprofil.

I følgende tabel vises indstillingerne til ejeradgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs/Rediger/Slet	Salgsmuligheder	Vis
Salgsmulighed	Læs/Rediger/Slet	Ikke gældende	Ikke gældende

I følgende tabel vises indstillingerne til standardadgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheder	Vis
Salgsmulighed	Skrivebeskyttet	Ikke gældende	Ikke gældende

I dette eksempel på beregning af adgangsrettigheder antages det, at afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er valgt i firmaprofilen. Se [Om videreførsel af adgang via teamarv](#) (på side 1170) for at få flere oplysninger om afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv.

David Bloom har også rollen Salgsrepr. i samme firma. David har samme adgangsrettigheder som Amanda.

Amanda er ejeren af salgsmulighed X, som er linket til konto 1. David opretter en salgsmulighed, Salgsmulighed Y, og linker den også til konto 1. Amanda findes ikke i salgsmulighedsteamet.

Når Amanda ser listen over konti i sit firma, kan hun se alle konti, da hendes rolle tillader, at hun ser alle konti, heriblandt dem, som hun ikke ejer. I følgende tabel vises de poster, som Amanda ser, når hun klikker på kontonavnet Konto 1 for at bore ned på posten. Kun de relevante felter og kolonner til eksemplet er vist.

Kontodetalje: Konto 1		
Kontodetalje		
Kontonavn:	Konto 1	
Ejer:	Jonathan Hope	
Salgsmuligheder		
Navn: Salgsmulighed		Ejer
Salgsmulighed X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighed Y		David Bloom
Team: Konto		
Efternavn	Fornavn	Kontoadgang
Hope	Jonathan	Ejer

### Relateret postsynlighed i eksempel 1

Oracle CRM On Demand undersøger Amandas adgangsrettigheder på følgende måde for at fastlægge de relaterede salgsmulighedsposter, som Amanda kan se i kontoen:

- 1 Oracle CRM On Demand undersøger alle de gældende adgangsniveauer til den relaterede salgsmulighedsposttype i denne overordnede kontopost på følgende måde:

**BEMÆRK:** Hvis flere adgangsniveauer opdages fra forskellige adgangskontrolkomponenter, tages de alle i betragtning, når adgangsrettigheder beregnes.

- Fastlægger, om Amanda ejer den overordnede konto.

I dette eksempel er svaret Nej.

- Fastlægger, om Amandas rolle tillader, at hun læser alle kontoposter.

I dette eksempel er svaret Ja. Amandas rolle tillader, at hun læser alle kontoposter, og Amanda kan derfor se kontoen. Da Amanda ikke ejer den overordnede konto, bruges hendes standardadgangsprofil. Adgangsniveauet til den relaterede salgsmulighedsposttype i Amandas standardadgangsprofil er Vis.

- n Fastlægger, om den overordnede post findes i en bog, hvor Amanda er medlem.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n Fastlægger, om Amanda er medlem af kontoteamet.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n Fastlægger, om nogen af Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem af kontoteamet.

I dette eksempel er svaret Nej.

Hvis svaret til dette spørgsmål er Ja (dvs. en eller flere af Amandas underordnede er medlem af kontoteamet), udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede salgsmulighedsposttype til hver af de underordnede fra den relevante adgangsprofil. Den adgangsprofil, der er tildelt i feltet Adgang: Konto i den underordnedes teammedlemskab til kontoen, bruges i det tilfælde (ikke den adgangsprofil, der er tildelt i feltet Adgang: Salgsmulighed).

- n Fastlægger, om Amanda har adgang til kontoposten via delegering.

I dette eksempel er svaret Nej.

### 2 Oracle CRM On Demand gør dernæst følgende:

- n Fastlægger, om Amandas rolle giver hende grundlæggende adgang til salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Ja, da indstillingen Har adgang er valgt til posttypen Salgsmulighed i brugerens rolle.

- n Fastlægger, om Amandas rolle tildeler hende privilegiet til salgsmulighedsposttypen.

Salgsmuligheder kontrolleres ikke via privilegier, og i dette eksempel påvirker privilegierne derfor ikke beregningen af Amandas adgangsrettigheder.

- n Fastlægger, om adgangsniveauet på nogen af adgangsprofilerne i beregningen er sat til Arv primær eller et af dets kombinationer.

I dette eksempel er svaret Nej.

### 3 Oracle CRM On Demand undersøger dernæst alle de fundne adgangsniveauer og fastlægger det mest omfattende niveau. I det tilfælde er Vis det mest omfattende adgangsniveau, der er fundet. Adgangsniveauet Arv primær findes ikke, og derfor vises alle underordnede salgsmulighedsposter, heriblandt dem, som brugeren ikke er autoriseret til at se.

### Handlinger på relaterede poster i eksempel 1

Når en bruger forsøger at udføre en handling på en relateret post, skal Oracle CRM On Demand fastlægge, om brugeren har de relevante adgangsrettigheder til den handling. I dette eksempel kan Amanda forsøge at læse postdetaljerne, at redigere posten eller at slette posten. To sager overvejes:

- n I sag 1 forsøger Amanda at udføre en handling på salgsmulighed X.

**n** I sag 2 forsøger Amanda at udføre en handling på salgsmulighed Y.

**Sag 1:** Amanda forsøger at udføre en handling på salgsmulighed X, som hun ejer.

Oracle CRM On Demand undersøger Amandas adgangsrettigheder på følgende måde:

- 1** Oracle CRM On Demand undersøger alle de gældende adgangsniveauer til den relaterede salgsmulighedsposttype i denne overordnede kontopost på følgende måde:

**BEMÆRK:** Hvis flere adgangsniveauer opdages fra forskellige adgangskontrolkomponenter, tages de alle i betragtning, når adgangsrettigheder beregnes.

**n** Fastlægger, om Amanda ejer den overordnede konto.

I dette eksempel er svaret Nej.

**n** Fastlægger, om Amandas rolle tillader, at hun læser alle salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Nej. Selv om Amanda kan se den overordnede kontopost, da hendes standardadgangsprofil bruges, bruges hendes standardadgangsprofil ikke til salgsmulighedsposten.

**n** Fastlægger, om salgsmulighedsposten findes i en bog, hvor Amanda er medlem.

I dette eksempel er svaret Nej.

**n** Fastlægger, om Amanda er medlem af salgsmulighedsteamet.

I dette eksempel er svaret Ja. Amanda ejer salgsmuligheden og findes derfor i salgsmulighedsteamet. Adgangsniveauet til den primære salgsmulighedsposttype fra Amandas standardadgangsprofil (standardadgangsprofilen Salgsrepr.) er Læs/Rediger/Slet.

**n** Fastlægger, om nogen af Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem af salgsmulighedsteamet.

I dette eksempel er svaret Nej.

**n** Fastlægger, om Amanda har adgang til kontoposten via delegering.

I dette eksempel er svaret Nej.

- 2** Oracle CRM On Demand gør dernæst følgende:

**n** Fastlægger, om Amandas rolle giver hende grundlæggende adgang til salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Ja, da indstillingen Har adgang er valgt til posttypen Salgsmulighed i Amandas rolle.

**n** Fastlægger, om Amandas rolle tildeler hende privilegiet til salgsmulighedsposttypen.

Posttypen Salgsmulighed kontrolleres ikke via privilegier. I dette eksempel påvirker privilegierne derfor ikke beregningen af Amandas adgangsrettigheder.

**n** Fastlægger, om adgangsniveauet på nogen af adgangsprofilerne i beregningen er sat til Arv primær eller et af dets kombinationer.

I dette eksempel er svaret Nej.

- 3** Oracle CRM On Demand undersøger dernæst alle de fundne adgangsniveauer og fastlægger det mest omfattende niveau. I dette tilfælde er Læs/Rediger/Slet det mest omfattende adgangsniveau, der er fundet.

**Sag 2:** Amanda forsøger at udføre en handling på salgsmulighed Y, som ejes af David Bloom.

Oracle CRM On Demand undersøger Amandas adgangsrettigheder på følgende måde:

- 1** Oracle CRM On Demand undersøger alle de gældende adgangsniveauer til den relaterede salgsmulighedsposttype i denne overordnede kontopost på følgende måde:

**BEMÆRK:** Hvis flere adgangsniveauer opdages fra forskellige adgangskontrolkomponenter, tages de alle i betragtning, når adgangsrettigheder beregnes.

- n** Fastlægger, om Amanda ejer den overordnede konto.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n** Fastlægger, om Amandas rolle tillader, at hun læser alle salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Nej. Selv om Amanda kan se den overordnede kontopost, da hendes standardadgangsprofil bruges, bruges hendes standardadgangsprofil ikke til salgsmulighedsposten.

- n** Fastlægger, om salgsmulighedsposten findes i en bog, hvor Amanda er medlem.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n** Fastlægger, om Amanda er medlem af salgsmulighedsteamet.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n** Fastlægger, om nogen af Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem af salgsmulighedsteamet.

I dette eksempel er svaret Nej.

- n** Fastlægger, om Amanda har adgang til kontoposten via delegering.

I dette eksempel er svaret Nej.

- 2** Oracle CRM On Demand gør dernæst følgende:

- n** Fastlægger, om Amandas rolle giver hende grundlæggende adgang til salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Ja, da indstillingen Har adgang er valgt til posttypen Salgsmulighed i Amandas rolle.

- n** Fastlægger, om Amandas rolle tildeler hende privilegiet til salgsmulighedsposttypen.

Posttypen Salgsmulighed kontrolleres ikke via privilegier. I dette eksempel påvirker privilegierne derfor ikke beregningen af Amandas adgangsrettigheder.

- n** Fastlægger, om adgangsniveauet på nogen af adgangsprofilerne i beregningen er sat til Arv primær eller et af dets kombinationer.

I dette eksempel er svaret Nej.

- 3** Oracle CRM On Demand undersøger dernæst alle de fundne adgangsniveauer og fastlægger det mest omfattende niveau. I dette tilfælde er Ingen adgang det endelige adgangsniveau.



**Relaterede emner**

Se følgende emner for yderligere eksempler:

[Eksempel 2: Brug af adgangsniveauet Arv primær](#) (på side 1193)

[Eksempel 3: Sikring af data via bøger](#) (på side 1195)

**Eksempel 2: Brug af adgangsniveauet Arv primær**

Dette emne giver et eksempel på, hvordan Oracle CRM On Demand beregner brugeres adgangsrettigheder.

I eksemplet er Amanda Jacobsen en salgsrepræsentant i firmaet. Amanda kan oprette nye konti og se alle andre kontoposter. Hun har tilladelse til at oprette salgsmuligheder, men hun kan kun se salgsmuligheder, som hun ejer, eller som hun har autorisation til at se.

I følgende tabel vises posttypeindstillingerne i rollen Salgsrepr.

Primær posttype	Har adgang	Kan oprette	Kan læse alle poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighed	Ja	Ja	Nej

Rollen Salgsrepr. giver Amanda fuld kontrol over de konti og salgsmuligheder, som hun opretter, og begrænsede rettigheder til poster, som hun ikke ejer. Rollen kræver to adgangsprofiler: en ejeradgangsprofil og en standardadgangsprofil.

I følgende tabel vises indstillingerne til ejeradgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs/Rediger/Slet	Salgsmuligheder	Arv primær
Salgsmulighed	Læs/Rediger/Slet	Ikke gældende	Ikke gældende

I følgende tabel vises indstillingerne til standardadgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheder	Arv primær
Salgsmulighed	Skrivebeskyttet	Ikke gældende	Ikke gældende

I dette eksempel på beregning af adgangsrettigheder antages det, at afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er valgt i firmaprofilen. Se [Om videreførsel af adgang via teamarv](#) (på side 1170) for at få flere oplysninger om afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv.

David Bloom er også en salgsrepræsentant i samme firma. David har samme adgangsrettigheder som Amanda.

Amanda er ejeren af salgsmulighed X, som er linket til konto 1. David opretter en salgsmulighed, Salgsmulighed Y, og linker den også til konto 1. Amanda findes ikke i salgsmulighedsteamet.

Når Amanda ser listen over konti i sit firma, kan hun se alle konti, da hendes rolle tillader, at hun ser alle konti, heriblandt dem, som hun ikke ejer. I følgende tabel vises de poster, som Amanda ser, når hun klikker på kontonavnet Konto 1 for at bore ned på posten. Kun de relevante felter og kolonner til eksemplet er vist.

Kontodetalje: Konto 1		
Kontodetalje		
Kontonavn:	Konto 1	
Ejer:	Jonathan Hope	
Salgsmuligheder		
Navn: Salgsmulighed		Ejer
Salgsmulighed X		Amanda Jacobsen
Team: Konto		
Efternavn	Fornavn	Kontoadgang
Hope	Jonathan	Ejer
Bloom	David	Medlem

### Relateret postsynlighed i eksempel 2

Oracle CRM On Demand undersøger Amandas adgangsrettigheder på følgende måde for at fastlægge de relaterede salgsmulighedsposter, som Amanda kan se i kontoen:

- 1 Oracle CRM On Demand undersøger alle de gældende adgangsniveauer til den relaterede salgsmulighedsposttype i denne overordnede kontopost på følgende måde:
  - n Fastlægger, om Amanda ejer den overordnede konto.  
I dette eksempel er svaret Nej.
  - n Fastlægger, om Amandas rolle tillader, at hun læser alle kontoposter.  
I dette eksempel er svaret Ja. Amandas rolle tillader, at hun læser alle kontoposter, og Amanda kan derfor se kontoen. Da Amanda ikke ejer den overordnede konto, bruges hendes standardadgangsprofil. Adgangsniveauet til den relaterede salgsmulighedsposttype i Amandas standardadgangsprofil er Arv primær.
  - n Fastlægger, om den overordnede post findes i en bog, hvor Amanda er medlem.  
I dette eksempel er svaret Nej.
  - n Fastlægger, om Amanda er medlem af kontoteamet.  
I dette eksempel er svaret Nej.
  - n Fastlægger, om nogen af Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem af kontoteamet.  
I dette eksempel er svaret Nej.

Hvis svaret til spørgsmålet er Ja (dvs. en eller flere af Amandas underordnede er medlem af kontoteamet), udtrækker Oracle CRM On Demand adgangsniveauet til den relaterede salgsmulighedsposttype til hver af de underordnede fra den relevante adgangsprofil. Den adgangsprofil, der er tildelt i feltet Adgang: Konto i den underordnedes teammedlemskab til kontoen, bruges i det tilfælde (ikke den adgangsprofil, der er tildelt i feltet Adgang: Salgsmulighed).

- n Fastlægger, om Amanda har adgang til kontoposten via delegering.

I dette eksempel er svaret Nej.

## 2 Oracle CRM On Demand gør dernæst følgende:

- n Fastlægger, om Amandas rolle giver hende grundlæggende adgang til salgsmulighedsposter.

I dette eksempel er svaret Ja, da indstillingen Har adgang er valgt til posttypen Salgsmulighed i Amandas rolle.

- n Fastlægger, om Amandas rolle tildeler hende privilegiet til salgsmulighedsposttypen.

Salgsmuligheder kontrolleres ikke via privilegier, og i dette eksempel påvirker privilegierne derfor ikke beregningen af Amandas adgangsrettigheder.

- n Fastlægger, om adgangsniveauet på nogen af adgangsprofilerne i beregningen er sat til Arv primær eller et af dets kombinationer.

I dette eksempel er svaret Ja, og Oracle CRM On Demand viser derfor følgende salgsmulighedsposter i kontoen:

- n Alle linkede salgsmulighedsposter, hvor Amanda er ejeren.
- n Alle linkede salgsmulighedsposter, som Amanda har autorisation til at se via alle andre adgangskontrolkomponenter.

Amandas rolle afviser muligheden for at se salgsmuligheder, som hun ikke ejer, og hun kan således ikke se den salgsmulighed, som David Bloom oprettede.

### Handlinger på relaterede poster i eksempel 2

Når Amanda forsøger at udføre en handling på salgsmulighed X i dette eksempel, er beregningen den samme, og udfaldet af adgangsrettighederne er de samme som dem i sag 1 i [Eksempel 1: Brug af adgangsniveauet Vis](#) (på side 1188). Det endelige adgangsniveau er Læs/Rediger/Slet.

### Relaterede emner

Se følgende emner for yderligere eksempler:

- n [Eksempel 1: Brug af adgangsniveauet Vis](#) (på side 1188)
- n [Eksempel 3: Sikring af data via bøger](#) (på side 1195)

## Eksempel 3: Sikring af data via bøger

Dette emne giver et eksempel på, hvordan Oracle CRM On Demand beregner brugeres adgangsrettigheder.

I dette eksempel bruger et firma tilpassede bøger til at organisere data efter salgsområde. To bøger bruges i dette eksempel: Sydvest og Øst.

Bogen Sydvest har tre medlemmer:

 Amanda Jacobsen


 David Bloom


 Carlos Guzman

Alle brugere i bogen Sydvest har adgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bogrolle.

Bogen Øst har tre medlemmer:

 Rick Rogers

 Raj Kumar

 Jonathan Hope

Alle brugere i bogen Øst har adgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bogmedlemskabpost.

Når en af brugerne opretter en konto- eller salgsmulighedspost, tildeler en automatisk (arbejdsgang)proces den relevante bog til posten. Den tildeler bogen på basis af postens salgsområdeattribut.

Alle brugerne har rollen Salgsrepr. De kan oprette nye konti og salgsmuligheder. De kan se alle konto- og salgsmulighedsposter i deres salgsområde, men ikke i andre salgsområder.

I følgende tabel vises posttypeindstillingerne i rollen Salgsrepr.

Primær posttype	Har adgang	Kan oprette	Kan læse alle poster
Konto	Ja	Ja	Nej
Salgsmulighed	Ja	Ja	Nej

Alle brugerne har fuld kontrol over de konti og salgsmuligheder, som de opretter, men de har begrænsede rettigheder til poster, som de ikke ejer. Rollen Salgsrepr. kræver to adgangsprofiler: En ejeradgangsprofil og en standardadgangsprofil.

I følgende tabel vises indstillingerne til ejeradgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs/Rediger/Slet	Salgsmuligheder	Arv primær
		Bøger	Skrivebeskyttet
Salgsmulighed	Læs/Rediger/Slet	Bøger	Skrivebeskyttet

I følgende tabel vises indstillingerne til standardadgangsprofilen Salgsrepr.

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Konto	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheder	Arv primær
		Bøger	Skrivebeskyttet

Primær posttype	Adgangsniveau	Relateret posttype	Adgangsniveau
Salgsmulighed	Skrivebeskyttet	Bøger	Skrivebeskyttet

**BEMÆRK:** Til alle primære posttyper, der understøtter bøger, er relationen til den relaterede posttype Bøger en en-til-underordnet-relation.

I dette eksempel antages det, at afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er valgt i firmaprofilen. Se [Om videreførsel af adgang via teamarv](#) (på side 1170) for at få flere oplysninger om afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv.

Når Amanda Jacobsen ser listen over konti i firmaet, kan hun se kontiene i bogen Sydvest og de konti, som hun ejer. Hun kan ikke se andre konti.

I følgende tabel vises de poster, som Amanda ser, når hun klikker på kontonavnet Konto 1 for at bore ned på posten. Til dette eksempel vises kun de relevante felter og kolonner.

Kontodetalje: Konto 1		
Kontodetalje		
Kontonavn:	Konto 1	
Ejer:	Jonathan Hope	
Salgsmuligheder		
Navn: Salgsmulighed		Ejer
Salgsmulighed X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighed Y		David Bloom
Team: Konto		
Efternavn	Fornavn	Kontoadgang
Hope	Jonathan	Ejer

Amanda kan se to salgsmuligheder, da de salgsmuligheder findes i bogen Sydvest, hvor hun er medlem. Alle andre medlemmer af bogen Sydvest kan se de salgsmuligheder.

Jonathan Hope er medlem af bogen Øst. Når Jonathan logger på Oracle CRM On Demand, kan han også se konto 1, da han ejer kontoen. Han kan imidlertid ikke se salgsmuligheder, der er relateret til konto 1, men som han ikke ejer. Adgangsniveauet Arv primær til den relaterede posttype Salgsmulighed i konti giver denne sikkerhed.

Rick Rogers og Raj Kumar, som er medlemmer af bogen Øst, kan ikke se posterne Konto 1, Salgsmulighed X eller Salgsmulighed Y. De kan ikke se kontoen, da den ikke findes i bogen Øst, og deres rolle forhindrer dem i at se kontoposter, som de ikke ejer. På lignende vis kan de ikke se salgsmulighed X og salgsmulighed Y, da disse salgsmuligheder ikke findes i bogen Øst, og deres rolle forhindrer dem i at se salgsmuligheder, som de ikke ejer.

Amanda kan ikke ændre salgsmulighed Y, som ejes af David Bloom. Det skyldes følgende:

- n Amanda ejer ikke kontoen, og hendes ejeradgangsprofil bruges derfor ikke.
- n Amandas rolle forhindrer hende i at få adgang til salgsmulighedsposter, som hun ikke ejer, og derfor bruges hendes standardadgangsprofil ikke.
- n Den eneste adgangsprofil, der er aktiv på dette tidspunkt, er adgangsprofilen Skrivebeskyttet, som Amanda har via hendes medlemskab af bogen Sydvest.

Amandas adgangsniveau til salgsmulighed Y er derfor Skrivebeskyttet.

### Relaterede emner

Se følgende emner for yderligere eksempler:

- n [Eksempel 1: Brug af adgangsniveauet Vis](#) (på side 1188)
- n [Eksempel 2: Brug af adgangsniveauet Arv primær](#) (på side 1193)

## Opsætning af adgangsprofiler

Du kan redigere eksisterende adgangsprofiler eller tilføje adgangsprofiler ved at gøre følgende:

- n Oprette nye profiler
- n Kopiere eksisterende profiler og redigere deres adgangsniveauer.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter brugere og adgang, for at du kan se, oprette eller revidere adgangsprofiler i dit firma.

### *Sådan konfigurerer du en adgangsprofil*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Adgangsprofiler i afsnittet Adgangsprofilstyring.
- 4 Gør et af følgende i listen Adgangsprofil:
  - n Klik på Ny i titellinjen for at oprette en ny profil.
  - n Klik på Rediger på den profil, som du vil redigere, for at redigere en eksisterende profil.
  - n Klik på Kopier på den profil, som du vil kopiere, for at oprette en ny profil på basis af en eksisterende profil.

Guiden Adgangsprofil fører dig gennem processen.

- 5 Angiv et navn og en beskrivelse i Trin 1: Navn på adgangsprofil, og udfyld de resterende felter efter behov. De resterende felter er beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Marker til oversættelse	<p>Afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse gælder kun under begge følgende omstændigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Når navnet på en eksisterende adgangprofil ændres</li> <li>✎ Det eksisterende adgangprofilnavn er allerede oversat til et eller flere yderligere sprog</li> </ul> <p>Under disse omstændigheder kan du bruge afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse til at angive, om det oversatte adgangprofilnavn skal erstattes med det nye navn eller skal forblive uændret. Afhængig af indstillingen af afkrydsningsfeltet, vises navnet på adgangprofilen på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, vises det nye navn på det sprog, som det blev indtastet, uanset det sprog, der bruges til at vise listen over adgangprofiler. Når listen over adgangprofiler vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet, vises navnet med standardskrifttypen. Når listen over adgangprofiler vises på et andet sprog, vises navnet imidlertid med blå skrifttype i parenteser.</li> <li>✎ Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, vises det nye navn, når listen over adgangprofiler vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet. Når listen vises på et andet sprog, vises det oprindelige oversatte adgangprofilnavn imidlertid stadig.</li> </ul> <p>Afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse har ikke nogen virkning, når en ny adgangprofil tilføjes. Når en ny adgangprofil tilføjes, vises det nye navn automatisk i listen over adgangprofiler på alle sprog. Når listen vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet, vises navnet på den nye adgangprofil med standardskrifttypen. Når listen vises på et andet sprog, vises navnet på den nye adgangprofil med blå skrifttype i parenteser.</p>
Kan tildeles til teammedlemmer	Marker dette afkrydsningsfelt, så adgangprofilen kan tildeles til teammedlemmer.
Kan tildeles til brugere af bog	Marker dette afkrydsningsfelt, så adgangprofilen kan tildeles til bogbrugere. Se <a href="#">Oprettelse af adgangprofiler til bøger</a> (på side 1230) for at få flere oplysninger.
Deaktiveret	Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, deaktiveres adgangprofilen. En deaktiveret adgangprofil kan ikke bruges i nogen nye tilknytninger til roller, team eller bøger. Den deaktiverede adgangprofil fortsætter dog med at fungere som adgangprofil, hvor den er tilknyttet tidligere til en rolle, et team eller en bog, indtil du tildeler en anden adgangprofil til rollen, teamet eller bogen.

**BEMÆRK:** Som standard er afkrydsningsfelterne Kan tildeles til teammedlemmer og Kan tildeles til bogbrugere markeret på de foruddefinerede adgangprofiler Rediger, Fuld og Skrivebeskyttet. Når en

bruger føjer en anden bruger til et team eller en bog, omfatter værdilisten med adgangsp profiler, der vises i dialogboksen Tilføj brugere eller Rediger brugere derfor disse foruddefinerede adgangsp profiler. Hvis du vil forhindre brugere i at tildele nogen af disse tre adgangsp profiler til en bruger i en bog eller en brugerbog i et team, skal du rydde det relevante afkrydsningsfelt til den adgangsp profil.

### 1 Gør følgende i Trin 3: Angiv adgangsniveauer:

#### a Vælg adgangsniveauet til de primære posttyper. Vælg mellem:

- n Skrivebeskyttet
- n Læs/Rediger
- n Læs/Rediger/Slet

Se [Om adgangsniveauer til primære posttyper](#) (på side 1178) for at få flere oplysninger om adgangsniveauer til primære posttyper.

#### b Klik på linket Relaterede oplysninger for at angive adgangsniveauerne til relaterede posttyper til en primær posttype.

De fleste posttyper har et link af typen Relaterede oplysninger. Relaterede oplysninger vises som linkede poster på postdetaljesiderne.

#### c Vælg adgangsniveauet til den relaterede oplysningstype.

Valglisten med indstillinger til adgangsniveau, der vises i feltet Adgangsniveau til hver relateret posttype, afhænger af den relaterede posttypes relation til dens overordnede posttype. Afhængig af det adgangsniveau, som du angiver i dette felt og i guiden Rollestyring, kan du tildele eller tilbagekalde brugerens ret til at oprette, opdatere eller se poster med den posttype.

Se [Om adgangsniveauer til relaterede posttyper](#) (på side 1179) for at få flere oplysninger om adgangsniveauer til relaterede posttyper.

**BEMÆRK:** Adgangsniveauet til den omsætningsrelaterede posttype på salgsmulighedsposttypen skal være sat til Fuld, for at du kan oprette en ny salgsmulighed.

Se [Indstillinger af adgangsp profil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (på side 170) for at få oplysninger om de indstillinger af adgangsniveau, der kræves til konvertering af kundeemner. Se [Indstillinger af adgangsp profil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 357) for at få oplysninger om de indstillinger af adgangsniveau, der kræves til konvertering af handelsregistreringer.

#### d Klik på Forrige for at vende tilbage til hovedsiden i trin 2 i guiden, når du er færdig med at angive adgangsniveauerne på de relaterede posttyper til en primær posttype.

### 2 Klik på Afslut for at gemme indstillingerne, når du er færdig med at angive adgangsniveauerne til primære posttyper og relaterede posttyper.

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Adgangsp profilstyring](#) (på side 1167)



- [n Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [n Om adgangsprofiler i team, grupper og bøger](#) (på side 1169)
- [n Om videreførsel af adgang via teamarv](#) (på side 1170)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til visning af primære posttypeposter fastlægges](#) (på side 1172)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med primære posttypeposter fastlægges](#) (på side 1172)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til visning af relaterede posttypeposter fastlægges](#) (på side 1174)
- [n Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med relaterede posttypeposter fastlægges](#) (på side 1176)
- [n Arbejde med siden Adgangsprofiliste](#) (på side 1177)
- [n Eksempler på beregninger af adgangsniveau](#) (på side 1187)

## Rollestyring

I Oracle CRM On Demand kan du håndtere roller på siden Liste: Rolle og i guiden Rollestyring. Du får adgang til siden Liste: Rolle og guiden Rollestyring fra linket Global admin., som er tilgængeligt på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *rolle* i Oracle CRM On Demand svarer til en forretningsfunktion, som en bruger udfører i en organisation, så som en salgslederfunktion eller en servicemanagerfunktion. Inden for organisationen giver forretningsfunktionen bestemte privilegier og tilladelser, der er entydige for forretningsfunktionen. På lignende vis differentierer roller mellem forretningsfunktioner inden for konteksten af Oracle CRM On Demand ved at definere de funktioner i Oracle CRM On Demand, som en bruger har privilegier til at bruge, det sæt tilladelser, som brugeren gives til at arbejde med beskyttede oplysninger, og de brugerinterfaceindstillinger, der viser oplysninger.

**BEMÆRK:** Brugere kan være medarbejdere eller medarbejdere i en partnerorganisation. Brugere kan også være eksterne systemer, der har adgang til Oracle CRM On Demand.

De parametre, der defineres af en rolle, omfatter:

- [n Privilegier](#)
- [n Adgang til posttyper](#)
- [n Adgangsprofiler til rollen](#)
- [n Brugerinterfaceindstillinger, som omfatter følgende:](#)
  - [n Faneindstillinger](#)
  - [n Sidelayout](#)
  - [n Søgelayou](#)
  - [n Hjemmesidelayout](#)

Hver bruger har én tildelt rolle. Den samme rolle kan tildeles til flere brugere. Roller har ikke et hierarki.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
- [Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)
- [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)

## Retningslinjer for opsætning af roller

Oracle CRM On Demand indeholder et sæt forudgenererede roller, som du kan bruge som udgangspunkt for opsætning af roller til firmaet. Skabelonen Bruger- og rolleopsætning indeholder oplysninger om de forudgenererede roller med angivelse af deres postadgang, privilegier og standardfaneadgang. Se [Brug af administratorskabeloner under opsætning](#) (på side 1024).

Som eksempel på den rolletype, som du kan konfigurere i Oracle CRM On Demand kræver dit firma måske to distinkte salgsstyrker: salgsstyrken Kontostyring i installeret base og salgsstyrken Nye forretninger. Field-salgsrepræsentanter i salgsstyrken Kontostyring i installeret base sporer kontooplysninger om deres kundeimplementeringer. Field-salgsrepræsentanter i salgsstyrken Nye forretninger sporer kontooplysninger, der profilerer deres potentielle kontos indkøbsbehov. Selv om disse to jobansvar ligner hinanden, er den type oplysninger, der er mest relevante til understøttelse af de daglige processer, forskellige. I dette eksempel kan du konfigurere to roller:

- rollen Field-salgsrepr. i installeret base
- rollen Field-salgsrepr. i Nye forretninger

Du kan basere hver af disse roller på den forudgenererede rolle Field-salgsrepr. og skræddersy de nye roller ved at tilføje forskellige sidelayout til understøttelse af de to salgsstyrkers unikke forretningsbehov.

Du kan fortsætte med at ændre og tilføje rolledefinitioner efter behov, f.eks. som resultat af organisationsmæssig ændring eller erhvervelse af et andet firma. Hvis organisationsstrukturen i dit firma ændres, kan forretningsfunktioner for en eller flere medarbejdere også ændre sig. Hvis firmaet erhverver et andet firma, skal du muligvis integrere yderligere medarbejdere som brugere i Oracle CRM On Demand.

Følg disse retningslinjer ved opsætning af roller:

- Fastlæg, hvordan hver medarbejder eller gruppe medarbejdere vil bruge Oracle CRM On Demand.

Undersøg medarbejdernes jobfunktioner ved at fastlægge følgende:

- Hvilke opgaver skal de udføre, og hvilke poster kræver de adgang til
- Hvilken slags adgang kræver de til hver posttype
- Er der poster eller faner, som de ikke skal kunne få adgang til

Følgende tabel viser nogle eksempler på adgangstyper.

Adgangstype	Eksempel
-------------	----------

Adgangstype	Eksempel
Funktionsadgang	Rollen Intern salgsrepr. giver adgang til knappen Konverter på siden Detalje: Kundeemne.
Postadgang	Rollen Ledende giver redigeringsadgang til alle salgsmulighedsposter uanset ejeren.
Faneadgang	Som standard kan brugere, som har rollen Salgs- og marketingmanager, få adgang til fanerne Konti og Salgsmuligheder, men ikke fanerne Serviceanmodninger og Løsninger.

- n Gennemgå karakteristika for hver forudgenereret rolle for at fastlægge, om disse roller opfylder dine medarbejders behov.

Navnene på de forudgenererede roller matcher ikke nødvendigvis firmaets jobtitler. Du skal matche jobfunktioner og opgaver med roller, ikke jobtitler.

- n Konfigurer rollerne på følgende måde:
  - n Hvis en forudgenereret rolle er tæt på det, som du ønsker til en medarbejdergruppe, kan du oprette en ny rolle ved at kopiere den forudgenererede rolle, give kopien et nyt navn og dernæst redigere kopien, så den opfylder dine behov.
  - n Opret en ny rolle, der matcher dine behov, hvis ingen forudgenereret rolle er tæt på det, som du har behov for.

**TIP:** Brug skabelonen Bruger- og rolleopsætning som en hjælp til at dokumentere medarbejdergruppernes rollebehov. Referer dernæst til den udførte skabelon, når du opretter og redigerer roller og konfigurerer brugere i Oracle CRM On Demand.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Rollestyring](#) (på side 1201)
- n [Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- n [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- n [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- n [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)
- n [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)

## Arbejde med siden Rolleliste

Du kan udføre handlinger i følgende tabel på siden Rolleliste.

Handling	Trin
Tilføj en ny rolle	Klik på Ny i titellinjen på siden Rolleliste. Guiden Rollestyring åbner.

Handling	Trin
	Se <a href="#">Tilføjelse af roller</a> (på side 1207) for at få flere oplysninger om brug af guiden Rollestyring.
Tilføj en ny rolle ved at kopiere en eksisterende rolle	Vælg Kopier i menuen på postniveau ved siden af rollenavnet. Guiden Rollestyring åbner.  Se <a href="#">Tilføjelse af roller</a> (på side 1207) for at få flere oplysninger om brug af guiden Rollestyring.
Slet en rolle	Vælg Slet i menuen på postniveau ved siden af rollenavnet, og bekræft dernæst, at du vil slette rollen.  <b>BEMÆRK:</b> Du kan ikke slette administratorrollen.  Når du sletter en rolle, fortsætter alle brugere, som har den rolle tildelt, med at have rollen, indtil du tildeler dem en anden rolle. Du kan imidlertid ikke tildele en anden bruger den rolle, efter du har slettet rollen.
Vælg et sprog til visning af listen over roller	Vælg det sprog, som du ønsker at se listen over roller på, i feltet Oversættelsessprog i titellinjen på siden Rolleliste. Du kan se listen på alle sprog, der understøttes til firmaet i Oracle CRM On Demand.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis en eksisterende rolle ikke har et oversat rollenavn, er navnet på rollen ikke oversat og vises i parenteser.

Du kan bruge alfabetisk søgning til at filtrere listen over roller. Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få flere oplysninger om alfabetisk søgning.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Rollestyring](#) (på side 1201)
- [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
- [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)
- [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)



## Om posttypeadgang i roller

Du kontrollerer adgang til primære posttyper til en rolle i trin 2 i guiden Rollestyring. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse af roller.

En primær posttype er en posttype, der kan bruges som en uafhængig posttype. De fleste, men ikke alle primære posttyper, kan forekomme som faner i Oracle CRM On Demand. Nogle primære posttyper kan


imidlertid ikke forekomme som faner. F.eks. er posttypen Bog en primær posttype (dvs. bogposter kan oprettes som uafhængige poster). Posttypen Bog kan dog ikke forekomme som en fane. Posttyper, der ikke er primære posttyper, kan ikke forekomme som faner.



Med nogle undtagelser er de primære posttyper, der opfylder følgende kriterier, anført i trin 2 i guiden Rollestyring:

-  Dit firma har licens til at bruge posttypen.
-  Din rolle har det relevante privilegium til at få adgang til posttypen.


Undtagelserne er posttyper, der kun bruges til administrative formål, så som firmaprofilen, brugerposter, arbejdsgangregler osv. Adgang til sådanne posttyper kontrolleres kun via privilegier.

Til hver primær posttype, der er anført i trin 2 i guiden, kontrolleres adgang til posttypen til rollen via tre indstillinger:

-  **Har adgang.** Når afkrydsningsfeltet Har adgang i trin 2 i guiden Rollestyring er valgt til en primær posttype i en rolle, kan brugere, der har den rolle, få adgang til poster med den posttype. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er valgt til en posttype i en rolle, nægtes brugere med rollen alle former for adgang til posttypen. Hvis f.eks. afkrydsningsfeltet ikke er valgt til posttypen Konto i en rolle, nægtes brugere med rollen alle former for adgang til posttypen Konto, heriblandt relaterede appletter, søgemuligheder og anden adgang til posttypen Konto. Dernæst kan følgende ske:


-  Hvis en bruger, som ikke har adgang til posttypen Konto, forsøger at knytte en salgsmulighed til en kontopost, fejler operationen.
-  Hvis en bruger, som ikke har adgang til posttypen Konto, ser en salgsmulighed, der allerede er linket til en konto, kan brugeren ikke se nogen detaljer om den linkede kontopost.

**BEMÆRK:** Hvis en bruger nægtes adgang til en posttype (hvis afkrydsningsfeltet Har adgang ikke er markeret til posttypen i guiden Rollestyring), kan det forhindre brugeren i at oprette en post med en anden posttype. Hvis du f.eks. nægter adgang til en posttype, som en bruger skal have adgang til, for at oprette en post på basis af en anden posttype, kan du forhindre en bruger, som har rollen, i at kunne oprette den post.

-  **Kan oprette.** Når afkrydsningsfeltet Kan oprette i trin 2 i guiden Rollestyring er markeret til en posttype i en rolle, kan brugere, som har rollen, oprette poster med den posttype.

Hvis afkrydsningsfeltet Kan oprette ikke er markeret til en primær posttype, kan brugere, som har rollen, ikke oprette en post med den primære posttype.

**BEMÆRK:** Tilladelsen til at oprette poster med en primær posttype kontrolleres af denne indstilling. Den kontrolleres ikke via adgangsprofiler. Adgangsprofiler kontrollerer adgang til eksisterende data, så primære poster skal findes, før adgangsprofiler kan kontrollere adgang til de poster.

-  **Kan læse alle poster.** Når afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster i trin 2 i guiden Rollestyring er markeret til en primær posttype i en rolle, kan brugere, som har rollen, se alle poster med den posttype. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret til en primær posttype, kan brugere, som har rollen, som en generel regel kun se poster med den posttype, hvis de har autorisation til at se posten. Andre adgangskontrolkomponenter kan påvirke synligheden af poster, så som bøger, team, grupper og ledelseshierarkiet. Brugere kan opnå synlighed af poster, som de ikke ejer, via de adgangskontrolkomponenter. Hvis ingen anden adgangskontrolkomponent giver synlighed af posterne, og afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster ikke er markeret, ser brugeren imidlertid kun de poster, som brugeren ejer.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Rollestyring](#) (på side 1201)
- [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
- [Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)
- [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)

## Om privilegier i roller

Du tildeler eller tilbagekalder privilegier til en rolle i trin 4 i guiden Rollestyring. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse af roller.

Privilegier kontrollerer de funktioner, som dit firma har licens til at bruge i Oracle CRM On Demand. Når firmaet først konfigureres til at bruge Oracle CRM On Demand, får administratorrollen alle privilegier til alle licenserede funktioner. Hver gang en bruger interagerer med Oracle CRM On Demand, gennemgår Oracle CRM On Demand det sæt privilegier, der er tildelt til den brugers rolle, for at fastlægge, om brugeren har de nødvendige privilegier til at udføre bestemte funktioner og få adgang til bestemte posttyper. Hvis et privilegium, der tidligere blev tildelt til en rolle, tilbagekaldes, mister alle brugere, som har den rolle, muligheden for at bruge funktionen. Når et privilegium tilbagekaldes, mistes ikke eksisterende data og konfigurationsoplysninger, der blev anbragt af en bruger, som havde privilegiet.

Privilegier er organiseret i kategorier i guiden Rollestyring. Hver kategori repræsenterer den gruppe af privilegier, der omfatter en funktionalitetsdel i Oracle CRM On Demand. F.eks. er *Admin.: Brugere og adgangskontrol* en privilegiekategori, der kontrollerer alle funktionsområder i Brugerstyring og adgangskontrol.

Hvert privilegium vedrører et individuelt funktionsområde i en privilegiekategori. F.eks. er *Håndter bøger* et privilegium, der kræves, hvis en bruger, som har rollen, vil oprette, opdatere, redigere og slette tilpassede bøger og underbøger samt håndtere tilknyttede medlemmer. Hvert privilegium eksponerer også kontrolfelter og andre muligheder, der er entydige for funktionen. Se online-hjælpen for at fastlægge de privilegier, der kræves, for at brugere kan benytte en funktion.

**BEMÆRK:** Tildeling af et privilegium til en rolle er ikke nok for at tildele alle adgangsrettigheder, så en bruger kan benytte funktionaliteten. Når du tildeler et privilegium, eksponeres de nødvendige posttyper og funktionsdetaljer, der kræves til funktionen, i rollen. Når f.eks. privilegiet *Håndter bøger* tildeles til en rolle, ser en bruger, som har rollen, posttypen *Bøger* i trin 2 i guiden Rollestyring og også i guiden Adgangsprofil. Du skal imidlertid også konfigurere de nødvendige adgangsniveauer i trin 2 (*Posttypeadgang*) i guiden Rollestyring til brugerens rolle og i adgangsprofilerne til rollen for at give brugeren de nødvendige rettigheder til at arbejde med bogposter.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Rollestyring](#) (på side 1201)
- [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)

- [n Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- [n Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- [n Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [n Tilføjelse af roller](#) (på side 1207)

## Tilføjelse af roller

Du kan føje en rolle til Oracle CRM On Demand ved at gøre følgende:

- [n](#) Oprettelse af en ny rolle
- [n](#) Kopiering af en eksisterende rolle, omdøbning af kopien og dernæst redigering af privilegierne og adgangsrettighederne til kopien

Kopiering af en rolle er nyttig, hvis du vil have roller, der er ens, men brugere skal se forskellige sidelayout. F.eks. vil din nordamerikanske og EMEA-ledere se salgsmulighedsoplysninger på forskellige måder, hvilket kræver forskellige felter og sidelayout til hver gruppe brugere. Opret to roller, der er baseret på standardrollen Ledelse, og navngiv dine nye roller, *Ledelse - Nordamerika* og *Ledelse - EMEA* for at definere denne konfiguration. Når du kopierer rollen Ledelse, bevares den oprindelige rolles adgangsprivilegier til den nye rolle, og du skal kun ændre sidelayout, så brugere, som du giver den nye rolle, præsenteres for visninger og felter, der er relevante for deres arbejde.

**BEMÆRK:** Du skal oprette de sidelayout, som du vil knytte til rollen. Se [Siden Applikationstilpasning: Posttype](#) (på side 1063) for at få oplysninger om oprettelse af sidelayout.

**TIP:** Overvej at konfigurere en testbruger til hver rolle. Aktiver dernæst testbrugerne, og sørg for, at konfigurationerne er defineret korrekt. Aktiver ikke andre brugere, før du har fuldført alle brugeropsætningsaktiviteter, heriblandt adgangsrettigheder, rolleindstillinger, rapporterings- og datadelingshierarkier, arbejdsgangregler og anden tilpasning af forretningsproces. Deaktiver testbrugere, når du er færdig med at teste.

**Før du går i gang.** Gør følgende:

- [n](#) Sørg for, at din rolle har privilegiet Håndter brugere og adgang.
- [n](#) Se [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202) for at læse retningslinjerne for opsætning af roller. I følgende procedure beskrives, hvordan du tilføjer en rolle.

### *Sådan tilføjer du en rolle*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3** Klik på Rollestyring i afsnittet Rollestyring.
- 4** Vælg firmaets primære sprog i feltet Oversættelsessprog på siden Rolleliste.
- 5** Gør et af følgende:

- n Klik på Kopier på den rolle, som du vil kopiere, for at oprette en ny rolle ved at kopiere en eksisterende rolle.
- n Klik på Ny rolle i sidens titellinje for at oprette en ny rolle, der ikke er baseret på en eksisterende rolle.

Guiden Rollestyring vises og leder dig gennem processen. Hvert trin i guiden kontrollerer bestemte indstillinger til rollen. Alle rolleindstillingerne til sammen fastlægger adgangsrettighederne til brugere, der har rollen.

- 6 Angiv et navn og en beskrivelse i Trin 1: Rollenavn, og udfyld de resterende felter efter behov. De resterende felter er beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Marker til oversættelse	<p>Afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse gælder kun under begge følgende omstændigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Når navnet på en eksisterende rolle ændres</li> <li>n Det eksisterende rollenavn allerede er oversat til et eller flere yderligere sprog</li> </ul> <p>Under disse omstændigheder kan du bruge afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse til at angive, om det oversatte rollenavn skal erstattes med det nye navn eller skal forblive uændret. Afhængig af indstillingen af afkrydsningsfeltet vises rollenavnet på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, vises det nye navn på det sprog, som det blev indtastet, uanset det sprog, der bruges til at vise rollelisten. Når rollelisten vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet, vises navnet med sort skrifttype. Når rollelisten vises på et andet sprog, vises navnet imidlertid med blå skrifttype i parenteser.</li> <li>n Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, vises det nye navn, når rollelisten vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet. Når rollelisten vises på et andet sprog, vises det oprindelige oversatte rollenavn imidlertid stadig.</li> </ul> <p>Afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse har ikke nogen virkning, når en ny rolle tilføjes. Når en ny rolle tilføjes, vises det nye navn automatisk i rollelisten på alle sprog. Når rollelisten vises på det sprog, som det nye navn blev indtastet, vises navnet på den nye rolle med sort skrifttype. Når rollelisten vises på et andet sprog, vises navnet på den nye rolle med blå skrifttype i parenteser.</p>
Standard salgsproces	<p>(Valgfrit) Vælg en indstilling i feltet Standard salgsproces for at angive standard salgsprocessen til nye salgsmuligheder, der er oprettet af brugere, som er tildelt denne rolle.</p> <p>Se <a href="#">Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches</a> (på side 1312) for at få flere oplysninger om denne indstilling.</p>
Temanavn	<p>(Valgfrit) Vælg et tema i feltet Temanavn for at angive</p>



Felt	Beskrivelse
	standardtemaet til rollen.  Se <a href="#">Oprettelse af nye temaer</a> (på side 1127) for at få flere oplysninger om oprettelse af temaer.
Layout af handlingslinje	Som standard benyttes standardlayoutet til handlingslinjen til alle roller. Du kan tildele et andet layout af handlingslinjen til rollen.
Layout af konvertering af kundeemne	(Valgfrit) Vælg et layout i feltet Layout af konvertering af kundeemne for at angive et layout (til siden Konverter kundeemne) til de brugere, der er tildelt denne rolle.  Hvis du ikke vælger et layout til rollen, bruges firmaets standardlayout til rollen. Se <a href="#">Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne</a> (på side 1302) for at få oplysninger om oprettelse af layout af konvertering af kundeemne.

- 1 I Trin 2: Adgang til posttype skal du til hver posttype markere afkrydsningsfeltet for hvert adgangsniveau, som rollen skal tildeles.

Du kan vælge et eller flere af følgende adgangsniveauer til hver posttype:

- ☐ Har adgang
- ☐ Kan oprette
- ☐ Kan læse alle poster

Se [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204) for at få flere oplysninger om disse adgangsniveauer.

**ADVARSEL:** Hvis en bruger nægtes adgang til en posttype (hvis afkrydsningsfeltet Har adgang ikke er markeret til posttypen i guiden Rollestyring), kan det forhindre brugeren i at oprette en post med en anden posttype. Hvis du f.eks. nægter adgang til en posttype, som en bruger skal have adgang til, for at oprette en post på basis af en anden posttype, kan du forhindre en bruger, som har rollen, i at kunne oprette den post.

**BEMÆRK:** Brugere skal have de relevante adgangsniveauindstillinger til visse posttyper for at konvertere kundeemner eller handelsregistreringer. Se [Indstillinger af adgangprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (på side 170) for at få flere oplysninger om de adgangsniveauer, der kræves til konvertering af kundeemner. Se [Indstillinger af adgangprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 357) for at få oplysninger om de adgangsniveauer, der kræves til konvertering af handelsregistreringer.

**TIP:** Når du foretager ændringer af en rolles adgangsniveauer og gemmer ændringerne, skal brugere, der er tildelt rollen, logge ud og logge på igen, for at ændringer i deres rolle får virkning.

- 2 Vælg de adgangsprofiler, som denne rolle skal tildeles, i Trin 3: adgangsprofiler:

Se [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168) for at få flere oplysninger om adgangsprofiler i roller.

- 3 Marker afkrydsningsfeltet Tildel til hvert privilegium, som rollen skal tildeles, i Trin 4: Privilegier, eller ryd afkrydsningsfeltet til privilegier, som du vil tilbagekalde fra rollen.

Privilegier er organiseret alfabetisk efter kategori.

**ADVARSEL:** Hvis afkrydsningsfeltet Tildel ryddes til et privilegium i Administrator-rollen, fjernes privilegiet i nogle tilfælde fra Oracle CRM On Demand, og firmaadministratoren kan ikke tildele det privilegium til nogen andre roller. Kontakt kundeservice til Oracle CRM On Demand for at få gendannet privilegiet, hvis dette problem opstår.

Se [Om privilegier i roller](#) (på side 1206) for at få flere oplysninger om privilegier i roller.

- 4 Flyt fanerne til de relevante afsnit på siden i Trin 5: Faneadgang og rækkefølge, og klik dernæst på pil op og pil ned i afsnittet Valgte faner for at definere den rækkefølge, som brugeren som standard ser fanerne i.

Afsnittet Ikke tilgængelige faner opstiller de posttypefaner og tilpassede webfaner, som du kan gøre tilgængelige for rollen. Listen over posttyper, som vises i dette afsnit, fastlægges af Oracle CRM On Demand. De fleste posttyper, der vises i trin 2 i guiden Rollestyring, vises også i denne liste. Andre posttyper, så som Bøger, vises ikke i listen, da de ikke kan vises som faner. De faner, der vises i afsnittet Ikke tilgængelige faner, er ikke tilgængelige for brugere, der har rollen.

Gør følgende for at gøre faner tilgængelige eller synlige for brugere med denne rolle:

- n Flyt faner, som du ønsker, at brugere skal se som standard, til afsnittet Valgte faner. Dette afsnit viser de posttypefaner og tilpassede webfaner, der som standard er synlige for alle brugere med den rolle, første gang brugeren logger på med den rolle. Brug pil op og pil ned til at fastlægge den rækkefølge, som fanerne først vises i. Hver bruger, som har rollen, kan tilpasse sine indstillinger, så fanerne ikke længere vises som standard eller vises i en anden rækkefølge. Se [Personalisering af applikationen](#) for at få flere oplysninger om, hvordan brugere kan håndtere deres personlige indstillinger.
- n Flyt faner, som du ikke ønsker, at brugere skal se som standard, men som brugere selv kan gøre synlige, til afsnittet Tilgængelige faner. Dette afsnit viser de posttypefaner og tilpassede webfaner, som er tilgængelige for rollen, men som ikke vises som standard. Dvs. fanerne i dette afsnit vises ikke for brugerne, før brugerne gør fanerne synlige i deres personlige layout (tilgængeligt fra linket Min opsætning). Hver bruger, som har rollen, kan personalisere sine indstillinger, så de tilgængelige faner vises som standard. Hver bruger kan også angive den rækkefølge, som alle fanerne vises i.
- n Lad faner, som du vil skjule fra brugere, stå i afsnittet Ikke tilgængelige faner.

**BEMÆRK:** Flytning af en fane fra afsnittet Ikke tilgængelige faner til afsnittet Tilgængelige faner eller Valgte faner, gør kun fanen tilgængelig for brugeren, hvis afkrydsningsfeltet Har adgang er markeret til posttypen i Trin 2: Posttypeadgang i guiden Rollestyring.

**TIP:** Du kan flytte et interval af faner samtidig ved at markere den øverste, holde Shift-tasten nede og klikke på den sidste i intervallet. Klik dernæst på pil til højre eller venstre.

- 5 Vælg i Trin 6: Tildeling af sidelayout til hver posttype, om sidevisningstypen er statisk eller dynamisk, og vælg dernæst i listen over sidelayout, der er tilgængelige til visningstypen.

Sidelayout fastlægger de felter og afsnit, som brugere kan se på oprettelses-, redigerings- og detaljesiderne til de forskellige posttyper. Oracle CRM On Demand leveres med et standardsidelayout til hver posttype. Standardsidelayout, som ikke kan slettes, er statiske sidelayout. Indstillingen Statisk er således altid tilgængelig i feltet Sidevisningstype. Indstillingen Dynamisk er kun tilgængelig, hvis dynamiske sidelayout er tilgængelige til posttypen. Firmaadministratorer kan oprette yderligere, tilpassede, statiske sidelayout eller dynamiske sidelayout til posttyper.

Til hver posttype er standardsidelayout og evt. sidelayout, der er oprettet til posttypen, tilgængelige til tildeling til rollen. Se [Siden Applikationstilpasning: Posttype](#) (på side 1063) for at få flere oplysninger om oprettelse af statiske og dynamiske sidelayout.

Standardsidelayoutet til en posttype er standardlayoutet til en statisk side til den pågældende post.

**BEMÆRK:** Listen over posttyper, der vises i trin 6 i guiden Rollestyring, fastlægges af Oracle CRM On Demand. Du kan muligvis se posttyper, så som Brugeradmin. og Brugerejer, som ikke vises som faner i Oracle CRM On Demand

- 6** Vælg mellem listen over tilgængelige søgelayouth til hver posttype i Trin 7: Tildeling af søgelayouth.

Til hver opstillet posttype vises listen over tilgængelige layout i feltet Navn på søgelayouth. Søgelayouth fastlægger de felter (standardfelter og tilpassede felter), som brugere kan anvende, når der søges efter poster, og de felter, som brugere ser på søgeresultatsiderne. Du kan tildele et søgelayouth til de fleste primære posttyper, der er tilgængelige for rollen som faner. Du kan også tildele søgelayouth til andre posttyper, der også kan søges i, f.eks. Produkt og Bruger. Se [Håndtering af søgelayouth](#) (på side 1097) for at få flere oplysninger om oprettelse og ændring af tilpassede søgelayouth.

- 7** Vælg mellem listen over tilgængelige hjemmesidelayout til hver posttype i Trin 8: Tildeling af hjemmesidelayout.

Til hver opstillet posttype kan du tildele rollen standardhjemmesidelayout og hjemmesidelayout, som du opretter til posttypen. Listen over posttyper omfatter alle de primære posttyper, der er tilgængelige for rollen som faner.

Hjemmesidelayout fastlægger de oplysninger, som brugere ser på hjemmesiden til hver posttype. Oracle CRM On Demand leveres med et standardhjemmesidelayout til hver primær posttype, der kan forekomme som en fane. Du kan oprette yderligere, tilpassede hjemmesidelayout til posttyper. Se [Oprettelse af layout af Post-hjemmeside](#) (på side 1102) for at få flere oplysninger om oprettelse af hjemmesidelayout.

- 8** Klik på Afslut.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Rollestyring](#) (på side 1201)
- [Retningslinjer for opsætning af roller](#) (på side 1202)
- [Arbejde med siden Rolleliste](#) (på side 1203)
- [Om posttypeadgang i roller](#) (på side 1204)
- [Om adgangsprofiler i roller](#) (på side 1168)
- [Om privilegier i roller](#) (på side 1206)

## Bogstyring

Bøger er en effektiv metode til organisering og adskillelse af poster, så brugere kan samarbejde uden at være teammedlemmer til hver post.

Søgninger efter poster bliver hurtigere og mere effektiv, når bøger bruges til at organisere firmaets data. Bøger kan sameksistere med grupper og team. Hvis dine behov for at give adgang til grupper af brugere er

ligefrem og relativ simpel, kan du bruge gruppetildeling. Hvis behovene for gruppepostejerskab er mere komplekse, anbefales det dog, at bøger benyttes.

### Standard brugerbøger

I Oracle CRM On Demand tildeles en standardbog til hver bruger, og den har brugerens navn. Når en post tildeles til en bruger, tildeles posten til brugerens standardbog. Når en post ejes af et team, repræsenterer teamet sættet af standardbøger for de brugere, som er medlemmer af teamet. Brugerbøger knyttes automatisk til poster, når postejerens ændres, og når teammedlemskab ændres.

### Tilpassede bøger

Når bogfunktionaliteten er aktiveret, kan du oprette tilpassede bøger for at organisere dataene, så de passer til firmaets behov. Typisk henvises der til tilpassede bøger som *bøger*. Bøger kan være uafhængige af hinanden, eller du kan organisere bøgerne i hierarkier. Du kan f.eks. oprette bøger for at segmentere dataene i henhold til organisationelle enheder, så som salgsområder eller produkter. Du kan dernæst konfigurere brugere, så de får det relevante adgangsniveau til bøgerne.

### Bøger, der oprettes automatisk til partnere

Når en partnerpost gøres aktiv i Oracle CRM On Demand, oprettes automatisk en bog, der kan indeholde data, til partnerorganisationen. De bøger, der oprettes automatisk til partnere, kan vælges i opslagsvinduet Bog, der er adgang til fra partnerpostsiderne i det relaterede element Bøger i en partnerpost. Kun brugere i varemærkeejersfirmaet har adgang til partnerpostsiderne. Hvis afkrydsningsfeltet Adgang til partner eller afkrydsningsfeltet Gensidig adgang til partner (omvendt) er markeret, når en partnerrelation føjes til en partnerpost, synkroniseres de bøger, der blev oprettet automatisk til de relaterede partnere. Hver gang partnerkonti tilknyttes i Oracle CRM On Demand, kan partnerbrugere, som er knyttet til hver af de synkroniserede partnerbøger, dernæst se de partnerkonti, som deres partnerorganisation er relateret til.





Når en bruger føjes til en partnerorganisation, knyttes brugeren også automatisk til partnerbogen til partnerorganisationen.

### Tilpassede bøger til partnere

Du kan også oprette tilpassede bøger til partnerorganisationer. Du kan tildele en hvilken som helst kombination af brugere, heriblandt brugere fra varemærkeejersfirmaet og brugere i partnerorganisationer, til sådanne tilpassede bøger efter behov.

### Posttyper, der understøttes til bøger

På samme måde som forskellige typer poster kan tildeles til den samme bruger, kan forskellige typer poster tildeles til den samme bog. Følgende posttyper kan tildeles til bøger:

-  Konto
-  Akkreditering
-  Allokering
-  Ansøgning

- n Aftale
- n Forretningsplan
- n Kampagne
- n Certificering
- n Kontakt
- n Kursus
- n Tilpassede objekter
- n Handelsregistrering
- n Forhandler
- n Eksamen
- n Finansielt konto
- n Finansielt plan
- n Kapital
- n Husstand
- n Rapporten Lagerrevision
- n Lagerperiode
- n Kundeemne
- n MDF-anmodninger
- n MedEd-begivenhed
- n Meddelelsesplan
- n Målsætning
- n Salgsmulighed
- n Partner
- n Police
- n Portefølje
- n Program
- n Prøveparti
- n Prøvetransaktion
- n Serviceanmodning
- n Smartbesøg
- n Løsning
- n Særlig prissætningsanmodning
- n Opgave


## Køretøj


### Bøger i Bog-vælger

Hvis Bog-vælgeren er aktiveret til firmaet, vises feltet Vælger: Bog i målrettede søgninger og avancerede søgninger i titellinjen på listesider og på hjemmesiden Rapporter. Bog-vælgeren bruges til at begrænse en målrettet søgning til en tilpasset bog eller en brugerbog, der kan indeholde den post, som brugeren vil finde. Plustegnet (+), som vises i feltet Vælger: Bog, angiver tilstedeværelsen af underniveauer.

**BEMÆRK:** Partnerbøger vises kun i Bog-vælgeren til partnerposttypen.

Hvis du klikker på ikonet ved siden af Bog-vælgeren, vises boghierarkiet, som er organiseret på følgende måde:


 **Alle.** Standardrodnoden til alle bøger, heriblandt tilpassede bøger og brugerbøger


 **Bøger.** Standardrodnoden til alle tilpassede bøger, der er konfigureret til firmaet


 **Brugere.** Standardrodnoden til alle brugerbøger


Alle, Bøger og Brugere er noder eller ankre. De er ikke ægte bøger. Antag som eksempel på et boghierarki, at et firma konfigurerer et geografisk boghierarki for Amerika. Antag, at en bruger, John Williams, som har underordnede, også er knyttet til bøgerne i det geografiske hierarki. Følgende hierarki vises i Bog-vælgeren til denne bruger under indstillingen Alle:


#### Bøger

 **Amerika** (Den overordnede bog)

 **Nord** (Underbog. En underbog kan også være en overordnet bog til et yderligere niveau af underbøger).

 **Øst** (Underbog)

 **Vest** (Underbog)

 **Syd** (Underbog)

#### Brugere

 **John Williams** (Bruger, som har underordnede)

 **Lucy Harris** (Underordnet. En underordnet kan også have underordnede).

 **Rick Rogers** (Underordnet)

 **Donna Jones** (Underordnet)

 **Jeff Smith** (Underordnet)

**BEMÆRK:** Bøger på det laveste niveau i et hierarki kaldes bladnodebøger.

Afkrydsningsfeltet Inkluder underelementer i Bog-vælgeren giver brugeren mulighed for at angive, at data i underelementer (underordnede eller underbøger) skal medtages i søgningen. Afkrydsningsfeltet er permanent markeret i Bog-vælgeren til rapporter.

## Valg af bøger til søgninger

Når der søges efter poster, vælger brugere den bog, der indeholder de data, som de vil finde. Hvis brugere ikke er sikre på, hvilken bog på et bestemt niveau i et boghierarki indeholder de data, som de søger efter, vælger brugerne den næste bog højere oppe i hierarkiet til søgningen.

Hvis brugeren vælger indstillingen Inkluder underelementer i Bog-vælgeren, og afkrydsningsfeltet Managersynlighed aktiveret er markeret i firmaprofilen, medtages dataene i underbøgerne eller de underordnede i søgningen.

Overvej følgende boghierarki som et eksempel:

- n Amerika
  - n Nord
    - n Område nord 1
    - n Område nord 2

Hvis en bruger er usikker på, om en post ligger i Område nord 1 eller Område nord 2, vælger brugeren bogen Nord til søgningen i stedet for at vælge bogen Amerika.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få oplysninger om design af bogstrukturer, opsætning af bøger og aktivering af brugere til at benytte bøger:

- n [Om design af bogstrukturer](#) (på side 1216)
- n [Om understøttelse af webservicer til bøger](#) (på side 1219)
- n [Proces til opsætning af bøger](#) (på side 1219)
- n [Verificering af bogopsætning til administratorrolle](#) (på side 1220)
- n [Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller](#) (på side 1224)
- n [Oprettelse af bøger og boghierarkier](#) (på side 1225)
- n [Tilknytning af brugere til bøger](#) (på side 1227)
- n [Oprettelse af adgangsprofiler til bøger](#) (på side 1230)
- n [Aktivering af bøger til firmaet](#) (på side 1230)
- n [Aktivering af bøger til brugere og brugerroller](#) (på side 1231)
- n [Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside](#) (på side 1233)
- n [Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235)
- n [Siden Hierarki: Bog](#) (på side 1236)
- n [Felter til bog](#) (på side 1237)
- n [Oplysninger om fejlfinding i bøger](#) (på side 1238)

## Om design af bogstrukturer

Du skal planlægge boghierarkier nøje for at konfigurere en effektiv bogstruktur. Overfør følgende retningslinjer, når du designer og uddyber boghierarkier til firmaet:

- n Opret ikke tilpassede bøger, der replikerer brugerbøger.
- n Fastlæg organisationen og adgangspolitikker til forretningsdata.
- n Fastlæg, om firmastrukturen er relevant til datastyring.
- n Fastlæg dataassocieringerne i firmaet.
- n Design bøgerne på basis af brugerbehov, og overvej de opgaver, hvor brugere hyppigst benytter bøger.
- n Design bøgerne, således at den funktionalitet, der leveres af afkrydsningsfeltet Managersynlighed aktiveret i firmaprofilen, bruges så lidt som muligt.
- n Hold antallet af niveauer i boghierarkierne på et minimum.
- n Reducer så vidt muligt mængden af krydslistes i bogstrukturen. *Krydslistes* er duplikering af poster på tværs af flere bøger.
- n Brug arbejdsgangregler til at automatisere bogstyring.

## Brugerbøger

Ulempen ved at oprette tilpassede bøger, der replikerer brugerbøger, er, at dataene i de tilpassede bøger og i standardbrugerbøgerne skal synkroniseres. Denne ekstra opgave forøger serverbehandlingstiden og påvirker den hastighed, hvormed poster hentes.

**BEMÆRK:** En årsag til, at et firma kan overveje at replikere brugerbøger, er at give en bruger midlertidig adgang til en anden brugers data. En bedre måde at opfylde dette behov på, er at tilføje den bruger, som vil have adgang til dataene, som en delegeret til den bruger, der ejer dataene.

## Dataadgangsbehov

Bogstrukturen behøver ikke afspejle firmaets firmahierarki. I stedet anbefales det, at bogstrukturen nøje afspejler, hvordan firmaet organiserer sine data. Dele af forretningen kan organiseres efter geografi, mens andre dele kan organiseres efter produktlinje eller branche. Vær særlig opmærksom på tilfælde, hvor:

- n To (eller flere) afdelinger ikke skal kunne få adgang til data, der tilhører den anden afdeling
- n To (eller flere) afdelinger skal kunne få adgang til data, der tilhører den anden afdeling

## Firmastrukturens relevans

I mange firmaer har en overordnet organisation fuld adgang til alle data i de underordnede organisationer. Medlemmer af en sådan overordnet organisation har typisk global adgang til data på tværs af alle underordnede organisationer.

Hvis din organisation er struktureret på denne måde, anbefales det, at du ikke konfigurerer bøger, der afspejler organisationsstrukturen på det overordnede organisationsniveau. Du skal imidlertid overveje følgende:



- n At konfigurere bøger, der afspejler organisationsstrukturen på andre niveauer (så som underordnet organisationsniveau)
- n At konfigurere andre boghierarkier på overordnet organisationsniveau. På overordnet organisationsniveau kan du f.eks. oprette en bog eller et boghierarki, der giver brugere på overordnet organisationsniveau mulighed for at se salgsmuligheder med væsentligt omsætningspotentiale på tværs af alle underordnede organisationer.

## Dataassocieringer

Undersøg de procedurer, som dit firma følger, når en bruger overføres fra en afdeling til en anden. F.eks.:

- n Hvis de data, som brugeren håndterer, altid flyttes til den nye afdeling med brugeren, så der er en fortsat associering af dataene, er det bedst at håndtere dataene via postejerskab og team. Typisk flyttes aftaler og opgaver med brugeren på alle niveauer. I nogle salgsmiljøer flyttes alle kundedata med brugeren. Denne dataassociering er sand for små og mellemstore virksomheder og for virksomheder, der fokuserer på salg med høj værdi og lav volumen.
- n Hvis dataene normalt forbliver i en fast organisation, så som en geografisk organisation, så der er et organisationelt ejerskab af dataene, er det bedst at håndtere dataene via bøger, der afspejler organisationsstrukturen.
- n Hvis både fortsat associering og organisationelt ejerskab fortsætter med at findes i et stykke tid, efter brugeren er flyttet til en anden afdeling, kan de to hierarkier sameksistere.

## Brugerbehov og -opgaver

Når bogstrukturen designes, skal du overveje de opgaver, hvor brugere hyppigst benytter bøger, heriblandt arbejde gennem lister, søgning efter poster samt oprettelse og brug af rapporter.

### Arbejde gennem lister

Som en hjælp til at identificere de lister, som brugere har behov for, skal du fastlægge de listetyper, der hyppigst benyttes, og de ideelle lister til brugerne. Anmod brugerne i firmaet om input. Hvis ingen bog i bogstrukturen indeholder alle de nødvendige poster til en ideel liste, mangler bogstrukturen sandsynligvis et hierarki. Du kan f.eks. konfigurere både et geografisk hierarki og et produktorienteret hierarki.

Hvis brugere anvender meget tid med at arbejde i et bestemt undersæt af en bog, kan du oprette en underbog til undersættet. Giv underbogen et navn, så brugere kan genkende den. Underbogen kan også angives som standardværdi til Bog-vælgeren, så brugere ikke behøver vælge den relevante bog hver gang. Se [Aktivering af bøger til brugere og brugerroller](#) (på side 1231) for at få flere oplysninger om angivelse af standardværdien til Bog-vælgeren.

### Søgning efter poster

Anmod brugerne om scenarier, hvor de slår bestemt poster op, for at fastlægge brugerens søgebehov. Bogstrukturen og bogstørrelser skal afspejle de søgninger og søgekriterier, som brugerne udfører oftest.

**BEMÆRK:** Hvis du allerede har en bogstruktur, og du uddyber den yderligere, skal du spørge brugerne, om de typisk kan identificere, at en bestemt post er en del af en bestemt bog i hierarkiet. Hvis brugerne konsekvent siger, at de kun kan være sikre på en bog på et højere niveau, skal du spørge dem, om en anden

underopdeling af bogstrukturen ville gøre det muligt for dem at indsnævre søgningen yderligere. Brugere bør kun være tvunget til at søge i bøger på højere niveau som en undtagelse til deres normale søgninger.

De felter, der bruges i en søgning, påvirker også søgningens hastighed:

- Brug af indekserede felter til søgning efter poster i bøger giver optimal ydeevne. (Indekserede felter vises med grøn tekst i søgeafsnittene).
- Når ikke-indekserede felter (i stedet for indekserede felter) bruges til at søge efter poster i felter, er søgninger langsommere, og ydeevnen påvirkes af mængden af poster, der søges efter. (Søgefelter, der ikke er indekserede, vises med sort tekst i søgeafsnittene).

Hvis du f.eks. fastlægger, at brugere typisk søger efter kontaktposter på basis af indekserede felter, kan antallet af poster til bogen på laveste niveau (kaldet bladnodebogen) være op til 100.000 til hver posttype. Hvis brugere typisk søger efter kontaktposter på basis af ikke-indekserede felter, kan du imidlertid begrænse størrelsen af bladnodebøger til mellem 20.000 og 30.000 poster til hver posttype.

Datakonfiguration er forskellig fra firma til firma. Der er derfor ikke noget anbefalet antal poster til bøger. Du skal håndtere bogstørrelse fortløbende. Bøger gør hurtigere søgninger lettere, hvis antallet af poster, der skal søges efter, reduceres.

### Oprettelse og brug af rapporter

Alle brugere undtagen administratorer er underlagt regler for datasynlighed til rapporter. Når en brugerbog eller tilpasset bog er angivet i Bog-vælgeren til rapporten, overvejes følgende data til rapporterne:

- Alt indhold i historiske analyser (heriblandt historiske analyser med adgang fra fanerne Rapporter og Instrumentbrætter og rapporter, der er integreret i posthjemmesider) er begrænset til bogen og omfatter alle underniveauer i den valgte bog. Poster, som brugeren ejer, eller hvor brugeren er medlem af et team, medtages ikke, medmindre de poster også findes i den valgte bog eller en af dens underbøger.
- Realtidsrapportering er begrænset til data, der er direkte knyttet til den bog (tilpasset bog eller brugerbog), der er valgt i Bog-vælgeren. Hvis den valgte bog har underbøger eller underordnede, ignoreres dataene i underbøger eller underordnede i realtidsrapporter.

**BEMÆRK:** Selv om du ikke typisk behøver ændre bogstrukturen, efter den er konfigureret, kan du gøre det. Der kræves ingen nedetid for at foretage sådanne ændringer, og ændringerne udføres med det samme. Ændringerne afspejles imidlertid ikke med det samme i dataene i realtidsrapporter.

Se [Rapporter](#) (på side 697) for at få flere oplysninger om synlighed af poster i rapporter.

### Managersynlighed

Du skal basere dine design på følgende principper, når du designer boghierarkierne:

- Den funktionalitet, der leveres af afkrydsningsfeltet Managersynlighed aktiveret i firmaprofilen, bruges så lidt som muligt.  
Indstillingen Managersynlighed aktiveret giver managere adgang til poster for de brugere, som rapporterer til dem, og giver brugere mulighed for at medtage data i underbøger i deres søgninger.
- Indstillingen Inkluder underelementer bruges sjældent eller aldrig i søgninger i store datamængder. (Antallet af poster, der udgør en stor datamængde, varierer fra firma til firma og afhænger også af søgemønstre).

Der er tilfælde, hvor det er nødvendigt at bruge indstillingen Inkluder underelementer. F.eks. har managere brug for at køre lister på brugerbøger, der omfatter deres underordnede, da deres underordnede ikke kan dele data med hinanden. Hvis mængderne er store, forøges søgetiden. Af hensyn til ydeevnen bør du dog kun markere indstillingen Inkluder underelementer, når det er nødvendigt.

## Hierarkiniveauer

Boghierarkier, der har et stort antal niveauer, med poster på hvert niveau, virker på samme måde som teamfunktionalitet, hvor managersynlighed er aktiveret. Sådanne hierarkier udføres godt med mindre datasæt. I takt med at datamængder vokser, udføres bøger med færre niveauer i hierarkiet (eller med ingen hierarkiniveauer) dog langt bedre end teamfunktionalitet.

Hvis et niveau i boghierarkiet ikke giver datasikkerheden eller dataorganisationen ekstra værdi, kan du flette overflødige bøger og underbøger. Spørg bogbrugere, om de typisk kan identificere, om en post findes i den ene underbog eller den anden underbog til den samme underordnede bog. Hvis de ikke kan, angiver det, at det er bedst at sammenlægge de to underbøger i den overordnede bog.

En simple måde til reduktion af antallet af niveauer i et boghierarki er at sætte samme navn som den overordnede bog foran underbøger. Hvis du f.eks. har en underbog, der hedder Nord, med en overordnet bog, der hedder Nordamerika, skal du fjerne den overordnede bog og omdøbe underbogen som NA - Nord.

## Krydslister

Krydslister er det at duplikere poster på tværs af flere bøger. Krydslister har en administrativ omkostning for brugere, da synkronisering kræves, og det medfører mange skrivebeskyttede operationer, der påvirker serverens præstation. Hold krydslister på et minimum.

## Automatiseret bogstyring

Typisk er bogtildelingskriterier mappet til et eller flere felter i en posttype. Du kan oprette arbejdsgangregler for automatisk at omorganisere bogtildelingen, når et af de felter ændres.

Hvis du f.eks. har et boghierarki, der hedder *Salgsområde*, kan du oprette en arbejdsgangregel for at overvåge et felt i en posttype (f.eks. feltet Salgsområde i konti) og dernæst oprette handlingen Tildel en bog på reglen for at opdatere salgsområdebogen i posten med en ny bog, når feltværdien Salgsområde i kontoen ændres.

## Om understøttelse af webservicer til bøger

Bøger kan håndteres via webservicer. Når bøger er aktiveret til firmaet, er WSDL (Web Services Description Language) til bog tilgængelig til download. Se *Vejledning til Oracle Web Services On Demand* for at få flere oplysninger om webservicer.

## Proces til opsætning af bøger

Udfør følgende opgaver for at konfigurere bøger til dit firma:

- 1 Kontakt kundeservice, og anmod om at få bogfunktionaliteten slået til for dit firma.

Når kundeservice slår bogfunktionaliteten til for dit firma, bliver flere kontrolelementer tilgængelige i Oracle CRM On Demand. Se [Verificering af bogopsætning til administratorrolle](#) (på side 1220) for at få oplysninger om, hvordan man verificerer, at disse kontrolelementer er tilgængelige, og at administratorrollen er konfigureret til at bruge bøger.

- 2 Design bogstrukturen.

Se [Om design af bogstrukturer](#) (på side 1216) for at få retningslinjer om design af bogstrukturen.

- 3 (Valgfrit) Opret bogtyper og bogbrugerroller.

Se [Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller](#) (på side 1224) for at få flere oplysninger.

- 4 Opret bøgerne og boghierarkierne.

Se [Oprettelse af bøger og boghierarkier](#) (på side 1225) for at få flere oplysninger.

- 5 Tilknyt brugere til bøger.

Se [Tilknytning af brugere til bøger](#) (på side 1227) for at få flere oplysninger.

- 6 Aktiver bøger til firmaet.

Se [Aktivering af bøger til firmaet](#) (på side 1230) for at få flere oplysninger.

- 7 Aktiver bøger til brugere og brugerroller.

Se [Aktivering af bøger til brugere og brugerroller](#) (på side 1231) for at få flere oplysninger.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om bøger og bogstrukturer:

- [Bogstyring](#) (på side 1211)
- [Om understøttelse af webservicer til bøger](#) (på side 1219)
- [Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside](#) (på side 1233)
- [Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235)
- [Siden Hierarki: Bog](#) (på side 1236)
- [Felter til bog](#) (på side 1237)

## Verificering af bogopsætning til administratorrolle

Kundeservice gør følgende for at slå bogfunktionalitet til til firmaet:

- [Tildeler privilegiet Håndter bøger og adgang til bøger til administratorrollen](#)
- [Konfigurerer adgangsprofilen til administratoren for at tillade adgang til bøger](#)

I følgende procedure beskrives, hvordan du verificerer, at administratorens rolle er konfigureret til bøger.

**Sådan verificerer du, at administratorens rolle er konfigureret til bøger**

- 1 Log på Oracle CRM On Demand som en bruger med rollen Administrator.
- 2 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 3 Klik på linket Brugerstyring og adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol på Admin.-hjemmesiden.
- 4 Klik på linket Rollestyring i afsnittet Rollestyring.
- 5 Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.
- 6 Klik på linket Rediger til administratorrollen.
- 7 Gå til Trin 2: Adgang til posttype i guiden Rollestyring, og verificer, at adgangen til bogposter er, som vist i følgende tabel.

I følgende tabel vises den adgang til bogpost, der er nødvendig til administratorrollen.

Posttype	Har adgang?	Kan oprette?	Kan læse alle poster?
Bøger	Valgt	Valgt	Valgt

- 8 Gå til Trin 4: Privilegier, og verificer, at privilegiet Håndter bøger er valgt.

I følgende tabel beskrives privilegiet Håndter bøger.

Kategori	Privilegium	Beskrivelse
Admin.: Brugere og adgangskontrol	Håndter bøger	Håndterer adgang til bog, massetildeler data til bøger og definerer bogrelaterede arbejdsgange

**BEMÆRK:** En bruger med privilegiet Håndter bøger i sin rolle samt de relevante privilegier til at håndtere brugerroller, kan tildele det privilegium til andre brugerroller. I lighed med de fleste administrationsopgaver anbefales det, at privilegiet til styring af bøger kun tildeles til firmaadministratorer.

- 9 Naviger tilbage til siden Brugerstyring og adgangskontrol.
- 10 Klik på linket Adgangsprofiler i afsnittet Adgangsprofilstyring.
- 11 Vælg firmaets primære sprog i rullelisten Oversættelsessprog.
- 12 Verificer, at indstillingerne til adgangsprofilerne er korrekt på følgende måde:
  - a Klik på linket Rediger til administrators standard adgangsprofil, og verificer, at indstillingerne matcher dem, der er vist i følgende tabel.
  - b Klik på linket Rediger til administrators Ejeradgangsprofil, og verificer, at indstillingerne matcher dem, der er vist i følgende tabel.

I følgende tabel vises de indstillinger, der er nødvendige, for at brugere med administratorrollen kan håndtere bøger i Oracle CRM On Demand.

Posttype	Relateret post	Administrators standard adgangprofil	Administrators ejeradgangprofil
Konto	Bøger	Fuld	Fuld
Akkreditering*	Bøger	Fuld	Fuld
Aktivitet	Bøger	Fuld	Fuld
Allokering*	Bøger	Fuld	Fuld
Ansøgning*	Bøger	Fuld	Fuld
Bøger	Ikke gældende	Læs/Rediger/Slet	Læs/Rediger/Slet
Bøger	Underbøger	Vis	Vis
Bøger	Bruger	Fuld	Fuld
Forretningsplan*	Bøger	Fuld	Fuld
Kampagne	Bøger	Fuld	Fuld
Certificering*	Bøger	Fuld	Fuld
Kontakt	Bøger	Fuld	Fuld
Kursus*	Bøger	Fuld	Fuld
Tilpassede objekter	Bøger	Fuld	Fuld
Handelsregistrering*	Bøger	Fuld	Fuld
Forhandler*	Bøger	Fuld	Fuld
Eksamen*	Bøger	Fuld	Fuld
Finansiell konto*	Bøger	Fuld	Fuld
Finansiell plan*	Bøger	Fuld	Fuld
Kapital*	Bøger	Fuld	Fuld
Husstand*	Bøger	Fuld	Fuld
Rapporten Lagerrevision*	Bøger	Fuld	Fuld
Lagerperiode*	Bøger	Fuld	Fuld
Kundeemne	Bøger	Fuld	Fuld
MDF-anmodninger*	Bøger	Fuld	Fuld
MedEd-begivenhed*	Bøger	Fuld	Fuld
Meddelelsesplan*	Bøger	Fuld	Fuld

Posttype	Relateret post	Administrators standard adgangprofil	Administrators ejeradgangprofil
Målsætning*	Bøger	Fuld	Fuld
Salgsmulighed	Bøger	Fuld	Fuld
Partner*	Bøger	Fuld	Fuld
Police*	Bøger	Fuld	Fuld
Portefølje*	Bøger	Fuld	Fuld
Program*	Bøger	Fuld	Fuld
Prøveparti*	Bøger	Fuld	Fuld
Prøvetransaktion*	Bøger	Fuld	Fuld
Serviceanmodning	Bøger	Fuld	Fuld
Smartbesøg*	Bøger	Fuld	Fuld
Løsning	Bøger	Fuld	Fuld
Køretøj*	Bøger	Fuld	Fuld

**BEMÆRK:** Posttyper, der er markeret med en stjerne (\*) er ikke tilgængelige i standardudgaven af Oracle CRM On Demand. Adgangsindstillingerne til disse posttyper er kun relevante, hvis posttyperne er tilgængelige.

I følgende tabel beskrives de kontrolelementer, der er aktiveret af privilegiet Håndter bøger. Du kan få adgang til hver komponent for at verificere, at alle nødvendige kontrolelementer er tilgængelige for dig.

Komponent	Kontrolelementer, der er aktiveret af privilegiet Håndter bøger
Admin.-hjemmeside	<p>Linket Styring: Bog er tilgængeligt i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol. Fra dette link kan du få adgang til siden Hierarki: Bog, hvor du kan oprette, opdatere og håndtere bøger.</p> <p>Linket Batchtildel bogkø er tilgængeligt i afsnittet Datastyringsværktøjer. Fra dette link kan du få adgang til siden Batchtildel bogkø, hvor detaljer om aktive og fuldførte anmodning til batchbogtildelinger vises.</p>
Siden Applikationstilpasning	<p>Linket Bog er tilgængeligt i afsnittet Opsætning af posttype. Fra dette link kan du få adgang til siden Applikationstilpasning: Bog, hvor du kan konfigurere bogfelter og bogbrugerfelter, heriblandt valglisteværdier til felterne Type: Bog og Brugerrolle: Bog.</p>
Guiden Rollestyring	<p>I Trin 2: Adgang til posttype vises indstillingen Bog som et linjeelement.</p> <p>I Trin 4: Privilegier vises privilegiet Håndter bøger som en indstilling.</p>
Guiden Adgangsprofil	<p>I Trin 1: Navn på adgangsprofil vises afkrydsningsfeltet Kan tildeles til brugere af bog.</p> <p>I Trin 2: Angiv niveauer:</p>

Komponent	Kontrollementer, der er aktiveret af privilegiet Håndter bøger
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indstillingen Bog vises som et objekt på øverste niveau.</li> <li>Et linjeelement til afsnittet med relaterede oplysninger om bog vises under linket Relaterede oplysninger til posttyper, der understøtter bøger.</li> </ul>
Siden Firmaprofil	Afkrydsningsfeltet Aktiver bøger vises i afsnittet Indstillinger for synlighed af firmadata på siden.
Guiden Sidelayout (Layoutstyring)	I Trin 4: Relaterede oplysninger vises afsnittet med relaterede oplysninger om bog i afsnittet Tilgængelig på siden til alle posttyper, der understøtter bøger.
Siden Omdøb posttyper	Indstillingen Bog vises som et af elementerne på siden.
Arbejdsgang	Handlingen Tildel en bog vises som en tilgængelig indstilling (hvis rollen har privilegiet Håndter arbejdsgang aktiveret).
Menu på siden Liste	Batchtildel bog vises som et af menupunkterne til understøttede posttyper.

## Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller

Som en hjælp til at organisere bogstrukturen kan du oprette bogtyper og dernæst tildele en type til hver bog, som du opretter. Hvis du f.eks. planlægger at have et boghierarki til salgsområder, kan du oprette en bogtype, der hedder Salgsområde. Feltet Type: Bog er et redigerbart valglisterfelt, som du kan tilpasse, så firmaets behov opfyldes.

Du kan også oprette bogbrugerroller, som du kan tildele til brugere, når du knytter dem til bøger. Bogbrugerroller er ikke de samme som Oracle CRM On Demand-brugerroller. Du kan f.eks. oprette bogbrugerroller, så som Salgsområdebruger og Salgsområdemanager, der skal tildeles til brugere, som arbejder med boghierarkiet til salgsområder.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter bogtyper og bogbrugerroller.

### Sådan opretter du bogtyper og bogbrugerroller

- Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- Klik på linket Applikationstilpasning.
- Klik på Bog i afsnittet Opsætning af posttyper.
- Gør et af følgende på siden Applikationstilpasning: Bog:
  - Klik på Opsætning af feltet Bog for at oprette bogtyper.
  - Klik på Opsætning af feltet Brugere: Bog-for at oprette bogbrugerroller.



5 Klik på linket Rediger valgliste til feltet.


6 Indtast værdierne til valglisten, og gem ændringerne.


Se [Ændring af valgliste-værdier](#) (på side 1087) for at få flere oplysninger om redigering af valglistefelter.

## Oprettelse af bøger og boghierarkier

Du opretter bøger fra afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol på Admin.-hjemmesiden.

### Før du går i gang:

 Du skal have privilegiet Håndter bøger i din brugerrolle, for at du kan udføre denne procedure.

 Læs emnet [Om design af bogstrukturer](#) (på side 1216), før du begynder at oprette bøger og boghierarkier.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter en bog.

### Sådan opretter du en bog



1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

2 Klik på linket Styring: Bog i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol på Admin.-hjemmesiden.

3 Klik på Ny på siden Hierarki: Bog.

4 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af bog, og gem dernæst posten.

I følgende tabel beskrives de oplysninger, som du skal indtaste til bogen.

Felt	Beskrivelse
Navn: Bog	Den anbefalede maks. længde på et bognavn er 60 tegn af hensyn til visningen i Bog-vælgeren.
Type: Bog	(Valgfrit) Vælg bogtypen i valglisten.
Overordnet bog	 Lad feltet stå tomt, hvis det er en rodbog.  Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet bog, hvis det er en underbog, og vælg den overordnede bog.
Kan indeholde data	Gælder kun for den aktuelle bog og ikke for nogen underbøger. Marker dette felt, hvis poster er knyttet til bogen. Anvend kun denne funktion på bøger, der indeholder data, af hensyn til ydeevnen.  <b>BEMÆRK:</b> I Bog-vælgeren, som vises i hele Oracle CRM On Demand, identificeres tilpassede bøger, der indeholder data, af et blåt dokumentikon. Tilpassede bøger, der ikke kan indeholde data, identificeres af et gult mappeikon.

1 Gem posten.

## Oprettelse af underbøger

Hvis du vil oprette underbøger til en eksisterende, overordnet bog, kan du oprette underbøgerne vha. metoden i den forrige procedure, eller du kan oprette underbøger, som beskrevet i følgende procedure.

### *Sådan opretter du underbøger til en eksisterende bog*

- 1 Klik på linket til den overordnede bog på siden Hierarki: Bog.
- 2 Klik på Ny i titellinjen Underbøger på siden Detaljer: Bog.
- 3 Indtast oplysningerne til bogen på siden Redigering af bog, og gem ændringerne.

## Flytning af bog til en ny overordnet bog

Du kan ændre en bog for at gøre den til en underbog til en anden bog, eller du kan flytte en underbog fra en overordnet bog til en anden. Når du ændrer en bogs overordnede, ændres hierarkiet på følgende måde:

- n Den nye overordnede gælder for den aktuelle bog og evt. underbøger, der er underordnede til den aktuelle bog.
- n Brugere, der er tildelt til den gamle overordnede bog, mister adgang til den aktuelle bog og dens underordnede.
- n Brugere, der er tildelt til den nye overordnede bog, får adgang til den aktuelle bog og dens underordnede.
- n Brugere, der er tildelt direkte til den aktuelle bog, påvirkes ikke af ændringen i den overordnede bog.

**BEMÆRK:** Hvis du vil slette en overordnet bog, skal du først fjerne alle dens underbøger, brugere og data.

**TIP:** Opret en historisk rapport til hver rapporttype for at finde ud af, hvor mange poster en bestemt bog indeholder. Se [Rapporter](#) (på side 697) for at få oplysninger om oprettelse af rapporter.

I følgende procedure beskrives, hvordan en bog flyttes til en ny overordnet bog.

### *Sådan flytter du en bog til en ny overordnet bog*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Styring: Bog i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol på Admin.-hjemmesiden.
- 3 Klik på linket Rediger til den bog, som du vil ændre, på siden Hierarki: Bog.
- 4 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet bog, og vælg den nye overordnede bog.
- 5 Gem ændringerne.

## Tilknytning af brugere til bøger

Du kan definere de brugere, der kan få adgang til en bog, og det adgangsniveau, som hver bruger har til poster i bogen. Når du knytter en bruger til en bog, angiver du adgangsprofilen til brugeren, når du arbejder i bogen. Følgende standardindstillinger er tilgængelige:

- n Rediger.** Brugeren kan læse og opdatere poster i bogen.
- n Fuld.** Brugeren kan læse, redigere og slette poster i bogen.
- n Skrivebeskyttet.** Brugeren kan se posterne i bogen.

Du kan også oprette tilpassede adgangsprofiler til bøger. Valglisten Adgangsprofiler på siden Redigering af brugere: Bog omfatter alle adgangsprofiler, der har indstillingen Kan tildeles til brugere af bog markeret. Se [Oprettelse af adgangsprofiler til bøger](#) (på side 1230) for at få oplysninger om, hvordan tilpassede adgangsprofiler oprettes til bøger.

Indstillingen Managersynlighed aktiveret på siden Firmaprofil og indstillingen Inkluder underelementer i Bog-vælgeren er yderligere faktorer til fastlæggelse af en brugers adgang til poster. Når afkrydsningsfeltet Managersynlighed aktiveret er markeret på siden Firmaprofil, tillader indstillingen Inkluder underelementer i søgninger, at en bruger får adgang til data i underbøger og adgang til data, der direkte eller indirekte ejes af underordnede brugere.

Det adgangsniveau, som en bruger har til bøger, påvirker brugerens generelle rettigheder til poster. Følgende eksempler viser, hvordan brugerens adgangsrettigheder fastlægges.

### Eksempel 1

Jørgen Hansen, en salgsrepræsentant, har følgende opsætning i Oracle CRM On Demand:

- n** Har adgang til kontoposter via salgsrepræsentantrollen
- n** Har adgangsniveauet i sin ejeradgangsprofil sat til Skrivebeskyttet til kontoposttypen
- n** Har adgangsniveauet i sin standard adgangsprofil sat til Skrivebeskyttet til kontoposttypen
- n** Er ikke et medlem af kontoteamet til kontoen ABC Dimser
- n** Er knyttet til bogen Dimseproducenter med adgangsprofilen til bogen sat til Fuld

Hvis kontoen ABC Dimser findes i bogen Dimseproducenter, tillader Jørgens adgangsrettigheder til posten ABC Dimser, at han læser, redigerer og sletter posten. Han har disse adgangsrettigheder, da adgangskontrolsystemet i Oracle CRM On Demand beregner de mest liberale rettigheder ud fra alle de relevante adgangsprofiler og anvender dem. I det tilfælde sættes adgangsprofilen til bogen til Fuld og erstatter derfor adgangsprofilen til kontoposter.

### Eksempel 2

Lone Nielsen, en salgsrepræsentant, har følgende opsætning i Oracle CRM On Demand:

- n** Har adgang til salgsmulighedsposter via salgsrepræsentantrollen
- n** Har adgangsniveauet i sin ejeradgangsprofil sat til Skrivebeskyttet til salgsmulighedsposttypen
- n** Har adgangsniveauet i sin standard adgangsprofil sat til Skrivebeskyttet til salgsmulighedsposttypen
- n** Er medlem af salgsmulighedsteamet med feltet Salgsmulighedsadgang sat til Rediger

**n** Er knyttet til bogen Dimseproducenter med adgangsprofilen til bogen sat til Fuld

Hvis en salgsmulighed findes i bogen Dimseproducenter, tillader Tanyas adgangsrettigheder, at hun læser, redigerer og sletter posten. Hvis en salgsmulighed ikke findes i bogen, tillader Tanyas adgangsrettigheder (fra hendes ejeradgangsprofil, hendes standardadgangsprofil og hendes medlemskab af salgsmulighedsteamet), at hun læser og redigerer salgsmuligheden, men hun kan ikke slette salgsmuligheden.

### Metoder til tilknytning af brugere til bøger

Der er to metoder til tilknytning af brugere til bøger. Du kan knytte flere brugere til bogen fra en bogpost, og du kan knytte flere bøger til brugeren fra en brugerpost.

I følgende procedure beskrives, hvordan flere brugere knyttes til en bog via bogposten.

### Sådan knytter du flere brugere til en bog

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Styring: Bog i afsnittet Brugerstyring og adgangskontrol.
- 3 Klik på navnelinket til den bog, som du vil knytte brugere til, på siden Hierarki: Bog.
- 4 Klik på Tilføj brugere i titellinjen i afsnittet Brugere: Bog på siden Detaljer: Bog.
- 5 Vælg de brugere, som du vil knytte til bogen, på siden Redigering af brugere: Bog.

I følgende tabel beskrives de oplysninger, som du skal angive til hver bruger, som du knytter til bogen.

Felt	Beskrivelse
Brugere	Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Bruger, og vælg dernæst brugeren.  <b>BEMÆRK:</b> En brugers delegerede får ikke automatisk adgang til en brugers bog. Du skal også knytte hver delegeret til bogen.
Brugerrolle: Bog	(Valgfrit) Vælg rollen i valglisten.  <b>BEMÆRK:</b> Bogbrugerrollen er ikke en rolle i Oracle CRM On Demand. Se <a href="#">Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller</a> (på side 1224) for at få oplysninger om oprettelse af bogbrugerroller.
Adgangsprofil	Vælg den adgangsprofil, der fastlægger brugerens adgangsrettigheder til den aktuelle bog og evt. underbøger, fra listen over profiler, der er aktiveret til bøger.  <b>n Rediger.</b> Brugeren kan læse og opdatere poster i bogen.  <b>n Fuld.</b> Brugeren kan læse, redigere og slette poster i bogen.  <b>n Skrivebeskyttet.</b> Brugeren kan se posterne i bogen.  <b>BEMÆRK:</b> Se <a href="#">Oprettelse af adgangsprofiler til bøger</a> (på side 1230) for at

Felt	Beskrivelse
	få oplysninger om oprettelse af tilpassede adgangsprofiler til bøger.

I følgende procedure beskrives, hvordan flere bøger knyttes til en bruger via brugerposten.

### *Sådan knytter du flere bøger til en bruger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Bruger- og gruppestyring.
- 4 Klik på efternavnet til den bruger, som du vil tilknytte bøger til, på siden Brugerliste.
- 5 Klik på Tilføj bøger-i titellinjen i afsnittet Tildelte bøger på siden Brugerdetalje.  
**BEMÆRK:** Klik på linket Rediger layout, hvis afsnittet Tildelte bøger ikke er tilgængeligt på siden Brugerdetalje, og tilføj afsnittet til sidelayoutet.
- 6 Vælg de bøger, som du vil knytte til brugeren, på siden Redigering af tildelte bøger, og angiv brugeroplysningerne til hver bog.

I følgende tabel beskrives de oplysninger, som du skal angive til hver bog, som du knytter til brugeren.

Felt	Beskrivelse
Navn: Bog	Klik på ikonet til højre for feltet Navn: Bog, vælg en bog i Bog-vælgeren, og klik på OK.
Brugerrolle: Bog	(Valgfrit) Vælg rollen i valglisten.  <b>BEMÆRK:</b> Bogbrugerrollen er ikke en rolle i Oracle CRM On Demand. Se <a href="#">Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller</a> (på side 1224) for at få oplysninger om oprettelse af bogbrugerroller.
Adgangsprofil	Vælg den adgangsprofil, der fastlægger brugerens adgangsrettigheder til den aktuelle bog og evt. underbøger, fra listen over profiler, der er aktiveret til bøger.  <p> <b>Rediger.</b> Brugeren kan læse og opdatere poster i bogen.</p> <p> <b>Fuld.</b> Brugeren kan læse, redigere og slette poster i bogen.</p> <p> <b>Skrivebeskyttet.</b> Brugeren kan se posterne i bogen.</p> <b>BEMÆRK:</b> Se <a href="#">Oprettelse af adgangsprofiler til bøger</a> (på side 1230) for at få oplysninger om oprettelse af tilpassede adgangsprofiler til bøger.

**BEMÆRK:** Tilknytning af en bruger til en bog giver ikke brugeren adgang til bogen. For at give brugere adgang til bøger skal du aktivere bøger til hver bruger og hver brugerrolle, der ønsker adgang til bøger, som beskrevet i [Aktivering af bøger til brugere og brugerroller](#) (på side 1231).

## Oprettelse af adgangsp profiler til bøger

Når du knytter en bruger til en bog, vælger du en adgangsp profil, der fastlægger brugerens adgangsp rettigheder til poster i bogen og i evt. underbøger. Adgangsp profilen til bogen evalueres med alle de øvrige adgangsp profiler til brugeren, og brugeren gives de mest liberale adgangsp rettigheder til en post, som adgangsp profilerne tillader. Se [Tilknytning af brugere til bøger](#) (på side 1227) for at få flere oplysninger om, hvordan adgangsp profiler interagerer.

De standard adgangsp profiler, der kan vælges, når en bruger knyttes til en bog, er følgende:

- n Rediger.** Brugeren kan læse og opdatere poster i bogen.
- n Fuld.** Brugeren kan læse, redigere og slette poster i bogen.
- n Skrivebeskyttet.** Brugeren kan se posterne i bogen.

Du kan oprette tilpassede adgangsp profiler til bøger. Valglisten Adgangsp profiler, som vises på siden Redigering af brugere: Bog og på siden Redigering af tildelte bøger, omfatter alle adgangsp profiler, der har indstillingen Kan tildeles til brugere af bog markeret.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter en adgangsp profil til bøger.

### *Sådan opretter du en adgangsp profil til bøger*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3** Klik på linket Adgangsp profiler i afsnittet Adgangsp profilstyring.
- 4** Opret en ny adgangsp profil, eller rediger en eksisterende adgangsp profil.
- 5** Marker afkrydsningsfeltet Kan tildeles til brugere af bog i Trin 1 i guiden Adgangsp profil.
- 6** Angiv adgangsp niveauerne til hver posttype og til de relaterede oplysningstyper i Trin 2: Angiv adgangsp niveauer.
- 7** Klik på Afslut for at gemme ændringerne, når du er færdig med at oprette eller redigere adgangsp profilen.

## Aktivering af bøger til firmaet

Når du vil konfigurere bogstrukturer, kan du aktivere bøger til firmaet. I følgende procedure beskrives, hvordan bøger aktiveres til firmaet.

### *Sådan aktiverer du bøger til firmaet*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Firmaadministration i afsnittet Firmaadministration.
- 3** Klik på linket Firmaprofil i afsnittet Firmaprofil.

- 4 Angiv følgende indstillinger på siden Firmaprofil. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få flere oplysninger om disse indstillinger.
- a Sørg for, at Global søgemetode er sat til Målrettet søgning i afsnittet Firmaindstillinger. Når målrettet søgning er valgt, vises Bog-vælgeren i søgeafsnittet i handlingslinjen.
  - b Sæt indstillingen Historiske emneområder til Fuld synlighed i afsnittet Indstilling af synlighed i Analytics. (Denne indstilling sikrer, at data i bøger synkroniseres med dataene i databasen, der understøtter rapporter og instrumentbrætter).
  - c Sørg for, at følgende afkrydsningsfelter er valgt i afsnittet Indstillinger for synlighed af firmadata:

Indstilling	Formål
Aktiver bøger	<p>Brug dette felt, til at styre, om Bog-vælgeren viser tilpassede bøger og brugerbøger. Hvis afkrydsningsfelt Aktiver bøger ikke er markeret, viser Bog-vælgeren kun brugere og bøger for delegerede, hvis delegerede findes.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Du skal have privilegiet Håndter bøger i din brugerrolle, for at du kan se indstillingen Aktiver bøger på siden Firmaprofil.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Du kan ikke rydde dette afkrydsningsfelt, efter det er markeret. Du kan dog foretage ændringer af boghierarkiet, efter indstillingen er markeret.</p>
Vis Bog-vælger	Aktiverer Bog-vælgeren, som brugere kan benytte til at filtrere poster efter bruger, delegeret eller tilpasset bog.

## Aktivering af bøger til brugere og brugerroller

Du konfigurerer brugerens rolle og standard adgangsprofilen til brugerens rolle, så en bruger kan benytte bøger. Du konfigurerer også brugerposten til hver bruger.

I følgende procedure beskrives, hvordan du aktiverer bøger til en brugerrolle. Du skal udføre disse trin til hver rolle, der bruger bøger.

### Sådan aktiverer du bøger til en brugerrolle

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Rollestyring i afsnittet Rollestyring.
- 4 Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.
- 5 Klik på linket til den rolle, som du vil ændre.

- 6 Gå til Trin 2: Adgang til posttype i guiden Rollestyring, og konfigurer adgangsniveauerne til posttypen Bøger.

I følgende tabel vises de indstillinger, som du skal konfigurere, så brugere (som ikke er administratorer) kan få adgang til bøger.

Posttype	Har adgang?	Kan oprette?	Kan læse alle poster?
Bøger	Valgt	Ikke valgt	Ikke valgt

**BEMÆRK:** Du skal sørge for, at afkrydsningsfeltet Kan læse alle poster ikke er markeret. Ellers kan brugeren få adgang til alle bøger på siden Liste: Boghierarki.

- 7 Klik på Afslut-for at gemme ændringerne.
- 8 Naviger til siden Brugerstyring og adgangskontrol.
- 9 Klik på Adgangsprofiler i afsnittet Adgangsprofilstyring.
- 10 Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.
- 11 Klik på linket Rediger til den standard adgangsprofil, der bruges til den brugerrolle, som du aktiverer til bøger, og konfigurer indstillingerne for at give adgang til bøger og relaterede posttyper.

I følgende tabel beskrives de påkrævede indstillinger i standard adgangsprofilen til en brugerrolle, der aktiverer rollens adgang til bøger. Konfiguration af standard adgangsprofilen giver brugerrollen den nødvendige adgang til bøger. Du behøver derfor ikke konfigurere ejeradgangsprofilen til rollen.

Posttype	Relateret post	Standard adgangsprofil
Bøger	Ikke gældende	Skrivebeskyttet.
Bøger	Underbog	Vis.  Denne profil giver brugeren mulighed for at se alle underbøger på siden Detalje: Bog.
Bøger	Bruger	Skrivebeskyttet.  Denne profil giver brugeren mulighed for at se alle andre brugere, der er knyttet til bogen, på siden Detalje: Bog. Standardværdien er Ingen adgang.

- 12 Klik på Afslut-for at gemme ændringerne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du aktiverer bøger til en bruger. Du skal udføre disse trin til hver bruger, der anvender bøger.



### Sådan aktiverer du bøger til en bruger

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
  - 3 Klik på linket Brugerstyring i afsnittet Brugerstyring.
  - 4 Klik på linket Rediger til den bruger, hvis profil du vil ændre.
  - 5 Konfigurer følgende oplysninger i afsnittet Nøgleoplysninger om bruger på siden Brugerredigering.
    - n **Standardbog i Analytics.** Denne indstilling fastlægger den brugerbog eller tilpassede bog, der vises som standard for brugeren i Bog-vælgeren på hjemmesiden Rapporter og hjemmesiden Instrumentbrætter. Indstillingen viser brugernavn og logon-id (som standard) for den bruger, hvis post du redigerer. Ret postens indstilling til den tilpassede bog eller brugerbog, hvor brugeren hyppigst arbejder med hensyn til rapporter og instrumentbrætter. Indstillingen i brugerposten begrænser ikke brugerens adgang til data. Brugeren kan vælge en anden bog eller bruger i Bog-vælgeren.
    - n **Standardbog.** Denne indstilling fastlægger den brugerbog eller tilpassede bog, der vises som standard for brugeren i Bog-vælgeren, når der arbejdes i et andet område end Rapporter og Instrumentbrætter. Indstillingen viser som standard Alle. Ret indstillingen til den tilpassede bog eller brugerbog, hvor brugeren hyppigst arbejder, så brugeren ikke behøver vælge bogen, hver gang vedkommende vil arbejde med data i bogen. Indstillingen i brugerposten begrænser ikke brugerens adgang til poster. Brugeren kan vælge en anden bog eller bruger i Bog-vælgeren.
  - 6 I afsnittet Brugersikkerhedsoplysninger på siden Brugerredigering:
    - a Sæt værdien for Rapporteringsemneområder til Managersynlighed eller Teamsynlighed.  
**BEMÆRK:** Du skal vælge en af disse værdier. Ellers vil rapporter ikke indeholde nogen data. Den indstilling, som du vælger, Managersynlighed eller Teamsynlighed, påvirker ikke dataene i rapporten.
    - b Sæt værdien for Historiske emneområder til Fuld synlighed.
  - 7 Klik på Gem.
- BEMÆRK:** Brugeren skal være knyttet til en bog for at få adgang til bogen. Desuden har en brugers delegerede ikke automatisk adgang til en brugers bøger. De delegerede skal også være knyttet til bøger.

### Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside

Du skal konfigurere følgende for at gøre afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt for brugere på detaljesiden til en posttype:

- n Gør afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt i posttypens sidelayout til brugerrollen.
- n Giv brugerrollen adgang til Bøger som et relateret oplysningsafsnit til posttypen i adgangsprofilen til brugerrollen.

I følgende procedure beskrives, hvordan du gør afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt i en posttypes sidelayout.

### ***Sådan gør du afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt i en posttypes sidelayout***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttype.  
Klik på linket Salgsmulighed, hvis du f.eks. vil gøre relaterede oplysninger om bøger tilgængelige på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 4 Klik på det påkrævede Sidelayout-link (f.eks. Layout af siden Salgsmulighed) i afsnittet Sidelayout.
- 5 Klik på linket Rediger til det sidelayout, hvor du vil gøre afsnittet med relaterede oplysninger om bog tilgængeligt, på siden Sidelayout til posttypen.
- 6 Gå til Trin 4: Relaterede oplysninger i guiden Sidelayout, og klik på pilene for at flytte elementet Bøger til afsnittet Vist.
- 7 Klik på Afslut for at gemme ændringerne.
- 8 Log af Oracle CRM On Demand, og log dernæst på igen.

I følgende procedure beskrives, hvordan du giver en brugerrolle adgang til Bøger som et relateret oplysningsafsnit til posttypen.

### ***Sådan giver du en brugerrolle adgang til Bøger som et relateret oplysningsafsnit til en posttype***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på Adgangsprofiler i afsnittet Adgangsprofilstyring.
- 4 Klik på linket Rediger til den standard adgangsprofil, der bruges til den brugerrolle, hvor du gør afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt.
- 5 Gå til Trin 2: Angiv adgangs niveauer i guiden Adgangsprofil, og klik på linket Relaterede oplysninger til den posttype, hvor du vil gøre afsnittet med relaterede oplysninger om bøger tilgængeligt.  
Klik på linket Relaterede oplysninger ved siden af posten Salgsmulighed, hvis du f.eks. vil gøre relaterede oplysninger om bøger tilgængelige på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 6 Vælg adgangs niveauet til bøger i henhold til brugerrollens behov.
- 7 Klik på Afslut for at gemme ændringerne.
- 8 Gentag trin 4 til og med 7 til den ejeradgangsprofil, der bruges til den brugerrolle, som du aktiverer bøger til.

## Tildeling af poster til bøger

Du kan tildele poster til bøger på følgende måder:

- n En post ad gangen (manuelt) ved at vælge bogværdien på postens detaljeside
- n I bulk vha. funktionaliteten til batchopdatering af poster

Poster kan også tildeles til bøger vha. aktive arbejdsgangregler og betingelser. Se [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247) for at få oplysninger om brug af arbejdsgangregler.

### Før du går i gang:

- n Detaljesidelayoutet til posttypen skal omfatte afsnittet Bog for at tildele poster til bøger på en postdetaljeside.
- n Du skal have privilegiet Håndter bøger i din brugerrolle for at batchtildele poster til bøger.

I følgende procedure beskrives, hvordan en enkelt post tildeles til en bog.

### Sådan tildeler du en enkelt post til en bog

- 1 Naviger til detaljesiden til posten.
- 2 Klik på Tilføj i titellinjen i afsnittet Bøger på detaljesiden.
- 3 Vælg den bog, som du vil tildele posten til, i bogvælgeren, og klik på OK.

I følgende procedure beskrives, hvordan poster batchtildeles til bøger.

### Sådan batchtildeler du poster til bøger

- 1 Klik på knappen Menu i titellinjen i listevinduet, og klik dernæst på Batchtildel bog.
- 2 Klik på vælgerknappen ved siden af boksen Målbog i vinduet Batchtildel bog, og vælg dernæst den bog, som du vil tildele poster til, i opslaget Bog.
- 3 Vælg en tildelingsindstilling til posterne i listen.

I følgende tabel beskrives de tildelingsindstillinger, som du kan vælge.

Indstilling	Beskrivelse
Tilføj	Tilføjer målbogen til alle poster. Denne tildeling påvirker ikke nogen tidligere bogtildeling til posterne.
Erstat type	Tilføjer målbogen til alle poster og fjerner tidligere tildelte bøger, der har samme type som målbogen. <b>BEMÆRK:</b> Bogtyper defineres af firmaadministratoren.
Erstat alle	Tilføjer målbogen til alle poster og fjerner alle tidligere tildelte bøger uanset type.

Indstilling	Beskrivelse
Erstat bog	Angiver den bog, som du vil erstatte. Omtildeler poster fra den bog, som du angiver her, til målbogen. Andre poster påvirkes ikke.
Fjern	Fjerner den eksisterende tildeling til målbogen fra alle poster.
Fjern alle	Fjerner alle tildelte bøger fra posterne.

- 4 Hvis du vælger en anden indstilling end Tilføj i trin 3, skal du nu vælge indstillingen Anvend på.  
I følgende tabel beskrives de Anvend på-indstillinger, som du kan vælge.

Indstilling	Beskrivelse
Manuelle indstillinger	Anvender tildelingsindstillingen på alle valgte poster, hvor de eksisterende bogtildelinger blev foretaget manuelt.
Automatiske tildelinger	Anvender tildelingsindstillingen på alle valgte poster, hvor de eksisterende bogtildelinger blev foretaget af arbejdsgang eller batch.
Begge	Anvender tildelingsindstillingen på alle valgte poster.

- 5 Klik på Tildel for at anvende de valgte tildelingskriterier.  
Vinduet Batchtildel bogkø åbner med angivelse af tildelingsanmodningen i afsnittet Aktive anmodninger. Se [Siden Batchtildel bogkø](#) (på side 1504) for at få flere oplysninger.  
Når anmodningen er behandlet, underrettes du pr. e-mail.

## Siden Hierarki: Bog

Siden Hierarki: Bog viser oplysninger om tilpassede bøger. Du kan se undersæt af bøger eller se alle bøger.  
I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Hierarki: Bog.

Handling	Trin
Se-et andet undersæt af bøger	Klik på listen-i titellinjen Hierarki: Bog, og ret valget til et andet undersæt af bøger, eller vælg Alle bøger for at se alle bøger.
Opret en bog	Klik på Ny i titellinjen Hierarki: Bog. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af bog, og gem posten.

Handling	Trin
Opret en underbog til en eksisterende bog	Klik på navnelinket til den overordnede bog. Klik på Ny i titellinjen Underbøger på siden Detaljer: Bog. Indtast oplysningerne til bogen på siden Redigering af bog, og gem ændringerne.
Flyt en bog til en ny overordnet bog	Klik på linket Rediger til den bog, som du vil ændre. Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet bog på siden Redigering af bog, vælg den nye overordnede bog, og gem dernæst ændringerne.
Tilknyt brugere til en bog	Klik på bogens navnelink. Klik på Tilføj brugere i titellinjen Brugere: Bog på siden Detaljer: Bog. Vælg de brugere, som du vil knytte til bogen, på siden Redigering af bog, og angiv brugeroplysningerne. Se <a href="#">Tilknytning af brugere til bøger</a> (på side 1227) for at få flere oplysninger.

## Felter til bog

Siden Redigering af bog og siden Detalje: Bog viser detaljer om tilpassede bøger. Du kan ændre detaljerne om en bog, tilføje underbøger til en bog og tilføje brugere til en bog.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om bog</b>	
Navn: Bog	Bogens navn.
Overordnet bog	Viser navnet på den overordnede bog, hvis bogen er en underbog. Feltet er tomt, hvis bogen er en rodbog.
Type: Bog	Bøger kan tildeles en bogtype som en hjælp til at organisere bogstrukturer. Se <a href="#">Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller</a> (på side 1224) for at få oplysninger om oprettelse af bogtyper.
Kan indeholde data	Angiver, om poster kan knyttes til denne bog. Af hensyn til ydeevnen må bøger, der ikke indeholder data, ikke have dette afkrydsningsfelt markeret.
Partner	Specifik for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i <a href="#">dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand</a> (se Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) på Oracle Technology Network.

Felt	Beskrivelse
Sted: Partner	Specifik for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i <a href="#">dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand</a> (se Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) på Oracle Technology Network.
<b>Afsnittet Underbøger</b>	
Navn: Bog	Navnet på en bog, der er underbog til den aktuelle bog.
Type: Bog	Underbogens bogtype.
Kan indeholde data	Angiver, om poster kan knyttes til underbogen.
<b>Afsnittet Brugere: Bog</b>	
Efternavn	Efternavn for en bruger, der er knyttet til denne bog.
Fornavn	Fornavn for en bruger, der er knyttet til denne bog.
Brugerrolle: Bog	Brugerens bogrolle til den aktuelle bog. En bogbrugerrolle kan tildeles til en bruger, når brugeren knyttes til en bog. Bogbrugerroller er ikke brugerroller i Oracle CRM On Demand. Se <a href="#">Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller</a> (på side 1224) for at få oplysninger om oprettelse af bogbrugerroller.
Adgangsprofil	Brugerens adgangsrettigheder til den aktuelle og evt. underbøger. Vælg i listen over profiler, der er aktiveret til bøger. Se <a href="#">Oprettelse af adgangsprofiler til bøger</a> (på side 1230) for at få oplysninger om oprettelse af adgangsprofiler specielt til bøger.

## Oplysninger om fejlfinding i bøger

Se 565278.1 (artikel-id) på My Oracle Support for at få flere oplysninger om funktionaliteten til fejlfinding i bøger.

## Gruppestyring

Gruppestyring er en valgfri funktion, der giver firmaet mulighed for at konfigurere team, der arbejder sammen, og deler et fælles sæt oplysninger.

Opsætning af grupper i firmaet giver brugere mulighed for at gøre følgende:

**1238** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

- n Gruppemedlemmer kan få adgang til en flettet kalender, der viser tilgængelighed for alle medlemmer i deres gruppe. Derved kan medarbejdere fastlægge det bedste tidspunkt for planlægning af aftaler og underrette medarbejdere (og kontakter) om aftaler.

**BEMÆRK:** Brugere skal have privilegiet Del kalender tildelt til deres rolle for at kunne få adgang til den flettede gruppekalender. Brugere, der har privilegiet Del kalender, kan også konfigurere tilpassede kalendervisninger. Se [Visning af andres kalendere](#) (på side 142) og [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144) for at få flere oplysninger.

- n Gruppemedlemmer kan dele ejerskab af følgende posttyper automatisk:

- n Aktivitet
- n Konto
- n Kontakt
- n Husstand
- n Salgsmulighed
- n Portefølje

De nye poster, som et medlem i gruppen opretter, ejes i fællesskab af alle medlemmer i gruppen. Hvis en medarbejder f.eks. tilhører gruppen XYZ, vises en konto, som medarbejderen opretter, i kontolisterne til alle medlemmer i den gruppe. I den kontopost vises medarbejderens navn i feltet Ejer, gruppenavnet vises i feltet Primær gruppe (hvis firmaadministratoren tilføjede dette felt til dit layout), og alle gruppemedlemmer kan opdatere posten.

Som standard har den aktuelle gruppes medlemmer fuld adgang til gruppeposter, der blev oprettet, efter medlemmer blev tilmeldt gruppen. Detaljerne om aftale-, opgave- og kontaktposter, der er markeret som Private, kan ikke læses af andre gruppemedlemmer.

**BEMÆRK:** Indstillingen Standard gruppetildeling på siden Firmaprofil skal være valgt, for at denne funktionalitet virker. Indstillingen skal være valgt, før grupperne oprettes. Se [Opsætning af grupper](#) (på side 1241) for at få flere oplysninger.

Denne virkemåde gælder for grupper:

- n Hver bruger kan kun høre til én gruppe.

Når en bruger er føjet til en gruppe, vises vedkommendes navn ikke længere i brugerlisten, når gruppemedlemmer vælges.

- n Hvis du vælger indstillingen for gruppetildeling i firmaet:

- n Opdateres poster, der findes, før en gruppe defineres, ikke, medmindre feltet Ejer er opdateret med en ny ejer, der hører til en gruppe.
- n Når en bruger deltager i en gruppe, får brugeren adgang til gruppens poster. Poster, der ejes af det nye gruppemedlem, før brugeren deltager i gruppen, er imidlertid ikke automatisk synlige for de eksisterende gruppemedlemmer. Hvis en bruger bliver ejer af poster, efter brugeren er føjet til en gruppe, er de nye poster synlige for andre gruppemedlemmer.

I følgende eksempel illustreres ejerskab af gruppepost:

- n Bruger 1 og bruger 2 hører til gruppe 1. Bruger 3 hører ikke til gruppe 1.
- n Bruger 3 ejer konto 31. Bruger 1 og bruger 2 vil ikke have adgang til konto 31.
- n Bruger 3 føjes til gruppe 1. Bruger 1 og bruger 2 vil stadig ikke have adgang til konto 31.

- n Brugere 3 bliver ejer af konto 32. Brugere 1 og bruger 2 vil have adgang til konto 32.
- n Hvis brugere slettes fra en gruppe, fjernes de fra alle fælles poster, som gruppen ejer. De bevarer adgang til deres private poster.

### Grupper vs. team

Applikationen skelner mellem *grupper* og *team*.

- n Grupper konfigureres af firmaadministratoren og gælder for hele sæt af poster på tværs af firmaet. Gruppefunktionen skal være aktiveret af kundesupport eller af firmaadministrator, når firmaet konfigureres til Oracle CRM On Demand.
- n Postejerne eller firmaadministratorerne konfigurerer team. Team gælder kun for de posttyper, der tillader team, heriblandt:
  - n Konto
  - n Akkreditering
  - n Ansøgning
  - n Forretningsplan
  - n Certificering
  - n Kontakt
  - n Kursus
  - n Tilpassede objekter
  - n Handelsregistrering
  - n Eksamen
  - n Husstand
  - n Kundeemne
  - n MDF-anmodning
  - n Målsætning
  - n Salgsmulighed
  - n Partner
  - n Portefølje
  - n Serviceanmodning
  - n Særlig prissætningsanmodning



Ejeren skal udtrykkeligt dele posten vha. afsnittet Team på postens detaljeside for at konfigurere teamets adgang til posten.

Se [Opsætning af grupper](#) (på side 1241) for at få flere oplysninger om opsætning af grupper.





### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om grupper og deling af kalendere:

-  [Visning af andres kalendere](#) (på side 142)
-  [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144)

## Opsætning af grupper

**Før du går i gang.** Gør følgende:

-  Sørg for, at din-rolle omfatter-privilegiet Håndter brugere og adgang.
-  Se [Gruppestyring](#) (på side 1238) for at forstå, hvordan grupper virker.

### Sekvens for opsætning af grupper og import af brugere

Følg rækkefølgen nedenfor ved opsætning af grupper:

- 1 Slå funktionen Standard gruppetildeling til.

**ADVARSEL:** Før du konfigurerer eller ændrer en gruppe, skal funktionen Standard gruppetildeling være slået til (dvs. indstillingen Standard gruppetildeling på siden Firmaprofil skal være markeret), selv om du ikke planlægger at bruge funktionaliteten. Hvis du ikke slår denne indstilling til, før du konfigurerer eller ændrer en gruppe, vil gruppen ikke blive udført korrekt. Hvis det sker, skal du slette gruppen, slå funktionen Standard gruppetildeling til og dernæst oprette gruppen igen.

- 2 Opret grupper, og tildel brugere til grupper.
- 3 Hvis du ikke agter at bruge funktionaliteten til standard gruppetildeling, men du bruger grupper, så brugere kan se flettede gruppekalendere, skal du slå funktionen Standard gruppetildeling fra, når du er færdig med at oprette grupperne og tilføje medlemmer til grupperne.
- 4 Importer dine poster med standardejeren (bruger), som udbreder grupper til posterne.

### *Sådan slår du funktionen Standard gruppetildeling til*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Firmaadministration.
- 3 Klik på linket Firmaprofil.
- 4 Klik på Rediger på siden Firmaprofil.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Standard gruppetildeling i afsnittet Indstillinger for synlighed af firmadata.
- 6 Gem indstillingerne.

### *Sådan konfigurerer du en gruppe*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Brugerstyring & adgangskontrol i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Klik på linket Offentlige delingsgrupper i afsnittet Bruger- og gruppestyring på siden Brugerstyring og adgangskontrol.
- 4 Klik på Ny gruppe på siden Gruppeliste.
- 5 Udfyld de påkrævede felter på siden Grupperedigering.

Felt	Beskrivelse
Navn	Grænsen er på 50 tegn. Påkrævet felt som standard.
Beskrivelse	Grænsen er på 255 tegn.

**BEMÆRK:** Du kan omdøbe gruppen uden at påvirke eksisterende poster, da applikationen bruger den underliggende gruppe-id til at spore gruppeposter, ikke gruppenavnet. Gruppenavnet skal imidlertid være entydigt inden for firmaet.

- 6 Klik på Gem.
- 7 Klik på Tilføj medlemmer på siden Gruppedetalje.
- 8 Klik på opslagsikoner på siden Gruppemedlemmer, og tilføj brugere.  
Kun brugere, der ikke er tildelt til en gruppe, vises på listen. Du skal gå til brugerens detaljeside for at fastlægge den gruppe, som en bruger tilhører.
- 9 Gem posten.
- 10 Hvis du ikke agter at bruge funktionaliteten til standard gruppertildeling, men du bruger grupper, så brugere kan se flettede gruppekalendere, skal du slå funktionen Standard gruppertildeling fra, når du er færdig med at oprette grupperne og tilføje medlemmer til grupperne.  
Gør følgende for at slå funktionen Standard gruppertildeling fra:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på linket Firmaadministration.
  - c Klik på linket Firmaprofil.
  - d Klik på Rediger på siden Firmaprofil.
  - e Ryd afkrydsningsfeltet Standard gruppertildeling i afsnittet Indstillinger for synlighed af firmadata.
  - f Gem indstillingerne.

Hvis du senere beslutter at foretage ændringer af grupper eller gruppemedlemskab, skal du slå funktionen Standard gruppetildeling til igen, før du foretager ændringerne og dernæst slå den fra, når du er færdig med at foretage ændringerne.




### Om ændring af indstillingen Standard gruppetildeling

Hvis firmaet beslutter ikke at benytte grupper længere, skal du følge denne sekvens, før funktionen Standard gruppetildeling slås fra:

- 1 Slet alle brugere undtagen den, som du ønsker, skal være den primære ejer af gruppens poster.
- 2 Slet gruppen.
- 3 Ryd markeringen af afkrydsningsfeltet Standard gruppetildeling i firmaprofilen.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om grupper og deling af kalendere:



-  [Gruppestyring](#) (på side 1238)
-  [Visning af andres kalendere](#) (på side 142)
-  [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 144)

## Styring af salgsområde

Du kan konfigurere salgsområder og salgsområdehierarkier. Et firma kan f.eks. organisere sin salgstyrke i grupper eller salgsområder. Salgsområderne kan være baseret på geografi, produkter eller brancher. Hver salgsggruppe er ansvarlig for håndtering af konti og salgsmuligheder i sit salgsområde. Du kan bruge de salgsområder, som du konfigurerer i Oracle CRM On Demand, som basis for tildeling af nye konto- og salgsmulighedsposter. Se [Opsætning af salgsområder](#) (på side 1243) for at få oplysninger om opsætning af salgsområder.

## Opsætning af salgsområder

**Før du går i gang:**

-  Hvis salgsområderne ikke allerede er defineret i firmaet, skal du fastlægge regler for navngivning og hierarki, før oplysningerne i Oracle CRM On Demand konfigureres. Når oplysninger indtastes, skal du starte fra det øverste niveau og dernæst tilføje undersalgsområderne.
  -  Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter salgsområder, for at du kan udføre følgende procedurer.
- I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer et salgsområde.

### *Sådan konfigurerer du et salgsområde*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Styring: Salgsområde i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Gør et af følgende på siden Hierarki: Salgsområde:
  - n Klik på Nyt salgsområde for at tilføje et salgsområde.
  - n Klik på det relevante link i kolonnen Navn: Salgsområde, og klik dernæst på Rediger på siden Detalje: Salgsområde for at opdatere oplysninger om salgsområde.
- 4 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af salgsområde.

Felt	Beskrivelse
Navn: Salgsområde	Grænsen er på 50 tegn.
Overordnet: Salgsområde	Lad dette felt stå tomt, hvis det er et salgsområde på øverste niveau.
Aktuel kvote	Du kan indtaste en kvote, der er tildelt til dette salgsområde.
Valuta: Salgsområde	Arver firmaets standardvaluta.

- 5 Gem posten.
- 6 (Valgfrit) Klik på Ny i titellinjen Underordnede salgsområder på siden Detalje: Salgsområde for at tilføje undersalgsområder.

### *Sådan opdaterer du det overordnede salgsområde*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Styring: Salgsområde i afsnittet Brugerstyring & adgangskontrol.
- 3 Vælg det underordnede salgsområde på siden Hierarki: Salgsområde.
- 4 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsområde.
- 5 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet salgsområde på siden Redigering af salgsområde.
- 6 Vælg den overordnede konto i opslagsvinduet.
- 7 Gem posten.

### *Sådan opdaterer du poster med salgsområde*

Der er flere måder, hvorpå du kan opdatere salgsområdefeltet i en post. Typisk er dette en automatisk proces:

- Tildelingsmanager:** Du kan bruge tildelingsmanager til at udfylde dette felt, den relaterede ejer og de relaterede teammedlemmer til posten.
- Import:** Når du vil opdatere ejerskab af salgsområde i mange poster, skal du sætte flaget Omtildel ejer for at udløse tildelingen af poster vha. tildelingsmanager.
- Manuel:** En bruger kan tildele sit salgsområde til en post.

## Styring af forretningsproces

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til følgende:

- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Begrænsning af arbejdsgangregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 1260)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Vent](#) (på side 1276)
- [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280)
- [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)
- [Sletning af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1283)
- [Visning af forekomster af arbejdsgang](#) (på side 1286)
- [Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang](#) (se "Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang" på side 1288)
- [Opsætning af tildelingsregler](#) (på side 1294)
- [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301)
- [Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#) (på side 1302)
- [Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304)
- [Opdatering af prognosedefinition](#) (på side 1310)
- [Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches](#) (på side 1312)

[n Tilpasning af firmaets brancheliste](#) (på side 1318)

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Om tildelingsregler](#) (på side 1291)
- [n Administration af konvertering af kundeemne](#) (på side 1300)
- [n Konfiguration af arbejdsgang](#) (på side 1246)
- [n Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284)

## Konfiguration af arbejdsgang

Gør følgende for at konfigurere arbejdsgangregler, der opfylder firmaets forretningsbehov:

- 1** Arbejd med alle interessenter for at planlægge forretningsprocesserne.
- 2** Dokumenter alle arbejdsgangreglerne og de tilsvarende handlinger i arbejdsgang, som du skal konfigurere. Se [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247) for at få flere oplysninger om komponenterne i arbejdsgangregler.
- 3** Log på Oracle CRM On Demand som firmaadministrator, og opret arbejdsgangreglerne. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få flere oplysninger.
- 4** Definér alle de påkrævede handlinger inden for de nye arbejdsgangregler. Se følgende emner for at få oplysninger om oprettelse af de forskellige typer arbejdsganghandlinger:
  - [n Om arbejdsganghandling](#) (på side 1253)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Tildel en bog](#) (på side 1261)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret opgave](#) (på side 1265)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail](#) (på side 1269)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater værdier](#) (på side 1274)
  - [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Vent](#) (på side 1276)
  - [n Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
  - [n Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Om arbejdsgangregler

En *arbejdsgangregel* er en instruktion til Oracle CRM On Demand om at udføre en eller flere handlinger automatisk, hver gang en bestemt begivenhed indtræffer.

### Om opsætning af funktionaliteten Arbejdsgangregler

Hvis du er en ny kunde, er funktionaliteten til arbejdsgangregler automatisk aktiveret. Hvis du er en eksisterende kunde, skal kundeservice og firmaadministratoren imidlertid konfigurere funktionaliteten til arbejdsgangregler i Oracle CRM On Demand:

- n Opsætning af kundeservice.** Når kundeservice konfigurerer funktionalitet til arbejdsgangregel, er linket Konfiguration af arbejdsgang synligt i afsnittet Forretningsprocesstyring på Admin.-hjemmesiden. Administrator-brugerrollen har også privilegiet Håndter dataregler - Håndter arbejdsgangregler aktiveret. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om brugerroller.
- n Indstillingen Aktiver arbejdsgang.** Arbejdsgangregler kan ikke udføres, før firmaadministratoren markerer afkrydsningsfeltet Aktiver arbejdsgang på siden Firmaprofil. Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026) for at få oplysninger om konfigurering af firmaprofilen.
- n Integrationsbegivenheder.** En *integrationsbegivenhed* er en mekanisme til udløsning af eksterne processer, der er baseret på ændringer (opret, opdater, slet, tilknyt, fraknyt) af poster i Oracle CRM On Demand. Du kan angive de felter i en post, som du vil spore. Hvis firmaet vil bruge arbejdsgangregler til at oprette integrationsbegivenheder, skal du kontakte kundeservice for at anmode om support til administration af integrationsbegivenhed og for at angive den samlede størrelse af integrationsbegivenhedskøer, som du har brug for. Når værdien ændres i et sporet felt, registreres ændringen i integrationsbegivenheden. Du kan også angive de integrationsbegivenhedskøer, som integrationsbegivenhederne føjes til. Se [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505) for at få flere oplysninger om håndtering af integrationsbegivenheder.
- n Bøger.** Kontakt kundeservice for at anmode om support til bogstyring, hvis firmaet vil bruge arbejdsgangregler til at opdatere tilknytningerne mellem poster og bøger. Se [Bogstyring](#) (på side 1211) for at få flere oplysninger om bogstyring.

### Trigger-begivenheder og handlinger på arbejdsgangregler

En arbejdsgangregel evalueres, når den begivenhed, der angivet på reglen (trigger-begivenheden) forekommer. Hvis betingelserne i reglen er opfyldt (eller hvis der ikke er nogen betingelser), udføres de handlinger, der er angivet i reglen. Du kan f.eks. oprette en arbejdsgangregel for at angive, at en e-mail skal sendes til salgsmulighedsejerens manager (handlingen i arbejdsgangregel), når en salgsmulighed oprettes (trigger-begivenhed i arbejdsgangregel). Du kan også angive, at e-mailen kun skal sendes, hvis omsætningen på salgsmuligheden er ud over et bestemt beløb (betingelse i arbejdsgangregel), og du kan angive indholdet af e-mailen.

Du kan også konfigurere arbejdsgangregler, således at handlinger udføres, når en angivet tidsperiode er passeret, eller når en angivet dato og et angivet klokkeslæt er nået. Se [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254) for at få flere oplysninger om tidsbaserede arbejdsganghandling.

Arbejdsgangregler kan udløses af en af følgende:

- n** En post oprettes, opdateres eller slettes.
- n** En post knyttes til en anden post eller fraknyttes en anden post.

Tilknytning og fraknytning af triggere til arbejdsgangregel understøttes kun til knytninger mellem konti og kontakter og mellem salgsmuligheder og kontakter.

Arbejdsgangregler konfigureres til en post som en helhed og ikke til individuelle felter. Der er adskillige typer trigger-begivenheder til arbejdsgangregler, men hver arbejdsgangregel har kun én trigger-begivenhed. Afhængig af den trigger-begivenhed, som du vælger til reglen, kan du angive, at Oracle CRM On Demand skal udføre en eller flere handlinger automatisk, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.

**BEMÆRK:** Når en regel er oprettet, kan du ikke ændre posttypen eller trigger-begivenheden i reglen. Du kan imidlertid opdatere arbejdsgangbetingelsen.

Trigger-begivenheden til hver regel er vist på siden Arbejdsgangregler (liste) og på siden Detalje om arbejdsgangregel. I følgende tabel vises de handlinger, der er tilgængelige til hver trigger-begivenhed.

Triggerbegivenhed	Tilgængelige handlinger
Når ny post gemmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret opgave</li> <li>Tildel en bog</li> <li>Opret integrationsbegivenhed</li> <li>Vent</li> <li>Opdater felt efter ventetid</li> </ul>
Når ændret post gemmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret opgave</li> <li>Tildel en bog</li> <li>Opret integrationsbegivenhed</li> <li>Vent</li> <li>Opdater felt efter ventetid</li> </ul>
Før post slettes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret opgave</li> <li>Opret integrationsbegivenhed</li> <li>Vent</li> </ul>
Før ændret post gemmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdater værdier</li> </ul>
Efter tilknytn. til overordnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret integrationsbegivenhed</li> <li>Vent</li> </ul>
Efter fraknytn. fra overordnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret integrationsbegivenhed</li> <li>Vent</li> </ul>



Triggerbegivenhed	Tilgængelige handlinger
Når post er gendannet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-mail</li> <li>Opret opgave</li> </ul>

Tre yderligere arbejdsgangshandlinger er kun tilgængelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synkronisering af partnerbog
- Synkronisering af bogpartner
- Synkronisering af ejerpartnerkonto

Se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, der er tilgængelig i [dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network for at få flere oplysninger.

## Begrænsninger, der gælder for arbejdsgangregler og regelhandlinger

Følgende begrænsninger gælder for arbejdsgangregler og regelhandlinger:

- Betingelser i arbejdsgangregel.** Hvis du definerer betingelser i en arbejdsgangregel, udføres handlingerne til reglen kun, hvis regelbetingelserne er opfyldt, når reglen udløses. Hvis betingelserne ikke er opfyldt, udføres handlingerne ikke. Hvis du ikke definerer nogen betingelser i en arbejdsgangregel, udføres handlingerne til reglen, hver gang reglen udløses.
- Flere handlinger på arbejdsgangregler.** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel op til maks. 25 handlinger til hver regel. Hvis du forsøger at oprette mere end 25 handlinger på en regel, modtager du en fejlmeddelelse. Hvor der er flere handlinger på en arbejdsgangregel, udføres handlingerne i den rækkefølge, der er angivet i arbejdsgangreglen begyndende med den handling, der har nummer 1. Hver handling fuldføres, før den næste handling starter. Du kan ændre rækkefølgen af handlingerne i en regel. Se [Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253) for at få flere oplysninger om arbejdsgangshandlinger.

**BEMÆRK:** Hvis en arbejdsgangshandling afsluttes uventet uden at være fuldført, udføres evt. resterende handlinger i reglen ikke.

- Posttyper.** Du kan oprette arbejdsgangregler til et antal posttyper. Hver arbejdsgangregel gælder imidlertid kun til én posttype. Det betyder, at hvis du opretter en arbejdsgangregel til en bestemt posttype, og du ønsker, at den samme handling skal forekomme til en anden posttype, skal du oprette en anden arbejdsgangregel (med samme trigger-begivenhed, regelbetingelser og handling) til den anden posttype.
- Enkelt postkontekst.** En arbejdsgangregel, der udløses, når en post oprettes, opdateres eller slettes, er begrænset til at virke inden for konteksten af en enkelt post, dvs. sådan en arbejdsgangregel kan få adgang til og opdatere felter på kun én post.

**BEMÆRK:** Når en arbejdsgangregel udløses af en posttilknytnings- eller fraknytningshandling, kan den integrationsbegivenhed, der oprettes af arbejdsgangen, indeholde felter fra både den underordnede post og den overordnede post.




## Rækkefølge af arbejdsgangregler

Når du opretter en arbejdsgangregel, tildeler Oracle CRM On Demand automatisk det næste ubrugte rækkefølgenummer til regler på basis af samme posttype og samme trigger-begivenhed.

Rækkefølgenummeret fastlægger den rækkefølge, hvori Oracle CRM On Demand aktiverer de regler, der er baseret på samme posttype og samme trigger-begivenhed. Du kan senere ændre rækkefølgen af reglerne. Se [Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280) for at få flere oplysninger om ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler.

## Tilknytning og fraknytning af trigger-begivenheder

Tilknytning og fraknytning af trigger-begivenheder på arbejdsgangregler understøttes kun til knytninger mellem konti og kontakter og mellem salgsmuligheder og kontakter. Følgende handlinger er tilgængelige til tilknytning og fraknytning af trigger-begivenheder:

-  Send e-mail
-  Opret integrationsbegivenhed
-  Vent

I følgende tabel beskrives de handlinger, der kan udløse en tilknytning eller fraknytning af arbejdsgangregel. Den viser også de integrationsbegivenheder, der genereres af arbejdsgangreglen i hvert tilfælde (hvis en integrationsbegivenhedshandling er konfigureret til arbejdsgangreglen).

**BEMÆRK:** Afhængigt af dataene i posterne kan yderligere integrationsbegivenheder genereres. Hvis f.eks. en ny kontakt, der er oprettet på en kontakt, er den primære kontakt til kontoen, genereres en yderligere integrationsbegivenhed (kontoopdatering).

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integrationsbegivenhed
Opret en ny kontakt på en konto.	Konto	Kontakt	Brugerinterfac e	Konto: Opdater Konto: Indsæt Konto: Tilknyt
			Webservicer	Kontakt: Indsæt Konto: Tilknyt Konto: Opdater
Link en eksisterende kontakt til en konto.	Konto	Kontakt	Brugerinterfac e	Kontokontakt: Indsæt Kontakt: Opdater
			Webservicer	Konto: Tilknyt Konto: Opdater
Fjern en kontakt fra en konto.	Konto	Kontakt	Brugerinterfac e	Kontokontakt: Slet Kontakt: Opdater (kun primær kontakt)

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integrationsbegivenhed
			Webservices	Kontakt: Fraknyt Konto: Opdater
Link en eksisterende konto til en kontakt.	Kontakt	Konto	Brugerinterface	Kontokontakt: Indsæt Konto: Opdater
			Webservices	Kontokontakt: Indsæt Kontakt: Opdater
Fjern en konto fra en kontakt.	Kontakt	Konto	Brugerinterface	Kontokontakt: Slet Kontakt: Opdater (kun primær kontakt)
			Webservices	Kontokontakt: Slet Kontakt: Opdater (kun primær kontakt)
Opret en ny salgsmulighed på en kontakt.	Kontakt	Salgsmulighed	Brugerinterface	Salgsmulighed: Indsæt Salgsmulighed: Tilknyt
			Webservices	Salgsmulighed: Indsæt Salgsmulighed: Tilknyt Kontakt: Opdater
Fjern en salgsmulighed fra en kontakt.	Kontakt	Salgsmulighed	Brugerinterface	Salgsmulighed: Fraknyt
			Webservices	Salgsmulighed: Fraknyt
Opret en ny kontakt på en salgsmulighed. <b>BEMÆRK:</b> Denne handling er ikke tilgængelig via brugerinterface t.	Salgsmulighed	Kontakt	Webservices	Kontakt: Indsæt Konto: Tilknyt
Link en eksisterende kontakt til en	Salgsmulighed	Kontakt	Brugerinterface	Salgsmulighed: Opdater Salgsmuligheds kontaktrolle: Indsæt

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integrationsbegivenhed
salgsmulighed.			Webservices	Konto: Tilknyt Salgsmulighed: Opdater
Fjern en kontakt fra en salgsmulighed.	Salgsmulighed	Kontakt	Brugerinterface	Salgsmuligheds kontaktrolle: Slet Salgsmulighed: Opdater
			Webservices	Kontakt: Fraknyt Salgsmulighed: Opdater

## Fejl i handling til arbejdsgangregel

Hvis en handling til arbejdsgangregel ikke kan fuldføres, sker følgende:

- Hvis handlingen Opdater værdi fejler, blokeres den operation, der udløste reglen, og ingen af de øvrige handlinger i arbejdsgangreglen udføres. En fejlmeddelelse vises for at fortælle brugere, at operationen fejlede.
- Hvis en anden type handling til arbejdsgangregel fejler, modtager brugeren en fejlmeddelelse, men den operation, der udløste reglen, blokeres ikke, og andre handlinger til reglen udføres.

## Postsynlighed og arbejdsganghandlinger

Når en bruger udfører en handling, der udløser en arbejdsgangregel, kan nogle af handlingerne i arbejdsgangreglen fejle, hvis brugerens handling resulterede i, at brugeren mistede synlighed af posten.

Du kan f.eks. have en arbejdsgangregel, der udløses, når en ændret kontopost gemmes. Hvis en bruger, som ejer en kontopost, omtildeler kontoen til en anden bruger, udløses arbejdsgangreglen, når kontoposten gemmes. Hvis den oprindelige ejer af posten ikke længere har synlighed af kontoposten på andre måder, så som team- eller bogmedlemskab, fejler alle arbejdsganghandlinger, der kræver adgang til kontoposten.

## Latens

Arbejdsgangregler evalueres i rækkefølge og synkront. Indtil alle regler er evalueret, er den generelle opdateringsoperation således ikke fuldført. Arbejdsgangregler tilføjer en vis latens til operationer (dvs. tid mellem start på en operation og dens fuldførelse). F.eks. kan hver opgave, der oprettes af en arbejdsgangregel tilføje op til 20% som latens til en posts opdateringsoperation. Hver e-mail, der oprettes af en arbejdsgangregel tilføjer ca. 5% latens.

Udtryk tager mindre tid at evaluere. Tilføj gensidigt udelukkende udtryk til betingelserne i arbejdsgangen for at minimere latens. Generer arbejdsgangregler trinvis, idet præstation holdes for øje.

Klik på et emne for at se trinvis procedurer til følgende:

- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)

- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Vent](#) (på side 1276)
- n [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- n [Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280)
- n [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)
- n [Sletning af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1283)

## Om arbejdsganghandlinger

Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

Du kan oprette følgende typer arbejdsganghandlinger:

- n **Tildel en bog.** Handlingen Tildel en bog tildeler en bog til en post, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.
- n **Opret integrationsbegivenhed.** Handlingen Opret integrationsbegivenhed sender en integrationsbegivenhed til en eller flere integrationskøer, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt, og en ændring er fundet i mindst ét af de felter, der spores af handlingen Opret integrationsbegivenhed.
- n **Opret opgave.** Handlingen Opret opgave opretter en opgave, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.
- n **Send e-mail.** Handlingen Send e-mail sender e-mail, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.
- n **Opdater felt efter ventetid.** Handlingen Opdater felt efter ventetid opdaterer et felt i den post, der udløste arbejdsgangreglen. Handlingen udføres i slutningen af den venteperiode, der er defineret i en eller flere Vent-handlinger, som ligger forud for handlingen Opdater felt efter ventetid i arbejdsgangreglen.
- n **Opdater værdier.** Handlingen Opdater værdier opdaterer felter, når en post ændres, uden at oplysninger om den oprindelige ændring (dvs. oplysninger om, hvornår posten blev ændret, af hvem og hvad, der blev ændret) går tabt.
- n **Vent.** Handlingen Vent bevirker, at Oracle CRM On Demand forsinker udførelsen af andre (efterfølgende) handlinger i arbejdsgangreglen, indtil perioden er passeret eller en bestemt dato og et bestemt klokkeslæt er nået.

Tre yderligere arbejdsganghandlinger er kun tilgængelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- n Synkronisering af partnerbog
- n Synkronisering af bogpartner
- n Synkronisering af ejerpartnerkonto

Se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, der er tilgængelig i dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network for at få flere oplysninger.

**BEMÆRK:** Hvis du angiver mere end én handling til en arbejdsgangregel, udføres handlingerne i den rækkefølge, der er angivet i arbejdsgangreglen, begyndende med den handling, der har nummer 1. Hver handling fuldføres, før den næste handling begynder. Når du har oprettet handlingerne, kan du ændre rækkefølgen af dem. Se [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (se "[Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#)" på side 1279) for at få flere oplysninger.

Når handlinger til arbejdsgangregel oprettes, bruger du Expression Builder til at vælge felter fra poster og til at definere udtryk til beregning af variabler. Du kan flette postfelterne og variablerne i emne- og meddelelseteksten i en e-mail, emne- og beskrivelsesteksten i en opgave eller den nye værdi til et felt, som du vil opdatere. Du kan også bruge Udtryksgenerator til at beregne varigheden af eller slutdato og -klokkeslæt til en venteperiode i Vent-handlinger i arbejdsgangregler. Feltnavne og variabler i de udtryk, som du definerer, erstattes med værdier, når arbejdsgangreglerne implementeres. Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få flere oplysninger om Expression Builder.

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af arbejdsganghandling:

- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [Oprettelse af arbejdsganghandling: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- [Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Om tidsbaserede arbejdsgangregler

Du kan konfigurere arbejdsgangregler, så handlinger udføres, når en tidsgrænse er udløbet. Du kan f.eks. konfigurere en regel, så en handling på reglen udføres, når en posts forfaldsdato er passeret, eller hvis der ikke er arbejdet på en post i et stykke tid.

Du føjer en eller flere ventehandlinger til reglen for at konfigurere en tidsbaseret arbejdsgangregel. I hvert tilfælde hvor du ønsker, at en tidsbaseret handling skal udføres, opretter du en ventehandling, der angiver tidsperioden til forsinkelsen eller forsinkelsens slutdato og klokkeslæt. Du angiver tidsperioder eller datoer direkte, eller du kan oprette et udtryk for at beregne perioden eller datoen. Du kan dernæst sortere handlingerne på reglen, så ventehandlingen kommer umiddelbart før den handling, som du vil forsinke. Hvis mere end én regel kræves for at opfylde en forretningsproces, sorterer du reglerne som relevant for at opnå målsætningen.

## Om reevaluering af arbejdsgangbetingelser efter ventehandlinger

Vha. ventehandlinger kan du angive, om betingelsen i arbejdsgangreglen skal evalueres igen, når venteperioden slutter. Hvis afkrydsningsfeltet **Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid** er valgt, læses posten igen og evalueres igen i forhold til betingelsen i arbejdsgangreglen, når venteperioden slutter.

Hvis regelbetingelsen ikke er opfyldt (da posten er blevet ændret i løbet af venteperioden), udføres de resterende handlinger på reglen ikke. Som standard er afkrydsningsfeltet **Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid** valgt til ventehandlinger.

Hvis du rydder afkrydsningsfeltet **Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid** på en ventehandling, læses posten igen, når venteperioden slutter, og den næste handling på reglen udføres uden at kontrollere, om posten stadig opfylder regelbetingelsen. Hvis der er mere end én ventehandling på en regel, skal afkrydsningsfeltet **Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid** vælges til hver ventehandling, hvor du ønsker, at regelbetingelsen skal evalueres igen, når venteperioden slutter.

## Eksempel på brug af tidsbaserede arbejdsgangregler

Følgende er et eksempel på, hvordan tidsbaserede arbejdsgangregler kan bruges. Du kan bruge tidsbaserede arbejdsgangregler forskelligt, afhængig af forretningsmodellen.

Tre prioritetsindstillinger bruges til serviceanmodninger: Standard, Haster og Kritisk. En serviceanmodningsprioritet sættes som standard til Standard, når serviceanmodningen oprettes. En forretningsproces til serviceeskalering kræver følgende handlinger:

- 1 Når en ny serviceanmodning er oprettet, og serviceanmodningens status ikke er opdateret inden for 24 timer, ændres serviceanmodningens prioritet til Haster og en e-mail sendes til serviceanmodningens ejer for at underrette ejeren om, at serviceanmodningen skal opdateres.
- 2 Hvis der går yderligere 24 timer uden en ændring af serviceanmodningens status, sker følgende:
  - n Feltet **Prioritet** på serviceanmodningen ændres til Kritisk
  - n Serviceanmodningen omtildeles til den oprindelige ejers manager
  - n En e-mail sendes til den oprindelige ejer af serviceanmodningen og til den nye ejer for at fortælle dem, at serviceanmodningen er omtildelt til ejerens manager, og at prioriteten er ændret til Kritisk

Firmaadministratoren konfigurerer en arbejdsgangregel til serviceanmodningsposttypen på følgende måde for at opfylde dette krav:

- 1 Regeltriggeren sættes til følgende værdi: Når ny post gemmes.
- 2 Regelbetingelsen angiver, at serviceanmodningens status ikke er sat til Ventende på følgende måde:

[<Status>]<>LookupValue("SR\_STATUS", "Ventende")

**3** Der er følgende rækkefølge af handlinger i arbejdsgangreglen:

- a** En Vent-handling med en varighed på 24 timer med afkrydsningsfeltet Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid markeret
- b** En Opdater felt efter ventetid-handling for at ændre feltet Prioritet på serviceanmodningen til Haster
- c** En Send e-mail-handling for at sende e-mail til serviceanmodningens ejer og underrette ejeren om, at serviceanmodningens prioritet er ændret til Haster, og at serviceanmodningen skal opdateres
- d** En Vent-handling med en varighed på 24 timer med afkrydsningsfeltet Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid markeret
- e** En Opdater felt efter ventetid-handling for at ændre feltet Prioritet på serviceanmodningen til Kritisk
- f** En Opdater felt efter ventetid-handling for at tildele den oprindelige ejers manager som ny ejer
- g** En Send e-mail-handling for at sende e-mail til serviceanmodningens ejer og ejerens manager og underrette dem om, at serviceanmodningen er omtildelt, og at serviceanmodningens prioritet er ændret til Kritisk

Se [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent](#) (på side 1276) og [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272) for at få trinvisse instruktioner om oprettelse af Vent-handlinger og Opdater felt efter ventetid-handlinger i arbejdsgangregler.

## Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- n** [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- n** [Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- n** [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- n** [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- n** [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)
- n** [Sletning af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1283)

## Oprettelse af arbejdsgangregler

**Før du går i gang.** Arbejdsgangfunktionalitet i Oracle CRM On Demand skal konfigureres til firmaet, som beskrevet i [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247). Du skal have privilegiet Håndter dataregler - Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle for at udføre de procedurer, der er beskrevet i dette emne. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

**BEMÆRK:** Når en regel er oprettet, kan du ikke ændre posttypen eller trigger-begivenheden i reglen. Du kan imidlertid opdatere arbejdsgangbetingelsen.



**Sådan opretter du en arbejdsgangregel**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Gør et af følgende på siden Arbejdsgangregler (liste):
  - n Klik på Kopier på den arbejdsgangregel, som du vil kopiere, for at oprette en ny arbejdsgangregel ved at kopiere en eksisterende.
  - n Klik på Ny i titellinjen for at oprette en ny arbejdsgangregel, der ikke er baseret på en eksisterende regel.
- 4 Udfyld regeloplysningerne i afsnittet Nøgledetaljer om arbejdsgangregel på siden Detalje om arbejdsgangregel.

I følgende tabel beskrives regelfelterne.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbejdsgang	Indtast et entydigt navn på op til 50 tegn.
Aktiv	Brug afkrydsningsfeltet Aktiv til at aktivere og deaktivere reglen. Et hvilket som helst antal arbejdsgangregler kan være aktive på samme tid.
Posttype	<p>Vælg posttypen til arbejdsgangreglen.</p> <p>Hver arbejdsgangregel er kun relateret til én posttype for trigger-begivenhederne Oprettelse, Opdatering og Sletning. Reglen evalueres for den posttype og de handlinger, der udføres på den posttype. Når en regel er oprettet, kan du ikke ændre posttypen i reglen.</p> <p>Til arbejdsgangregler, hvor trigger-begivenheden er Efter tilknytning til overordnet eller Efter fraknytning fra overordnet, skal du vælge den underordnede posts posttype. Hvis du f.eks. ønsker, at arbejdsgangreglen skal udløses, når en kontaktpost knyttes til en kontopost, skal du vælge Kontakt i dette felt og vælge Konto i feltet Overordnet posttype.</p>
Triggerbegivenhed	<p>Vælg den begivenhed, der udløser reglen.</p> <p>Når denne begivenhed forekommer i en post af den angivne type, evalueres reglen. Du kan ikke ændre trigger-begivenheden i reglen, efter en regel er oprettet.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Triggerbegivenhederne Efter tilknytning til overordnet og Efter fraknytning fra overordnet understøttes kun til posttyperne Konto, Kontakt og Salgsmulighed. Se afsnittet Tilknytning og fraknytning af trigger-begivenheder i emnet <a href="#">Om arbejdsgangregler</a> (på side 1247) for at få flere oplysninger.</p>
Rækkefølge	Dette felt er skrivebeskyttet, når du opretter arbejdsgangreglen.

Felt	Beskrivelse
	Det fastlægger den rækkefølge, hvori Oracle CRM On Demand aktiverer regler, der er baseret på samme posttype og samme trigger-begivenhed. Oracle CRM On Demand tildeler automatisk det næste ubrugte nummer til regler på basis af samme posttype og samme trigger-begivenhed, men du kan ændre rækkefølgen af arbejdsgangregler senere. Se <a href="#">Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler</a> (på side 1280) for at få flere oplysninger.
Overordnet posttype	Dette felt vises, hvis du vælger trigger-begivenheden Efter tilknytning til overordnet eller trigger-begivenheden Efter fraknytning fra overordnet.  Vælg den overordnede posttype Hvis du f.eks. konfigurerer en arbejdsgangregel, der udløses, når en kontaktpost knyttes til en overordnet kontopost, skal du vælge Konto i dette felt og vælge Kontakt i feltet Posttype.

- 5 Hvis du vil definere en betingelse i arbejdsgangreglen, skal du klikke på ikonet *fx* i afsnittet Betingelse til arbejdsgangregel på siden og bruge Expression Builder til at definere betingelsen til arbejdsgangreglen. Se [Expression Builder](#) (på side 1527) for at få flere oplysninger om Expression Builder.

**BEMÆRK:** Hvis du ikke definerer nogen betingelse til arbejdsgangreglen, udføres handlingerne til reglen, hver gang reglen udløses.

Bemærk følgende punkter, når betingelser oprettes til arbejdsgangregler:

- n En betingelse til en arbejdsgangregel kan maksimalt indeholde 1024 tegn.
- n Du kan konfigurere arbejdsgangregler, der er specifikke for bestemte roller eller kanaler. Se [Begrænsning af arbejdsgangregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 1260) for at få flere oplysninger om begrænsning af arbejdsgangregler til bestemte roller eller kanaler.
- n Du kan fastlægge, om et felt i en post er opdateret vha. en betingelse, der svarer til følgende i arbejdsgangreglen. I dette eksempel bruges strengen *Ugyldig* til at fastlægge, om feltet er ændret, men du kan bruge enhver streng, forudsat strengen ikke findes som en værdi i det felt, der undersøges:

```
IfNull ([<Field Name>], "Ugyldig") <> IfNull (PRE("<Field Name>"), "Ugyldig")
```

**ADVARSEL:** PRE-funktionen returnerer ikke den tidligere værdi af et felt, hvis funktionen bruges i en arbejdsgang eller handling, der aktiveres efter en Vent-handling. Se [PRE](#) (på side 1575) for at få flere oplysninger om PRE()-funktionen.

- 6 (Betinget) Gør følgende, hvis trigger-begivenheden på reglen er Før ændret post gemmes, og posttypen på reglen er Salgsmulighed:
- a Angiv i afsnittet Handlinger, hvis betingelse er falsk på siden Detalje om arbejdsgangregel, om gemmeoperationen skal annulleres, hvis regelbetingelsen ikke er opfyldt.
  - b (Valgfrit) Angiv den fejlmeddelelse, der skal vises, når gemmeoperationen er annulleret, fordi regelbetingelsen ikke er opfyldt.

**BEMÆRK:** Muligheden for at annullere gemmeoperationen er kun tilgængelig på arbejdsgangregler, hvor trigger-begivenheden er Før ændret post gemmes og posttypen er Salgsmulighed.

I følgende tabel beskrives indstillingerne i afsnittet Handlinger, hvis betingelse er falsk på siden Detalje om arbejdsgangregel.

Felt	Beskrivelse
Annuller gemmeoperation	<p>Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, udføres følgende handlinger, hvis regelbetingelsen ikke er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Arbejdsgangreglen afsluttes.</li> <li><input type="checkbox"/> Alle efterfølgende arbejdsgangregler, der er baseret på samme posttype, som har trigger-begivenheden Før ændret post gemmes, afsluttes også.</li> <li><input type="checkbox"/> Alle tidligere ændringer af postens tilstand undtagen ændringer, der er foretaget af Oracle CRM On Demand, tilbagesendes.</li> <li><input type="checkbox"/> Posten returneres til dens oprindelige tilstand. Hvis Oracle CRM On Demand foretager en opdatering af posten, tilsidesætter ændringen i midlertid handlingen Annuller gemmeoperation. Hvis f.eks. den primære kontakt fjernes fra de relaterede kontakter, opdaterer Oracle CRM On Demand oplysningerne om den primære kontakt i den overordnede salgsmulighedspost. Denne opdatering, der foretages af Oracle CRM On Demand, tilsidesætter alle handlinger af typen Annuller gemmeoperation på salgsmulighedsposten.</li> <li><input type="checkbox"/> Eventuelle efterfølgende arbejdsgangregler til samme posttype, der har trigger-begivenheden Når ændret post gemmes, udløses ikke.</li> <li><input type="checkbox"/> En meddelelse returneres som følger: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hvis reglen er udløst af en brugerhandling, vises en meddelelse for den bruger, hvis handling udløste reglen.</li> <li><input type="checkbox"/> Hvis reglen er aktiveret af en webservice, returneres en meddelelse til webservicen som en fejlstring.</li> <li><input type="checkbox"/> Hvis reglen er aktiveret af en importoperation, returneres en meddelelse som en fejlstring til importlogfilen.</li> </ul> </li> </ul> <p>Du kan angive meddelelsen i feltet Fremvisningsmeddelelse.</p> <p>Hvis dette afkrydsningsfelt ikke er markeret, påvirkes gemmeoperationen ikke (og ingen meddelelse returneres), hvis betingelsen i reglen ikke er opfyldt.</p> <p>Afkrydsningsfeltet Annuller gemmeoperation er som standard ikke markeret.</p>

Felt	Beskrivelse
Fremvisningsmeddelelse	<p>I dette felt kan du angive den meddelelse, der returneres til brugeren, webservicen eller importlogfilen, hvis betingelsen i reglen ikke er opfyldt, og afkrydsningsfeltet Annuller gemmeoperation er markeret på reglen.</p> <p>Hvis du ikke angiver en meddelelse i dette felt, returneres en standardmeddelelse.</p> <p>Meddelelsen kan maksimalt indeholde 1999 tegn.</p>

### 1 Gem arbejdsgangreglen.

Du kan oprette handlinger til reglen, når du har gemt reglen. Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel op til maks. 25 handlinger til hver regel. Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af arbejdsganghandlinger:

- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [n Oprettelse af arbejdsganghandling: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [n Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [n Om arbejdsganghandling](#) (på side 1253)
- [n Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [n Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280)
- [n Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- [n Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Begrænsning af arbejdsgangregler til bestemte kanaler eller roller

Du kan begrænse en arbejdsgangregel til bestemte kanaler eller roller ved at føje en betingelse til arbejdsgangreglen.

**Sådan forhindrer du en kanal i at aktivere en arbejdsgangregel**

- n** Brug funktionen `ExcludeChannel()` i betingelsesudtrykket.

Brug f.eks. følgende betingelse i arbejdsgangreglen for at forhindre en stor importoperation i at udløse en arbejdsgangregel:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Se [ExcludeChannel](#) (på side 1545) for at få flere oplysninger om funktionen `ExcludeChannel()`.

**Sådan begrænser du en arbejdsgangregel til en bestemt rolle**

- n** Brug funktionen `UserValue()` med attributten `<Role>` i betingelsesudtrykket.

Brug f.eks. følgende betingelse i arbejdsgangreglen for at begrænse en arbejdsgangregel, så den kun aktiveres, når rollen for den bruger, hvis handling udløser reglen, er administrator og posten prioritet er sat til Høj:

```
UserValue(' <Role>' )="Administrator" AND [ <Priority> ]="Høj "
```

Se [UserValue](#) (på side 1583) for at få flere oplysninger om funktionen `UserValue()`.

**Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Tildel en bog**

Handlingen Tildel en bog i en arbejdsgangregel tildeler automatisk en bog til en post, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Tildel en bog.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

**Sådan opretter du handlingen Tildel en bog**

- 1** Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:
  - a** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b** Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
  - c** Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 2** Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 3** Klik på Menu i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Tildel en bog.

**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.

**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.

- 4 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.
- 6 Klik på vælgerknappen ved siden af feltet Navn: Bog.
- 7 Vælg den bog, som du vil tildele poster til, i opslaget Bog, og klik på OK.
- 8 Vælg den relevante tildelingsindstilling og Anvend på-indstilling.  
Se [Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235) for at få en beskrivelse af indstillingerne.
- 9 Gem handlingen.

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsganghandling:

- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret opgave](#) (på side 1265)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail](#) (på side 1269)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- n [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- n [Om arbejdsganghandling](#) (på side 1253)
- n [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- n [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- n [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- n [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- n [Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed

Handlingen Opret integrationsbegivenhed i en arbejdsgangregel sender automatisk en integrationsbegivenhed til en eller flere integrationskøer, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt, og en ændring er fundet i mindst ét af de felter, der spores af handlingen Opret integrationsbegivenhed.

### Om handlinger af typen Opret integrationsbegivenhed og Vent-handlinger

Hvis du vil bruge handlingen Opret integrationsbegivenhed til at oprette en integrationsbegivenhed, der indsamler ændringer, der er foretaget af en begivenhed, som udløser en arbejdsgangregel, skal du anbringe handlingen Opret integrationsbegivenhed før en evt. Vent-handling i rækkefølgen af handlinger i arbejdsgangreglen. Hvis en Vent-handling ligger før handlingen Opret integrationsbegivenhed i en arbejdsgangregel, forhindrer Vent-handlingen handlingen Opret integrationsbegivenhed i at finde ændringer af posten. Når venteperioden på Vent-handlingen slutter, læses posten igen, før de resterende handlinger i reglen udføres, og felternes værdier i posten før den begivenhed, der udløste arbejdsgangreglen, bevares ikke. Den tidligere værdi og den aktuelle værdi af et felt anses derfor for at være den samme, og handlingen Opret integrationsbegivenhed opretter ikke en integrationsbegivenhed, da den ikke finder nogen ændring i de sporede felter.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Opret integrationsbegivenhed.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre den procedure, der er beskrevet her. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

### Sådan opretter du handlingen Opret integrationsbegivenhed

- 1 Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
  - c Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 2 Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 3 Klik på Menu i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Opret integration.

**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.

**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.

4 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.

5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.

6 Vælg de integrationskøer, som integrationsbegivenhederne vil blive skrevet til.

7 Gem handlingen til arbejdsgang.

Hvis triggeren til handlingen er Før post slettes, kræves ingen yderligere konfiguration, og du kan springe de resterende trin over i denne procedure. Ellers skal du fortsætte med de resterende trin.

8 Klik på Konfigurer ved siden af handlingsnavnet på siden Detalje om arbejdsgangregel.

9 Marker afkrydsningsfeltet Spor ændringer på siden Feltsporing til hvert felt, som du vil spore.

**BEMÆRK:** Ud over de felter, der er valgt på siden Feltsporing til arbejdsganghandlingen, spores også felter, der er markeret som påkrævede felter i feltopsætningen til posttypen (på applikationstilpasningssiderne), i de integrationsbegivenheder, der genereres til posttypen af arbejdsganghandlingen. Se [Om feltstyring](#) (på side 1066) og [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få flere oplysninger om påkrævede felter, og hvordan de konfigureres.

Se [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505) for at få flere oplysninger om integrationsbegivenheder.

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsganghandling:

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Tildel en bog](#) (på side 1261)

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opret opgave](#) (på side 1265)

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail](#) (på side 1269)

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Opdater værdier](#) (på side 1274)

n [Oprettelse af arbejdsganghandling: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om arbejdsgange:

n [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)

n [Om arbejdsganghandling](#) (på side 1253)

n [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)

n [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)

n [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)

n [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)

n [Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

n [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505)



## Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave

Handlingen Opret opgave i en arbejdsgangregel opretter automatisk en opgave, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

## Om konfiguration af arbejdsgangregler for at oprette opfølgningsopgaver til aktiviteter

Handlingen Opret opgave er tilgængelig til posttypen Aktivitet, så du kan konfigurere arbejdsgangregler til at oprette opfølgningsopgaver, når nye aktivitetsposter gemmes eller eksisterende aktivitetsposter opdateres, slettes eller gendannes. Opfølgningshandling, der er oprettet til aktivitetsposter, udløser ingen efterfølgende arbejdsgangregler, der er baseret på posttypen Aktivitet. Se [Eksempel på konfiguration af arbejdsgangregler for at oprette opfølgningsopgaver til aktiviteter](#) (på side 1268) for at få flere oplysninger.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Opret opgave.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

### Sådan opretter du handlingen Opret opgave

- 1 Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
  - c Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 2 Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 3 Klik på Menu i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Opret opgave.  
**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.  
**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.
- 4 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.
- 6 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel, og gem handlingen.

**BEMÆRK:** Opgaven oprettes ikke, hvis du vælger indstillingen Registreret bruger i feltet Ejer til opgaven, og postens ejer er en inaktiv bruger.

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Vælg ejertypen til opgaven (Registreret bruger eller Bestemt bruger), og vælg dernæst ejeren:</p> <p> Vælg brugeren i listen, hvis du vælger Registreret e-mail-adresse.</p> <p>Hvis du vælger en teamrolle som ejer, opretter arbejdsgangreglen en opgave til hver ejer med den tildelte teamrolle.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Alle tilpassede teamroller, der føjes til posttypen, kan vælges i listen over ejere af typen Registreret e-mail-adresse til konti, kontakter og salgsmuligheder. Se <a href="#">Siden Applikationstilpasning til posttype</a> (se "Siden Applikationstilpasning: Posttype" på side 1063) for at få flere oplysninger om tilpasning af poster.</p> <p> Klik på ikonet Opslag, hvis du vælger Bestemt bruger, og vælg opgaveejer.</p>
Type	Vælg aktivitetstypen i rullelisten.
Forfaldsdato	<p>Indtast et udtryk, der evaluerer forfaldsdatoen til opgaven. Du kan bruge Expression Builder til at oprette udtrykket. Klik på fx-ikonet ved siden af feltet for at åbne vinduet Expression Builder. Udtrykket kan indeholde maks. 1024 tegn.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Feltet Forfaldsdato skal indeholde et udtryk, der evalueres til en gyldig dato, for at arbejdsganghandlingen virker korrekt. Indtast intet andet, så som en dato eller et heltal, i feltet Forfaldsdato.</p> <p>Hvis det udtryk, som du indtaster, evalueres til en dato, der ligger før eller samtidig med den aktuelle dato, er forfaldsdatoen som standard den aktuelle dato.</p> <p>Forfaldsdatoen kan sættes til maks. 2400 dage i fremtiden. Hvis udtrykket evalueres til mere end 2400 dage i fremtiden, sættes forfaldsdatoen til 2400 dage i fremtiden. Hvis udtrykket f.eks. indeholder Today()+3000, beregnes resultatet som Today()+2400.</p> <p>Hvis udtrykket evalueres til en ugyldig dato eller til en anden datatype, så som en streng, et heltal eller boolesk, opstår en fejl, og aktiviteten oprettes ikke.</p> <p>Du kan bruge knappen Kontroller syntaks i Expression Builder for at teste udtrykkets syntaks. Expression Builder verificerer imidlertid ikke, at udtrykket evalueres til en gyldig dato.</p>

Felt	Beskrivelse
	Se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1527) for at få oplysninger om brug af Oracle On Demand Expression Builder.
Prioritet	Vælg aktivitetens prioritet i rullelisten.
Status	Vælg aktivitetens status i rullelisten.
Valuta: Opgave	Vælg en valuta.
Privat	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at opgaven kun skal kunne ses af opgaveejeren.
Emne	<p>Indtast emnelinjen til opgaven.</p> <p>Du kan integrere funktioner og feltnavne i teksten. Tre procenttegn (%%) før og efter integreret funktion eller felt angiver, at funktionen eller feltet skal konverteres til en streng.</p> <p>Teksten kan f.eks. inkludere følgende:</p> <p><b>Kontakt</b> %%[&lt;ContactLastName&gt;]%%</p> <p>Hvis du skriver en funktion eller et feltnavn direkte i feltet, skal du skrive tre procenttegn før og efter det. Hvis du bruger Expression Builder til at integrere en funktion eller et feltnavn, tilføjes procenttegnene automatisk. Hvis du bruger Expression Builder til at integrere et kompleks udtryk, tilføjes procenttegnene muligvis ikke på rette sted. I det tilfælde skal du sørge for, at procenttegnene anbringes før og efter hele udtrykket, så udtrykket evalueres korrekt.</p> <p>F.eks. følger %%Today() + 30%% 30 dage til den aktuelle dato, mens %%Today() %%+ 30 konkatenerer 30 med strengrepræsentationen for den aktuelle dato.</p> <p>Klik på ikonet <i>fx</i> ved siden af feltet for at bruge Expression Builder til at integrere funktioner og feltnavne i feltet.</p> <p>Hvis du kun indtaster statisk tekst, behøver du ikke bruge Expression Builder.</p> <p>Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn, inkl. procenttegnene før og efter udtrykkene.</p>
Beskrivelse	<p>Indtast beskrivelsen af opgaven.</p> <p>Du kan integrere funktioner og feltnavne i teksten, som beskrevet til feltet Emne.</p> <p>Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn, inkl. procenttegnene før og efter udtrykkene.</p>

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsgangshandlinger:

 [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)

 [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)

- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [n Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [n Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- [n Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [n Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [n Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [n Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)
- [n Sletning af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1283)

## Eksempel på konfiguration af arbejdsgangregler for at oprette opfølgningsopgaver til aktiviteter

Dette emne indeholder et eksempel på konfiguration af arbejdsgangregler for at oprette opfølgningsopgaver, når aktivitetsposter oprettes. Du bruger muligvis denne funktionalitet på en anden måde afhængig af din forretningsmodel.

Du ønsker at få oprettet en opfølgningsopgave automatisk, hver gang en bruger opretter en ny aktivitet. Opfølgningsopgaven skal konfigureres, som følger:

- [n](#) Opgaven er et opkald.
- [n](#) Forfaldsdatoen til opfølgningsopgaven er to dage, efter den oprindelige opgave blev oprettet.
- [n](#) Opfølgningsopgavens prioritet sættes til 1 - Høj.
- [n](#) Ejeren af opfølgningsopgaven er den samme som ejeren af den oprindelige aktivitet.

### *Sådan konfigurerer du en arbejdsgangregel for at oprette en opfølgningsopgave til en ny aktivitet*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3** Klik på Ny i titellinjen på siden Arbejdsgangregler.
- 4** Udfyld regeloplysningerne i afsnittet Nøgledetaljer om arbejdsgangregel på siden Detalje om arbejdsgangregel, som følger:

- a Indtast et navn til arbejdsgangreglen i feltet Navn på arbejdsgang.
  - b Marker afkrydsningsfeltet Aktiv.
  - c Vælg Aktivitet i feltet Posttype.
  - d Vælg Når ny post gemmes, i feltet Triggerbegivenhed.
- 5 Gem arbejdsgangreglen.
- 6 Klik på Menu, og vælg dernæst Opret opgave i titellinjen Handler på siden Detaljer om arbejdsgangregel.
- 7 Udfyld oplysninger om handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling, som følger:
- a Indtast et navn til handlingen i feltet Handlingsnavn.
  - b Marker afkrydsningsfeltet Aktiv.
  - c Vælg Registreret e-mail-adresse i feltet Ejer, og vælg Aktivitetsejer.
  - d Vælg Opkald i feltet Type.
  - e Klik på fx-ikonet i feltet Forfaldsdato, indtast følgende udtryk i feltet Udtryk i vinduet Expression Builder, og gem dernæst udtrykket:  
`Today() +2`
  - f Vælg 1 - Høj i feltet Prioritet.
  - g Indtast emnelinjen til opgaven i feltet Emne, f.eks. *Opfølgningsopkald til ny aktivitet*.
- 8 Gem handlingen til arbejdsgang.

## Oprettelse af arbejdsganghandling: Send e-mail

Handlingen Send e-mail i en arbejdsgangregel sender automatisk e-mail, når betingelserne i arbejdsgangreglen er opfyldt.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Send e-mail.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

### Sådan opretter du handlingen Send e-mail

- 1 Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:

- a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- b Klik på Konfiguration af-arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- c Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.

2 Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.

3 Klik på Menu i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Send e-mail.

**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.

**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.

4 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.

5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.

6 Vælg eller indtast e-mail-adressen til e-mailens afsender i feltet Fra på følgende måde:

- n Vælg indstillingen Standard e-mail-adresse for at bruge standardadressen.
- n Vælg indstillingen Aktuel bruger for at bruge e-mail-adressen for den bruger, der er logget på, og som udløser arbejdsgangen.
- n Vælg indstillingen Bestemt e-mail-adresse, og angiv dernæst adressen.

Følgende begrænsninger gælder, når adressen indtastes:

- n Du kan indtaste e-mail-adressen direkte eller klikke på ikonet *fx* ved siden af feltet og bruge Expression Builder til at definere e-mail-adressen.
- n Angiv kun én e-mail-adresse. Flere adresser understøttes ikke i Fra-felter.
- n Hvis du angiver en absolut e-mail-adresse, skal du omslutte adressen i enkelte eller dobbelte anførselstegn.
- n Expression Builder kontrollerer kun adresseudtrykkes syntaks. Det kontrolleres ikke, om adressen er gyldig.
- n Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn.

7 Vælg e-mail-adressen til e-mailens modtager i feltet Til på følgende måde:

- n Vælg Bestemt bruger eller Registreret e-mail-adresse, og vælg dernæst modtageren på følgende måde:
  - n Klik på ikonet Opslag, hvis du vælger Bestemt bruger, og vælg brugeren.
  - n Vælg modtageren i listen, hvis du vælger Registreret e-mail-adresse.

Hvis du vælger en teamrolle som modtager, sender arbejdsgangreglen mailen til hver bruger med den tildelte teamrolle.

**BEMÆRK:** Alle tilpassede roller, der føjes til posttypen, kan vælges i listen over modtagere af typen Registreret e-mail-adresse til konti, kontakter og salgsmuligheder. Se [Siden Applikationstilpasning til posttype](#) (se "[Siden Applikationstilpasning: Posttype](#)" på side 1063) for at få flere oplysninger om tilpasning af poster.

- n Vælg indstillingen Bestemt e-mail-adresse, og angiv dernæst adresserne.

Følgende begrænsninger gælder, når adresserne indtastes:

- n Du kan indtaste e-mail-adresser direkte eller klikke på ikonet *fx* ved siden af feltet og bruge Expression Builder til at definere e-mail-adresser.
- n Brug et semikolon (;) som afgrænser, når du indtaster flere adresser.
- n Du skal omslutte absolutte e-mail-adresser i enkelte eller dobbelte anførselstegn.
- n Expression Builder kontrollerer kun adresseudtrykkenes syntaks. Det kontrolleres ikke, om adresserne er gyldige.
- n Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn.

I følgende eksempel vises en angivelse med flere adresser:

```
PRE(' <Email Field1>' ) + ";" + [<Email Field1>] + ";" + "john.doe@firma.com"
```

## 8 Indtast emnelinjen til e-mailen.

Du kan integrere funktioner og feltnavne i teksten. Tre procenttegn (%%%) før og efter integreret funktion eller felt angiver, at funktionen eller feltet skal konverteres til en tekstværdi.

Teksten kan f.eks. inkludere følgende:

**En ny %%%[<AccountType>]%%% konto er oprettet**

Hvis du skriver en funktion eller et feltnavn direkte i feltet, skal du skrive tre procenttegn før og efter det. Hvis du bruger Expression Builder til at integrere en funktion eller et feltnavn, tilføjes procenttegnene automatisk. Hvis du bruger Expression Builder til at integrere et kompleks udtryk, tilføjes procenttegnene muligvis ikke på rette sted. I det tilfælde skal du sørge for, at procenttegnene anbringes før og efter hele udtrykket, så udtrykket evalueres korrekt.

F.eks. føjer %%%Today() + 30%%% 30 dage til den aktuelle dato, mens %%%Today() %%%+ 30 konkatenerer 30 med strengrepræsentationen for den aktuelle dato.

Klik på ikonet *fx* ved siden af feltet for at bruge Expression Builder til at integrere funktioner og feltnavne i feltet. Hvis du kun indtaster statisk tekst, behøver du ikke bruge Expression Builder.

Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn, inkl. procenttegnene før og efter funktionerne og feltnavnene.

## 9 Indtast meddelelsen til e-mailen.

Du kan integrere funktioner og feltnavne i teksten, som beskrevet i trin 3.

Teksten kan f.eks. inkludere følgende:

**Til Hr. %%%[<ContactLastName>]%%%,**

Dette felt kan maksimalt indeholde 2000 tegn, inkl. procenttegnene før og efter udtrykkene.

## 10 Gem handlingen.

Se følgende emner for at få trinvise procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsgangshandlinger:

- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent](#) (på side 1276)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om arbejdsgange:

- [n Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [n Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- [n Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [n Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [n Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [n Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- [n Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid

Handlingen Opdater felt efter ventetid opdaterer et felt i den post, der udløste arbejdsgangreglen. Handlingen udføres i slutningen af den venteperiode, der er defineret i en eller flere Vent-handlinger, som ligger forud for handlingen Opdater felt efter ventetid i arbejdsgangreglen.

Der skal være mindst én aktiv Vent-handling, der kommer før handlingen Opdater felt efter ventetid i arbejdsgangreglen. Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du aktiverer handlingen Opdater felt efter ventetid, medmindre en aktiv Vent-handling kommer før handlingen.

Du kan oprette mere end én Opdater felt efter ventetid-handling i en arbejdsgangregel, forudsat mindst én aktiv Vent-handling kommer før den første Opdater felt efter ventetid-handling i reglen.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Opdater felt efter ventetid.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.



### Sådan opretter du handlingen Opdater felt efter ventetid

- 1 Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
  - c Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 2 Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 3 Sørg for, at mindst én aktiv Vent-handling findes i listen over handlinger.
- 4 Klik på Menu i titellinjen Handler på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Opdater felt efter ventetid.
 

**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.

**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.
- 5 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.
- 6 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.
- 7 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel, og gem handlingen.

Felt	Beskrivelse
Feltnavn	Vælg navnet på det felt, der skal opdateres.
Værdi	<p>Klik på ikonet <i>fx</i> ved siden af feltet, og definer det udtryk, der beregner den nye værdi til feltet. Du kan bruge knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til at teste syntaksen.</p> <p>Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn.</p> <p>Hvis du definerer et udtryk for at beregne et felt, f.eks. et tilpasset Margen-felt, hvor margin er lig med omsætning minus omkostning, beregnes feltværdien, hver gang arbejdsgangreglen udløses, selv om omsætningen eller omkostningen ikke er ændret. For at forbedre ydeevnen kan du definere en ekstra betingelse i arbejdsgangreglen, så som:</p> <p><b>FieldValue(' &lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Revenue&gt;') OR FieldValue(' &lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Cost&gt;')</b></p> <p>PRE-funktionen returnerer den værdi, der var i feltet, før feltet blev opdateret.</p>

Felt	Beskrivelse
Tilsidesæt eksisterende værdier	<p>Marker dette afkrydsningsfelt, hvis den eksisterende værdi i feltet skal overskrives af den nye værdi.</p> <p>Hvis feltet allerede indeholder en værdi, opdateres værdien ikke, medmindre dette afkrydsningsfelt er markeret.</p> <p>Hvis feltet er tomt, opdateres feltet med den nye værdi, selv om dette afkrydsningsfelt ikke er markeret.</p>

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsgangshandlinger:

- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent](#) (på side 1276)

#### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- [Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier

Handlingen Opdater værdier i en arbejdsgangregel opdaterer automatisk felter, når en post ændres, uden at oplysninger om den oprindelige ændring (dvs. oplysninger om, hvornår posten blev ændret, af hvem og hvad, der blev ændret) går tabt.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Opdater værdier.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

**Sådan opretter du handlingen Opdater værdier**

- 1 Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:
  - a Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
  - b Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
  - c Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 2 Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 3 Klik på Menu i titellinjen Handler på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Opdater værdier.  
**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.  
**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.
- 4 Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.
- 6 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel, og gem handlingen.

Felt	Beskrivelse
feltnavn	Vælg navnet på det felt, der skal opdateres, i rullelisten.
Værdi	<p>Klik på ikonet <i>fx</i> ved siden af feltet, og definer det udtryk, der beregner den nye værdi til feltet. Du kan bruge knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til at teste syntaksen.</p> <p>Dette felt kan maksimalt indeholde 1024 tegn.</p> <p>Hvis du definerer et udtryk for at beregne et felt, f.eks. et tilpasset Margen-felt, hvor margen er lig med omsætning minus omkostning, beregnes feltværdien, hver gang arbejdsgangreglen udløses, selv om omsætningen eller omkostningen ikke er ændret. For at forbedre ydeevnen kan du definere en ekstra betingelse i arbejdsgangreglen, så som:</p> <p><b>FieldValue(' &lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Revenue&gt;') OR FieldValue(' &lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Cost&gt;')</b></p> <p>PRE-funktionen returnerer den værdi, der var i feltet, før feltet blev opdateret.</p>
Tilsidesæt eksisterende værdier	<p>Marker dette afkrydsningsfelt, hvis den eksisterende værdi i feltet skal overskrives af den nye værdi.</p> <p>Hvis feltet allerede indeholder en værdi, opdateres værdien ikke,</p>

Felt	Beskrivelse
	medmindre dette afkrydsningsfelt er markeret.  Hvis feltet er tomt, opdateres feltet med den nye værdi, selv om dette afkrydsningsfelt ikke er markeret.

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsgangshandlinger:

- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent](#) (på side 1276)

#### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1281)
- [Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Vent

Handlingen Vent i en arbejdsgangregel gør det muligt at forsinke udførelsen af andre (efterfølgende) handlinger i en arbejdsgangregel, indtil perioden er passeret eller en bestemt dato og et bestemt klokkeslæt er nået.

### Om handlinger af typen Opret integrationsbegivenhed og Vent-handlinger

Hvis du vil bruge handlingen Opret integrationsbegivenhed til at oprette en integrationsbegivenhed, der indsamler ændringer, der er foretaget af en begivenhed, som udløser en arbejdsgangregel, skal du anbringe handlingen Opret integrationsbegivenhed før en evt. Vent-handling i rækkefølgen af handlinger i arbejdsgangreglen. Hvis en Vent-handling ligger før handlingen Opret integrationsbegivenhed i en arbejdsgangregel, forhindrer Vent-handlingen handlingen Opret integrationsbegivenhed i at finde ændringer af posten. Når venteperioden på Vent-handlingen slutter, læses posten igen, før de resterende handlinger i reglen udføres, og felternes værdier i posten før den begivenhed, der udløste arbejdsgangreglen, bevares ikke. Den tidligere værdi og den aktuelle værdi af et felt anses derfor for at være den samme, og handlingen

Opret integrationsbegivenhed opretter ikke en integrationsbegivenhed, da den ikke finder nogen ændring i de sporede felter.

**BEMÆRK:** Du kan oprette flere handlinger til en arbejdsgangregel, op til maksimalt 25 handlinger til hver regel.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter handlingen Vent.

**Før du går i gang.** Du skal have privilegiet Håndter arbejdsgangregler i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få oplysninger om tilføjelse af privilegier til roller.

### Sådan opretter du handlingen Vent

**1** Naviger til den regel, hvor du vil oprette handlingen:

- a** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- b** Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- c** Find den regel, hvor du vil oprette handlingen, på siden Arbejdsgangregler (liste).

Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.

**2** Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.

**3** Klik på Menu i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel, og vælg Vent.

**BEMÆRK:** Trigger-begivenheden på arbejdsgangreglen fastlægger de typer handlinger, der kan oprettes til reglen.

**TIP:** Du kan oprette en kopi af en eksisterende handling til arbejdsgangregel ved at klikke på linket Kopier til handlingen.

**4** Indtast et navn til handlingen på siden Redigering af arbejdsganghandling.

**5** Marker afkrydsningsfeltet Aktiv, hvis du vil aktivere handlingen.

**6** Hvis du ikke ønsker, at Oracle CRM On Demand skal evaluere regelbetingelserne igen, når venteperioden slutter, skal du rydde afkrydsningsfeltet Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid.

**BEMÆRK:** Se [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254) for at få flere oplysninger om afkrydsningsfeltet Evaluer regelbetingelser igen efter ventetid.

**7** Angiv varigheden af venteperioden vha. en af følgende indstillinger:

- n** Vælg indstillingen Periode, og indtast dernæst perioden til varigheden i år, måneder, dage, timer og minutter på følgende måde:
  - n** Indtast en positiv heltalsværdi mellem 0 (nul) og 5 i feltet År.
  - n** Indtast en positiv heltalsværdi mellem 0 (nul) og 12 i feltet Måneder.
  - n** Indtast en positiv heltalsværdi mellem 0 (nul) og 200 i feltet Dage.

n Indtast en positiv heltalsværdi mellem 0 (nul) og 200 i feltet Timer.

n Indtast en positiv heltalsværdi mellem 0 (nul) og 59 i feltet Minutter.

Du kan ikke angive en negativ værdi eller en ikke-heltalsværdi, så som 1,5.

- n Vælg indstillingen Periodeudtryk, og klik dernæst på ikonet *fx* ved siden af feltet, og brug udtryksgeneratoren til at oprette et udtryk og beregne perioden til forsinkelsen.

Du kan bruge funktionen Varighed i udtryksgeneratoren til at beregne en periode i dage eller brøkdele af dage. Se [Varighed](#) (se "[Duration](#)" på side 1543) for at få flere oplysninger.

Udtrykket skal evalueres til et tal. Følgende er eksempler på gyldige udtryk til beregning af perioden til en forsinkelse:

`Duration(' P0YT1H' ) + Duration(' P0YT1M' ) + Duration(' P1Y' )`

`Duration(' P0YT1H' ) + 1`

`Duration(' P1YT1H' ) - 1`

Den maksimale varighed, der understøttes, er 'P5Y12M200DT200H59M'; dvs. 5 år, 12 måneder, 200 dage, 200 timer og 59 minutter.

**BEMÆRK:** Hvis den beregnede venteperiode er negativ, sættes venteperioden til nul, og ventehandlingen afsluttes med det samme. Resterende handlinger på arbejdsgangreglen udføres uden forsinkelse.

- n Vælg indstillingen Tid, klik på kalenderikonet, og vælg slutdato og klokkeslæt til forsinkelsen.

Vælg klokkeslættet i henhold til den angivne tidszone i dine personlige indstillinger.

- n Vælg indstillingen Tidsudtryk, og klik dernæst på ikonet *fx* ved siden af feltet, og brug udtryksgeneratoren til at oprette et udtryk og beregne slutdatoen og klokkeslættet til forsinkelsen.

Du kan bruge funktionen Varighed i udtryksgeneratoren til at beregne en periode i dage eller brøkdele af dage. Se [Varighed](#) (se "[Duration](#)" på side 1543) for at få flere oplysninger.

Udtrykket skal evalueres til en dato og et klokkeslæt. Følgende er eksempler på gyldige udtryk til beregning af slutdatoen og klokkeslættet til en forsinkelse:

`Timestamp() + Duration(' P0YT5M' )`

`Today() + Duration(' P0YT1H5M' )`

**BEMÆRK:** Hvis den beregnede slutdato og det beregnede klokkeslæt allerede er passeret, sættes venteperioden på handlingen til 0 (nul), og ventehandlingen afsluttes med det samme. Resterende handlinger på arbejdsgangreglen udføres uden forsinkelse.

Hvis udtrykket ikke evalueres til en gyldig dato og et gyldigt klokkeslæt, afsluttes ventehandlingen med det samme, og resterende handlinger på arbejdsgangreglen udføres uden forsinkelse.

Hvis udtrykket evalueres til en dato og et klokkeslæt, der ligger mere end 5 år, 12 måneder, 200 dage, 200 timer og 59 minutter (dvs. den maksimale venteværdi, der understøttes) efter trigger-datoen og -klokkeslættet, beregnes slutdatoen og klokkeslættet som trigger-datoen og -klokkeslættet plus den maksimale venteværdi, der understøttes.

## 8 Gem handlingen.

Se følgende emner for at få trinvis procedurer til oprettelse af andre typer arbejdsgangshandlinger:

**1278** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [n Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om arbejdsgange:

- [n Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [n Om arbejdsgangshandlinger](#) (på side 1253)
- [n Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [n Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [n Ændring af rækkefølgen af handlinger til-arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [n Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)
- [n Sletning af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1283)

## Ændring af rækkefølgen af handlinger til-arbejdsgangregel

Hvis der er mere end én handling i en arbejdsgangregel, udføres handlingerne i den rækkefølge, der er angivet i arbejdsgangreglen, begyndende med handling nr. 1. Hver handling fuldføres, før den næste handling starter. Du kan ændre rækkefølgen af handlingerne i en regel.

### *Sådan ændrer du rækkefølgen af handlingerne i en arbejdsgangregel*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Konfiguration af-arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3** Find den regel, hvor du vil ændre rækkefølgen af handlingerne, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 4** Klik på linket Navn på arbejdsgang i reglen.
- 5** Klik på knappen Rediger rækkefølge i titellinjen Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel.
- 6** Brug retningspilene til at ændre rækkefølgen af handlinger på siden Rediger handlingsrækkefølge.

**BEMÆRK:** Hvis der er en handling af typen Opdater felt efter ventetid i reglen, skal mindst én aktiv Vent-handling i reglen komme før den.

- 7 Klik på Gem for at gemme ændringerne.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [Om arbejdsganghandlinger](#) (på side 1253)
- [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Tildel en bog](#) (på side 1261)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret integrationsbegivenhed](#) (på side 1263)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opret opgave](#) (på side 1265)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Send e-mail](#) (på side 1269)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater felt efter ventetid](#) (på side 1272)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Opdater værdier](#) (på side 1274)
- [Oprettelse af arbejdsganghandlinger: Vent](#) (på side 1276)

## Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler

Når du opretter en arbejdsgangregel, tildeles reglen automatisk det næste ubrugte rækkefølgenummer til regler på basis af samme posttype og samme trigger-begivenhed. Rækkefølgenummeret fastlægger den rækkefølge, hvori Oracle CRM On Demand aktiverer arbejdsgangregler på basis af samme posttype og samme trigger-begivenhed. Du kan ændre rækkefølgen af reglerne.

Hvis du f.eks. opretter en arbejdsgangregel på basis af posttypen Konto med triggerbegivenheden Før post slettes, og to arbejdsgangregler allerede har samme posttype og triggerbegivenhed, tildeles den nye regel rækkefølgenummer 3. Du kan senere ændre rækkefølgenummeret, så den nye regel er den første regel, der aktiveres til den angivne posttype og triggerbegivenhed.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ændrer rækkefølgen af en arbejdsgangregel.

### Sådan ændrer du rækkefølgen af arbejdsgangregler

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Find den regel, hvor du vil ændre rækkefølgen, siden Arbejdsgangregler (liste), og klik på navnelinket i reglen.








Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.

- 4 Klik på Rediger rækkefølge på siden Detalje om arbejdsgangregel.
- 5 Brug pilene til at ændre rækkefølgen af reglen på siden Rediger arbejdsgangrækkefølge.
- 6 Klik på Gem for at gemme ændringerne.

**BEMÆRK:** Hvis du sletter en arbejdsgangregel, omsorteres de øvrige regler, der er baseret på samme posttype og samme trigger-begivenhed, automatisk. Hvis du gør en arbejdsgangregel inaktiv, ændres dens rækkefølge i listen over regler, der er baseret på den samme posttype og den samme trigger-begivenhed, imidlertid ikke (men reglen aktiveres ikke).

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

-  [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
-  [Om arbejdsganghandlinger](#) (på side 1253)
-  [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
-  [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
-  [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)

## Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger

Hvis du deaktiverer en arbejdsgangregel, mens en forekomst af en ventehandling i reglen venter, udføres ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen, når venteperioden slutter på handlingens forekomst, og ingen af de efterfølgende arbejdsgangregler i rækkefølgen af regler til posttypen udløses.

Hvis du deaktiverer en ventehandling i en arbejdsgangregel, mens en forekomst af ventehandlingen venter, udføres ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen, når venteperioden slutter på handlingens forekomst, og ingen af de efterfølgende arbejdsgangregler i rækkefølgen af regler til posttypen udløses.

I følgende procedure beskrives, hvordan du deaktiverer en arbejdsgangregel.

### *Sådan deaktiverer du en arbejdsgangregel*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Find den regel, som du vil deaktivere, på siden Arbejdsgangregler (liste).

Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.

- 4 Vælg Rediger i menuen på postniveau til reglen.

5 Ryd afkrydsningsfeltet Aktiv på siden Detalje om arbejdsgangregel.

6 Gem ændringerne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du deaktiverer en handling i arbejdsgangregel.

### *Sådan deaktiverer du en handling i arbejdsgangregel*

1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.

3 Find den regel, som du vil slette handlingen i, på siden Arbejdsgangregler (liste).

Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.

4 Klik på linket Navn på arbejdsgang til reglen.

5 Find den handling, som du vil slette, i afsnittet Handlinger på siden Detalje om arbejdsgangregel.

6 Vælg Rediger i menuen på postniveau til handlingen.

7 Ryd afkrydsningsfeltet Aktiv på siden Redigering af arbejdsganghandling.

**BEMÆRK:** Hvis der er en Opdater felt efter ventetid-handling i reglen, skal der ligge mindst én aktiv Vent-handling før den i reglen. Hvis du forsøger at deaktivere en Vent-handling, og der ikke er nogen anden Vent-handling før handlingen Opdater felt efter ventetid, tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du deaktiverer Vent-handlingen.

8 Gem ændringerne.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

[Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)

[Om arbejdsganghandlinger](#) (på side 1253)

[Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)

[Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)

[Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)

[Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280)

[Sletning af arbejdsgangregler og -handling](#) (på side 1283)

## Sletning af arbejdsgangregler og -handling

Når du sletter en arbejdsgangregel, slettes også alle handlinger i reglen. Rækkefølgetallene på de resterende regler til den relevante posttype opdateres også automatisk efter behov for at sikre, at der ikke er noget mellemrum i rækkefølgen af tal.

Hvis du sletter en arbejdsgangregel, mens en forekomst af en ventehandling i reglen venter, udføres ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen, når venteperioden slutter på handlingens forekomst, og ingen af de efterfølgende arbejdsgangregler i rækkefølgen af regler til posttypen udløses.

Når du sletter en handling i en arbejdsgangregel, opdatere rækkefølgetallene på de resterende handlinger i reglen også automatisk efter behov for at sikre, at der ikke er noget mellemrum i rækkefølgen af tal.

Hvis du sletter en ventehandling i en arbejdsgangregel, mens en forekomst af ventehandlingen venter, udføres ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen, når venteperioden slutter på handlingens forekomst, og ingen af de efterfølgende arbejdsgangregler i rækkefølgen af regler til posttypen udløses.

I følgende procedure beskrives, hvordan du sletter en arbejdsgangregel.

### *Sådan sletter du en arbejdsgangregel*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Find den regel, som du vil slette, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 4 Vælg Slet i menuen på postniveau til reglen.
- 5 Bekræft, at du vil slette reglen.

I følgende procedure beskrives, hvordan du sletter en handling i en arbejdsgangregel.

### *Sådan sletter du en handling i en arbejdsgangregel*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Konfiguration af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Find den regel, som du vil slette handlingen i, på siden Arbejdsgangregler (liste).  
Se [Filtrering af lister](#) (på side 79) for at få oplysninger om søgning efter arbejdsgangregler på listesiden.
- 4 Klik på linket Navn på arbejdsgang til reglen.
- 5 Find den handling, som du vil slette, i afsnittet Handlinger på siden Detaljer om arbejdsgangregel.
- 6 Vælg Slet i menuen på postniveau til handlingen.

**BEMÆRK:** Hvis der er en Opdater felt efter ventetid-handling i reglen, skal der ligge mindst én aktiv Vent-handling før den i reglen. Hvis du forsøger at slette en Vent-handling, og der ikke er nogen anden Vent-handling, der kommer før handlingen Opdater felt efter ventetid, tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du sletter Vent-handlingen.

- 7 Bekræft, at du vil slette reglen.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede arbejdsgangoplysninger:

- [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247)
- [Om arbejdsganghandlinger](#) (på side 1253)
- [Om tidsbaserede arbejdsgangregler](#) (på side 1254)
- [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256)
- [Ændring af rækkefølgen af handlinger til arbejdsgangregel](#) (på side 1279)
- [Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler](#) (på side 1280)
- [Deaktivering af arbejdsgangregler og -handlinger](#) (på side 1281)

## Overvågning af arbejdsgang

Du kan bruge overvågning af arbejdsgang til at se forekomster af ventehandlinger i arbejdsgang, som venter, og forekomster af arbejdsganghandlinger, der blev afsluttet uventet, efter en venteperiode i en ventehandling sluttede. Siden Overvågning af arbejdsgang viser to lister.

- [En liste over ventende forekomster](#)
- [En liste over fejlforekomster](#)

### Ventende forekomster

I overvågning af arbejdsgang kan du se detaljer om ventende forekomster og detaljer om arbejdsganghandlingerne. Hvis f.eks. en forekomst af en ventehandling i arbejdsgang venter længere end forventet, kan du bruge overvågning af arbejdsgang til at undersøge forekomsten og se på konfigurationen af arbejdsganghandlingen, og du kan slette forekomsten, hvis det er nødvendigt.

**BEMÆRK:** Når du sletter en ventende forekomst af en ventehandling, udføres ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen.

Du kan f.eks. konfigurere en arbejdsgangregel med følgende rækkefølge af handlinger:

- 1 En Vent-handling med en varighed på 24 timer
- 2 En Send e-mail-handling
- 3 En Vent-handling med en varighed på 48 timer

#### 4 En Send e-mail-handling

#### 5 En Opret opgave-handling

Hvis handlingerne er konfigureret korrekt, forbliver den første ventehandling i rækkefølgen, handling 1, i tilstanden Ventende i 24 timer. Når venteperioden slutter, udføres handlingen Send e-mail (handling 2). Den anden ventehandling (handling 3 i arbejdsgangreglen) er den næste i rækkefølgen. Den forbliver i tilstanden Ventende i 48 timer. Når venteperioden slutter, udføres handlingen Send e-mail (handling 4) og handlingen Opret opgave (handling 5).

Hvis venteperioden i handling 3 imidlertid blev angivet forkert som 48 dage i stedet for 48 timer, forbliver handlingen i tilstanden Ventende, indtil der er gået 48 dage. Du kan se handlingen i den ventende liste i overvågning af arbejdsgang, og du kan undersøge handlingsdetaljerne for at se, om venteperioden er korrekt angivet. Du kan dernæst slette forekomsten af ventehandlingen.

Når du sletter forekomsten af ventehandlingen, afsluttes forekomsten af arbejdsgangreglen, og de resterende handlinger i regelforekomsten udføres ikke. I det forrige eksempel:

■ Hvis du sletter handling 1, mens den venter, udføres handling 2, 3, 4 og 5 ikke.

■ Hvis du sletter handling 3, mens den venter, udføres handling 4 og 5 ikke.

**BEMÆRK:** Ventehandlinger er den eneste type arbejdsgangshandlinger, der holdes i tilstanden Ventende.

## Fejlforekomster

Du kan bruge overvågning af arbejdsgang til at se detaljer om nogle fejlede forekomster af arbejdsgang. Fejlede forekomster af arbejdsgangshandlinger registreres kun i overvågning af arbejdsgang i det tilfælde, hvor handlingen fejler efter slutningen af venteperioden i en ventehandling i arbejdsgangreglen. Når en forekomst af arbejdsgang fejler, rapporteres fejlen i alle andre tilfælde med det samme til den bruger, hvis handlinger udløste reglen i arbejdsgangen (fejlen rapporteres i en fejlmeddelelse på skærmen eller i logfilen, hvis arbejdsgangreglen blev udløst af en webservice eller en importoperation).

Du kan f.eks. konfigurere en arbejdsgangsregel med følgende rækkefølge af handlinger:

#### 1 En Send e-mail-handling

#### 2 En Opret opgave-handling

#### 3 En Vent-handling

#### 4 En Send e-mail-handling

Hvis handling 1 eller handling 2 afslutter pga. en fejl, rapporteres fejlen i en fejlmeddelelse på skærmen eller i logfilen. Hvis handling 3 fejler, før venteperioden starter, rapporteres fejlen også i en fejlmeddelelse på skærmen eller i logfilen. Hvis handling 3 fejler, efter venteperioden slutter, eller hvis handling 4 fejler, registreres handlingens fejl i overvågning af arbejdsgang. En fejlmeddelelse skrives også til logfilen, hvis arbejdsgangreglen blev udløst af en webservice eller en importoperation, men ingen meddelelse vises på skærmen i det tilfælde, hvor arbejdsgangreglen blev udløst af en brugerhandling.

Detaljer om forekomster af arbejdsgangshandlinger, der fejler efter slutningen på venteperioden i en ventehandling, bevares i listen over fejlforekomster i overvågning af arbejdsgang i tre måneder eller indtil du sletter dem, alt efter hvad der kommer først. Du kan se detaljerne om de forekomster, der er afsluttet, og detaljer om arbejdsgangshandlingerne.

Se følgende emner for at få oplysninger om brug af overvågning af arbejdsgang:

- [n Visning af forekomster af arbejdsgang](#) (på side 1286)
- [n Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1288)
- [n Felter til forekomst af arbejdsgang](#) (på side 1289)

### Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om arbejdsgangregler:

- [n Konfiguration af arbejdsgang](#) (på side 1246)

## Visning af forekomster af arbejdsgang

Du kan bruge overvågning af arbejdsgang til at se forekomster af ventehandlinger i arbejdsgang, der venter, og hvis nødvendigt kan du slette en ventende handling for at afslutte forekomsten af arbejdsgangreglen.

Du kan også se oplysninger om forekomster af arbejdsgangshandlinger, der blev afsluttet uventet efter slutningen på venteperioden i en ventehandling. Se [Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284) og [Felter til forekomst af arbejdsgang](#) (på side 1289) for at få oplysninger om, hvad der registreres og vises i overvågning af arbejdsgang.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter dataregler - Håndter arbejdsgangregler, for at du kan bruge overvågning af arbejdsgang.

Følgende procedure beskriver, hvordan du ser forekomster af arbejdsgang med tilstanden Ventende eller Fejl.

### *Sådan ser du forekomster af arbejdsgang med tilstanden Ventende eller Fejl*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Overvågning af arbejdsgang i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3** Hvis den forekomst, som du vil se, ikke er vist i listen Ventende forekomster eller Fejlforekomster, skal du på siden Overvågning af arbejdsgang klikke på Vis alle i den relevante liste.
- 4** Filtre listen for at finde den ønskede forekomst på siden Liste over ventende forekomster eller siden Liste over fejlforekomster på følgende måde:
  - a** Klik på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se forekomster af arbejdsgang, hvor navnet på arbejdsgangen begynder med det bogstav.
  - b** Indtast tegn i tekstfeltet, og klik på Start for at finde forekomster af arbejdsgang, hvor navnet på arbejdsgangen starter med de tegn.
  - c** Klik på et kolonnehoved for at sortere poster på basis af værdierne i den kolonne. En pil ved siden af kolonnehovedet angiver den kolonne, som sorteringen er baseret på, og om den er sorteret i stigende eller faldende rækkefølge. Som standard søges der i poster med kolonnen yderst til venstre som søgenøgle.

- 5 Klik på linket Forekomst-id for at se detaljer om en forekomst.
- 6 Klik på linket Arbejdsganghandling for at se detaljer om den arbejdsganghandling, hvor posten er en forekomst.

## Oprettelse af lister over ventende forekomster af arbejdsgang

Du kan oprette lister over ventende forekomster af arbejdsgang på basis af filtre, som du definerer.

**BEMÆRK:** Du kan ikke oprette filtrerede lister over fejlforekomster (dvs. forekomster, der blev afsluttet uventet pga. en fejl).

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter lister over ventende forekomster af arbejdsgang, der er baseret på filtre, som du definerer.

### Sådan opretter du en liste over ventende forekomster af arbejdsgang

- n Klik på Menu i titelinjen på siden Liste over ventende forekomster, og vælg Opret ny liste.  
Se [Oprettelse af og uddybning af lister](#) (se "[Oprettelse og uddybelse af lister](#)" på side 75) for at få flere oplysninger om oprettelse og uddybning af lister.

I følgende procedure beskrives, hvordan du håndterer filtrerede lister over ventende forekomster af arbejdsgang.

### Sådan håndterer du lister over ventende forekomster af arbejdsgang

- n Klik på Menu i titelinjen på siden Liste over ventende forekomster, og vælg siden Håndter lister.  
Se [Siden Håndter lister](#) (på side 80) for at få flere oplysninger om håndtering af lister.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser filteret til en liste over ventende forekomster af arbejdsgang.

### Sådan ser du detaljer om filteret på en liste over ventende forekomster af arbejdsgang

- n Klik på Menu i titelinjen på siden Liste over ventende forekomster, og vælg Vis listefilter.  
Se [Siden Vis liste](#) (se "[Listesiden Vis](#)" på side 81) for at få flere oplysninger om listefiltre.
- Se følgende for at få flere oplysninger om brug af overvågning af arbejdsgang:
- n [Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284)
  - n [Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang](#) (se "[Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang](#)" på side 1288)
  - n [Felter til forekomst af arbejdsgang](#) (på side 1289)

### Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om arbejdsgangregler:

- n [Konfiguration af arbejdsgang](#) (på side 1246)

## Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang

Du kan slette forekomster af arbejdsgangshandlinger fra overvågning af arbejdsgang én ad gangen. Du kan også slette flere ventende forekomster ad gangen ved at oprette en filtreret liste over forekomsterne og bruge batchslettefunktionen. Batchslettefunktionen er ikke tilgængelig til fejlforekomster.

Fejlforekomster af arbejdsgang bevares i listen over fejlforekomster i overvågning af arbejdsgang i tre måneder, eller indtil du sletter dem, alt efter hvad der kommer først.

Se [Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284) og [Felter til forekomst af arbejdsgang](#) (på side 1289) for at få oplysninger om, hvad der registreres og vises i overvågning af arbejdsgang.

**BEMÆRK:** Når du sletter en ventende forekomst af en ventehandling fra overvågning af arbejdsgang, afsluttes forekomsten af arbejdsgangreglen, og ingen af de resterende handlinger i arbejdsgangreglen udføres.

**Før du går i gang.** Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter dataregler - Håndter arbejdsgangregler, for at du kan bruge overvågning af arbejdsgang.

I følgende procedure beskrives, hvordan du sletter en forekomst fra overvågning af arbejdsgang.

### *Sådan sletter du en forekomst fra overvågning af arbejdsgang*

- 1 Hvis den forekomst, som du vil se, ikke er vist i listen Fejlforekomster eller Ventende forekomster, skal du på siden Overvågning af arbejdsgang klikke på Vis alle i den relevante liste.
- 2 Filtrer listen for at finde den ønskede forekomst på siden Liste over fejlforekomster eller siden Liste over ventende forekomster på følgende måde:
  - a Klik på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se forekomster af arbejdsgang, hvor navnet på arbejdsgangen begynder med det bogstav.
  - b Indtast tegn i tekstfeltet, og klik på Start for at finde forekomster af arbejdsgang, hvor navnet på arbejdsgangen starter med de tegn.
  - c Klik på et kolonnehoved for at sortere poster på basis af værdierne i den kolonne. En pil ved siden af kolonnehovedet angiver den kolonne, som sorteringen er baseret på, og om den er sorteret i stigende eller faldende rækkefølge. Som standard søges der i poster med kolonnen yderst til venstre som søgenøgle.
- 3 Klik på Slet til den forekomst, som du vil slette.

I følgende procedure beskrives, hvordan du sletter en liste over ventende forekomster fra overvågning af arbejdsgang.

### *Sådan sletter du en liste over ventende forekomster*

- 1 Opret listen over ventende forekomster, som du vil slette, hvis du ikke allerede har gjort det.



Se Visning af ventende forekomster af arbejdsgang og fejlforekomster af arbejdsgang for at få flere oplysninger.

2 Klik på menu på siden Liste over ventende forekomster, og vælg Batchsletning.

3 Klik på OK for at bekræfte, at du vil fortsætte.

4 Klik på Fortsæt i afsnittet Aktive anmodninger på siden Batchslettekø.

**BEMÆRK:** Posterne slettes ikke, hvis du ikke klikker på Fortsæt.

**TIP:** Du kan vende tilbage til siden Batchslettekø når som helst ved at klikke på det globale link Admin. og dernæst på linket Batchslettekø på Admin.-hjemmesiden.

5 Klik på Log i afsnittet Behandlede anmodninger på siden Batchslettekø for at gennemgå logfilen til sletteoperationen.

Se følgende for at få flere oplysninger om brug af overvågning af arbejdsgang:

[Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284)

[Visning af forekomster af arbejdsgang](#) (på side 1286)

[Felter til forekomst af arbejdsgang](#) (på side 1289)

### Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om arbejdsgangregler:

[Konfiguration af arbejdsgang](#) (på side 1246)

## Felter til forekomst af arbejdsgang

I følgende tabel beskrives de felter, som du kan se til forekomster af arbejdsgang med tilstanden Ventende eller Fejl i overvågning af arbejdsgang.

Felt	Beskrivelse
Forekomst-id	Id, som Oracle CRM On Demand genererer til denne forekomst af arbejdsgang.
Navn på arbejdsgang	Navn på den arbejdsgangregel, hvor arbejdsganghandlingen konfigureres.
Posttype	Posttypen til arbejdsgangreglen.
Trigger-begivenhed	Begivenhed, der udløser arbejdsgangreglen.
Arbejdsganghandling	Navn på arbejdsganghandling, som denne handling er en forekomst af.
Fejlmeddelelse	Til forekomster af arbejdsgang med tilstanden Fejl viser dette felt årsagen til at denne forekomst af arbejdsganghandlingen blev afsluttet.

Felt	Beskrivelse
Startet af	Navn på den bruger, hvis handling udløste denne forekomst af arbejdsgangreglen.
Startet den	Dato og klokkeslæt, hvor denne forekomst af arbejdsgangreglen blev udløst.
Genoptages den	Til forekomster af arbejdsgang med tilstanden Ventende viser dette felt dato og klokkeslæt for, hvornår venteperioden til denne forekomst af arbejdsgangshandlingen slutter.
Afsluttet den	Til fejlforekomster af arbejdsgang viser dette felt dato og klokkeslæt, hvor denne forekomst af arbejdsgangshandlingen blev afsluttet.

Se følgende for at få flere oplysninger om brug af overvågning af arbejdsgang:

- [n Overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1284)
- [n Visning af forekomster af arbejdsgang](#) (på side 1286)
- [n Sletning af forekomster fra overvågning af arbejdsgang](#) (på side 1288)

#### Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om arbejdsgangregler:

- [n Konfiguration af arbejdsgang](#) (på side 1246)

## Dataregler og tildeling

Klik på et emne for at se trinvis instruktioner til procedurer til opsætning af tildelingsregler (for at tildele poster automatisk), prognosedefinitioner, layout og mapper af konvertering af kundeemner, salgsmetodologier og brancher:

- [n Opsætning af tildelingsregler](#) (på side 1294)
- [n Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301)
- [n Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#) (på side 1302)
- [n Opsætning af prognosedefinition](#) (på side 1304)
- [n Opdatering af prognosedefinition](#) (på side 1310)
- [n Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches](#) (på side 1312)
- [n Tilpasning af firmaets brancheliste](#) (på side 1318)

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

**1290** [Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19](#)

[n Om tildelingsregler](#) (på side 1291)

[n Administration af konvertering af kundeemne](#) (på side 1300)

## Om tildelingsregler

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Dataregler og tildeling, for at du kan konfigurere tildelingsreglerne.

Tildelingsregler gør det muligt at tildele et kundeemne, en salgsmulighed, en serviceanmodning eller en konto automatisk til den relevante person, det relevante team og det relevante salgsområde på basis af reglerne (kaldet regelgrupper), som du konfigurerer.

Hvis firmaet har valgt indstillingen for gruppetildeling, deler alle gruppemedlemmer de poster, som du tildeler til et medlem af gruppen. Se [Gruppestyring](#) (på side 1238) for at få flere oplysninger.

Afhængigt af firmaets struktur og forretningsprocesser kan tildelingsregler være simple. F.eks.:

[n](#) Salgskundeemner til hver geografiske region tildeles til den regionale salgsmanager.

[n](#) Nye serviceanmodninger tildeles til den tekniske servicemanager.

Eller reglerne kan være mere komplekse. F.eks.:

[n](#) De fleste kundeemner tildeles efter produkt ekspertise og geografisk placering, men nogle tildeles til en telemarketingmanager.

[n](#) De fleste serviceanmodninger tildeles efter problemområde, men alle anmodninger vedrørende et bestemt produkt dirigeres til én person.

I følgende tabel beskrives, hvordan du kan tildele posttyper:

Denne posttype	har disse tildelingsindstillinger
Konti	Du kan tildele poster til en medarbejder eller et salgsområde. Desuden kan du angive team, der deler ejerskab af de nyligt tildelte konti.
Kundeemner	Du kan tildele poster til en medarbejder.
Salgsmuligheder	Du kan tildele poster til en medarbejder eller et salgsområde. Desuden kan du angive team, der deler ejerskab af de nyligt tildelte salgsmuligheder.
Serviceanmodninger	Du kan tildele poster til en medarbejder.

Tildelingsreglerne i den aktive regelgruppe evalueres, når følgende sker i relation til en posttype:

[n](#) Til kundeemner: Afkrydsningsfeltet Omtildel ejer er markeret.

[n](#) Til serviceanmodninger:

[n](#) Serviceanmodningen oprettes uden en ejer, eller ejeren slettes fra posten (dvs. feltet Ejer er tomt).

[n](#) Afkrydsningsfeltet Omtildel ejer er markeret.

[n](#) Til konti: Afkrydsningsfeltet Omtildel ejer er markeret.

[n](#) Til salgsmuligheder: Afkrydsningsfeltet Omtildel ejer er markeret.

**BEMÆRK:** Når et kundeemne eller en serviceanmodning tildeles en ejer, sendes en e-mail til den nye ejer. Du kan slå e-mail-underretning fra til serviceanmodning på basis af hver regel ved at rydde markeringen af afkrydsningsfeltet (flaget) Send e-mail-underretning på siden Redigering af regel for tildeling af serviceanmodning. Klik på det globale link Admin., klik på Dataregler og tildeling, og klik dernæst på Tildelingsregler: Serviceanmodning for at gøre dette. Klik på linket til regelgruppen, og klik dernæst på linket Rediger til reglen.

## Sporing af omtildelingsproces

Du kan bruge tre felter som en hjælp til at spore ejeromtildelingsprocessen eller til at køre analyser, der fastlægger, hvor længe omtildelingsprocessen tager. Du kan føje disse felter til layout af siderne Konto, Salgsmulighed, Kundeemne og Serviceanmodning. Felterne er:

### Tildelingsstatus

Status kan være I kø (posten er i kø til at blive behandlet af tildelingsmanager) eller Behandler (posten er ved at blive behandlet af tildelingsmanager) eller tom (posten er hverken i kø eller ved at blive behandlet).

### Afsendelsesdato for sidste tildeling

Hvis posten er i kø til behandling eller i øjeblikket behandles af tildelingsmanager, viser dette felt dato og klokkeslæt, hvor posten blev gemt med afkrydsningsfeltet Omtidel ejer markeret. I tilfælde af en serviceanmodningspost viser dette felt imidlertid dato og klokkeslæt, hvor posten blev gemt med tom felt for ejer.

### Fuldførelsesdato for sidste tildeling

Dette felt er tomt, hvis en post aldrig er blevet tildelt. Ellers viser feltet dato og klokkeslæt, hvor posten sidst blev omtildelt.

Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om tilføjelse af felter på sidelayout.

## Gør regelgrupper aktive

Du kan oprette flere tildelingsregelgrupper, men kun én regelgruppe kan være aktiv ad gangen til hver posttype.

**ADVARSEL:** Regelgruppen, der blev markeret som *Aktiv* sidste gang, hvor reglerne blev frigivet, fortsætter med at være aktiv, indtil reglerne frigives igen. Når reglerne frigives næste gang, bliver den regelgruppe, der senest blev markeret som *Aktiv*, aktiv. Når du opretter en ny regelgruppe og markerer den som aktiv, skal du ikke slette den tidligere aktive regelgruppe, før reglerne er frigivet.

**TIP:** Regelgrupper kan fungere som historisk reference til kundeemnerne. I stedet for at slette regelgrupper, kan du markere dem som inaktive.

## Om gruppetildeling

Hvis firmaet tildeler poster til hele grupper i stedet for én medarbejder, skal firmaadministratoren:

- 1 Markere feltet Standard gruppetildeling på siden Firmaprofil. (Se [Opsætning af firmaprofil og globale standarder](#) (på side 1026)).

2 Konfigurere grupperne, før tildelingsreglerne aktiveres. (Se [Opsætning af grupper](#) (på side 1241)).

3 Vælg ét medlem i gruppen som ejer af konti eller salgsmuligheder under tildelingsproceduren.

**BEMÆRK:** Gruffefunktionaliteten understøttes ikke til kundeemne- eller serviceanmodningsposter.

Når posten er tildelt til en ejer i gruppen:

- n viser feltet Ejer ejerens oplysninger
- n viser feltet Primær gruppe det gruppenavn, som ejeren hører til på postens redigerings- og detaljesider, hvis firmaadministratoren føjede feltet til layoutet.
- n vises posten i de områder af applikationerne, der normalt viser den medarbejders poster, så som hjemmesider og postlister.

har alle medlemmer i gruppen generelt fuld adgang til posten, selv om adgangsniveauer kan justeres for at begrænse en brugers adgang.

## Scenarie for tildeling af kundeemner

Følgende er et eksempel på et typisk firmas forretningsregler for tildeling af kundeemner. Administratoren gør følgende for at konfigurere regler, der automatisk tildeler dette firmas kundeemner:

1 Angiver firmaets forretningsregler for tildeling af kundeemner til personer.

For konti i USA tildeles mange salgsområder f.eks. efter stat, men i visse stater fastlægger produkt ekspertisen tildelingene af salgsområde. Desuden tildeles firma XYZ altid til én bestemt salgsmanager, uanset kundeemnets status eller produktinteresse.

2 Opstiller alle de tildelingsscenarier, der er nødvendige for at dække forretningsreglerne:

- n **Konto (firma) er Firma XYZ.** Tildel til salgsmanager A.
- n **Primær adresse - stat er CA, NV, OR, WA.** Tildel til salgsmanager B.
- n **Primær adresse - stat er OH, IN, MI, NY, KY.** Tildel til salgsmanager C.
- n **Kundeemne er interesseret i produktet ABC (i alle stater undtagen dem, der allerede er anført, og ikke til Firma XYZ).** Tildel til salgsmanager D.
- n **Primær adresse - stat er ikke anført.** Tildel til salgsmanager E.

3 Anbringer scenarier i den rækkefølge, som de skal overvejes.

Undersøg først feltet Konto. Hvis værdien er Firma XYZ, skal kundeemnet tildeles til salgsmanager A, uanset andre betingelser. Hvis dette kriterium ikke er matchet, skal feltet Primær adresse - Stat undersøges. Hvis værdien er CA, NV, OR eller WA, skal kundeemnet tildeles til salgsmanager B osv.

Som bedste praksis skal du bruge skabelonen til tildeling af post som en hjælp til at planlægge firmaets tildelingsscenarier og konfigurere regler, der giver de ønskede resultater.

## Kriteriebetingelser i tildelingsregler

Du kan bruge følgende betingelser i kriterierne i tildelingsregler:

- Mellem.** Matcher reglen med poster, hvor værdien i kriteriefeltet er mellem de to værdier, der er defineret i regelkriteriet. (Resultaterne omfatter ikke poster, hvor værdien i kriteriefeltet er lig med en af værdierne i reglen). Brug et komma til at adskille værdierne. Brug ikke en bindestreg (-) til at angive et værdiinterval eller til at adskille værdier.

Brug kun betingelsen Mellem til datofelter. Brug datoformatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

- Indeholder alle værdier.** Matcher reglen med poster, hvor kriteriefeltet indeholder kriterieværdien i reglen. Hvis du f.eks. indtaster *kval* som kriterieværdi, matches reglen med poster, hvor kriteriefeltet indeholder en værdi, der omfatter strengen *kval*, så som kvalificering eller kvalificeret.

Du kan ikke bruge betingelsen Indeholder alle værdier til datofelter eller talfelter.

- Indeholder nøjagtig feltværdi.** Matcher reglen med poster, hvor kriteriefeltet indeholder hele strengen i kriteriefeltværdien og ingen yderligere tegn. Hvis du f.eks. indtaster *Lukket* som kriterieværdi, matches reglen med poster, hvor værdien i kriteriefeltet er Lukket, men ikke poster, hvor kriterieværdien er Lukket/Vundet.

Du kan ikke bruge betingelsen Indeholder nøjagtig feltværdi til datofelter eller talfelter.

- Indeholder ingen af værdierne.** Matcher reglen med poster, hvor kriteriefeltet indeholder værdier, der ikke er lig med værdien i regelkriteriet.

Du kan ikke bruge betingelsen Indeholder ingen af værdierne til datofelter eller talfelter.

- Mindre end eller lig med.** Matcher reglen med poster, hvor værdien i kriteriefeltet er mindre end eller lig med værdien i regelkriteriet.

Du kan kun bruge betingelsen Mindre end eller lig med til talfelter og valutafelter.

- Større end eller lig med.** Matcher reglen med poster, hvor værdien i kriteriefeltet er større end eller lig med værdien i regelkriteriet.

Du kan kun bruge betingelsen Større end eller lig med til talfelter og valutafelter.

Bemærk følgende om regelkriterier:

- En regel uden kriterier gennemføres altid.
- Regler evalueres i fortløbende rækkefølge, og evaluering stopper, når kriterierne i en regel er opfyldt.

Hvis f.eks. ti regler evalueres, og kriterierne i regel 6 er opfyldt, ignoreres regel 7, 8, 9 og 10 (dvs. de evalueres ikke). På lignende vis gennemføres regel 6, hvis der ikke er nogen kriterier i regel 6, og regel 7, 8, 9 og 10 ignoreres.

Se [Opsætning af tildelingsregler](#) (på side 1294) for at få trinvis instruktion om opsætning af tildelingsregler.

## Opsætning af tildelingsregler

**Før du går i gang:**

- Din rolle skal omfatte privilegiet Dataregler og tildeling, for at du kan konfigurere tildelingsreglerne.
- Se [Om tildelingsregler](#) (på side 1291) for at få oplysninger om design af tildelingsreglerne.

## Eksempel på tildelingsregelgruppe

Regelgrupper udgøres af regler, som igen udgøres af kriterier. Komponenterne i en regelgruppe er vist i figuren nedenfor.

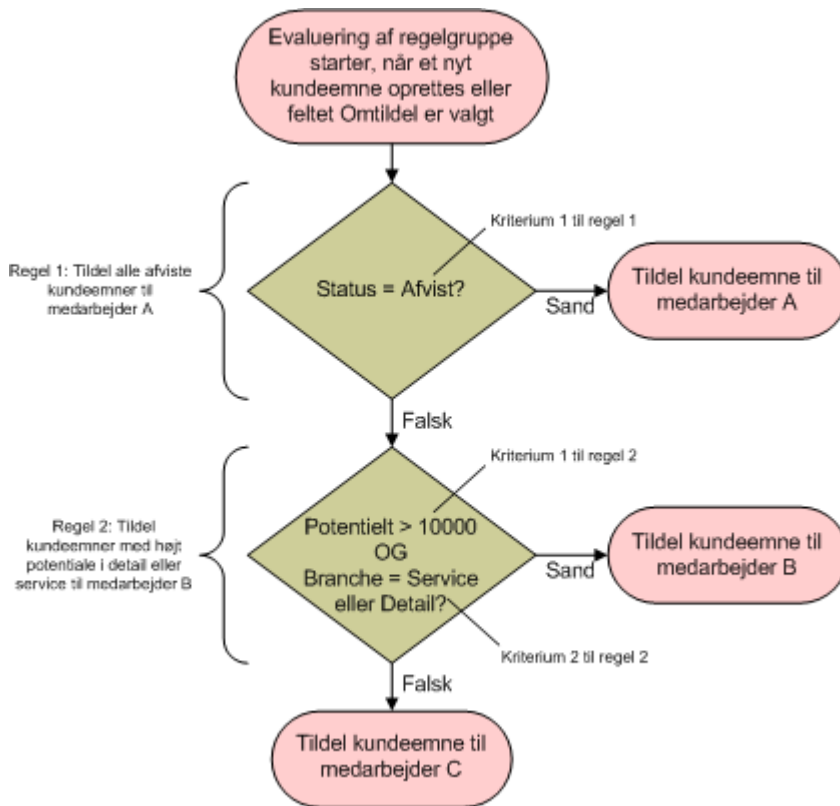


Figure 6: Hvordan en tildelingsregelgruppe for kundeemne evalueres

**BEMÆRK:** For korrekt virkemåde af knappen Afvis på siden Detalje: Kundeemne skal den første regel i regelgruppen tildele afviste kundeemner.

### Sådan konfigurerer du tildelingsregler

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Tildelingsregler.

En liste over alle de regelgrupper, der er defineret til firmaet til dato, vises.

#### 4 Opret en ny regelgruppe:

- a Klik på knappen Ny regelgruppe.
- b Udfyld felterne på siden Ny/Rediger.

Felt	Beskrivelse
Navn på regelgruppe	Et entydigt navn på op til 30 tegn.
Aktiv regelgruppe	Kun én regelgruppe kan være aktiv ad gangen. Hvis du angiver en ny regelgruppe som aktiv, bliver den tidligere aktiverede regelgruppe inaktiv.
Ikke tildelt ejer	En medarbejder, som arver poster, der ikke er tildelt af en af reglerne. <b>Eksempel:</b> Medarbejder C i figur 1.
Retur-e-mail	Dette felt vises kun til regelgrupper for kundeemne og serviceanmodning. E-mail-adressen vises i feltet Fra på de tildelings-e-mail-underretninger, der sendes til ejerne af kundeemner og serviceanmodninger. <b>BEMÆRK:</b> Ingen e-mail-underretninger sendes for konto- eller salgsmulighedsposter.
Ikke-tildelt: Konto - Salgsområde	Et salgsområde, som arver poster, der ikke er tildelt af en af reglerne. Dette felt vises kun til kontoregelgrupper.
Ikke-tildelt: Salgsmulighed - Salgsområde	Et salgsområde, som arver poster, der ikke er tildelt af en af reglerne. Dette felt vises kun til salgsmulighedsregelgrupper.

- c Gem posten.

Navnet på den nye regelgruppe gemmes som forberedelse til tilføjelse af regler til regelgruppen.

#### 5 Tilføj en regel til regelgruppen:

- a Klik på Ny i titellinjen Regler på siden Regelgruppeditaleje.
- b Udfyld felterne på siden Ny/Rediger.

Eksempelkolonnen i denne tabel viser, hvordan du udfylder felterne til Regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
------	-------------	----------



Felt	Beskrivelse	Eksempel
Regelnavn	Et entydigt navn.	Tildel kundeemner med højt potentiale i Detail eller Service.
Rækkefølge	Rækkefølge, som reglerne evalueres i. Når kriteriet i en regel er opfyldt, tildeles posten, og efterfølgende regler ignoreres.	1
Tildel til: Ejer	Posten tildeles til denne ejer, hvis regelkriterierne er opfyldt.  Til gruppertildeling af konti og salgsmuligheder skal brugeren være medlem af den gruppe, der deler posterne.	Medarbejder B
Tildel til: Salgsområde	Posten tildeles til dette salgsområde, hvis regelkriterierne er opfyldt.  Dette felt vises kun til konto- og salgsmulighedsregler.	Region Nordøst
Inkluder-relaterede: Kontakter	De kontakter, der er linket til kontoen, tildeles til angivet kontoejer og salgsområde, hvis regelkriterierne er opfyldt.  Dette felt vises kun til kontoregler.	Ikke gældende
Inkluder relaterede: Salgsmuligheder	De salgsmuligheder, der er linket til kontoen, tildeles til angivet kontoejer og salgsområde, hvis regelkriterierne er opfyldt.  Dette felt vises kun til kontoregler.	Ikke gældende
Inkluder teamtildeling	Teammedlemmerne tildeles til kontoen, hvis regelkriterierne er opfyldt.  Dette felt vises kun til konto- og salgsmulighedsregler.	Ikke gældende

**c** Gem posten.

Reglen gemmes, så du nu er klar til at føje kriterier til reglen.

**6** (Valgfrit) Opdater adgangen til linkede poster og brugere for konti og salgsmuligheder:

- a** Klik på linket Navn-til den regel, hvor du vil opdatere adgangen til linkede poster og brugere, på siden Regelgruppedetalje.

- b** Klik på Tilføj brugere eller Rediger brugere i titellinjen Teamtildeling på siden Regeldetalje.
- c** Klik på ikonet Opslag, og vælg brugerne.
- d** Tildel adgangsniveau til konti, kontakter og salgsmuligheder.
- e** Gem ændringerne.

**7** Tilføj et regelkriterium til reglen:

- a** Klik på Ny i titellinjen Regelkriterier på siden Regeldetalje.
- b** Udfyld felterne på siden Ny/Rediger.

Eksempelkolonnen i denne tabel viser, hvordan du udfylder felterne til Regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Felt	Navn på det felt, der skal evalueres.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis label til et felt er ændret, vises det nye feltnavn.	Potentiel omsætning
Betingelse	Følgende betingelser kan ikke bruges til datofelter eller talfelter: Indeholder alle værdier, Indeholder nøjagtig feltværdi og Indeholder ingen af værdierne.  Følgende betingelser kan kun bruges til talfelter og valutafelter: Større end eller lig med, Mindre end eller lig med.  Operatoren Mellem kan kun bruges til datofelter.	Større end eller lig med
Værdi(er)	Brug kommaer til at adskille værdier. Hvis den værdi, som du vil matche, indeholder et komma, så som en adresse, skal du omslutte værdien i anførselstegn.  Indtast minimum- og maksimumværdier adskilt af kommaer, hvis betingelsen er Mellem.	10000

- c** Gør et af følgende:
  - n** Hvis du vil føje flere kriterier til reglen, skal du klikke Gem og Nye regelkriterier, og gå tilbage til trin b. Posten skal matche *alle kriterierne* for, at reglen kan matches, hvis du har flere kriterier defineret til en regel.
  - n** Klik på Gem, hvis du har indtastet alle kriterier til reglen.

**8** Klik på Tilbage-til regelgruppeditale i titellinjen Regel på siden Regeldetalje.

**9** Gør et af følgende på siden Regelgruppeditale:

- n** Hvis du vil føje flere regler til regelgruppen, skal du gå tilbage til trin 5.
- n** Klik på Tilbage-til regelgruppeliste for at afslutte, hvis du har indtastet alle reglerne til regelgruppen.

**TIP:** Regler udføres i den rækkefølge, som de vises i regelgruppen, så du skal sørge for, at de vises i den rigtige rækkefølge. Efterfølgende regler ignoreres, når en regel er opfyldt.

### **Sådan redigerer, aktiverer eller inaktiverer du en regelgruppe**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på linket til den type tildelingsregler, som du vil redigere, i afsnittet Tildelingsregler.  
En liste over alle regelgrupper med den type, der er defineret til firmaet til dato, vises.
- 4 Klik på det Regelgruppe-link, som du vil opdatere.
- 5 Klik på Rediger på siden Regelgruppedetalje.
- 6 Opdater felterne, og gem posten.

De ændringer, som du foretager, får virkning kl. 24:00 Oracle Server-tid (standard), eller når tildelingsregelgrupperne er sat til opdatering.

**ADVARSEL:** Når du markerer en regelgruppe som *Aktiv*, fortsætter den regelgruppe, som blev markeret som *Aktiv* sidste gang, hvor reglerne blev frigivet, med at være aktiv, indtil reglerne frigives igen. Når reglerne frigives næste gang, bliver den regelgruppe, der senest blev markeret som *Aktiv*, aktiv. Når du markerer en regelgruppe som *Aktiv*, skal du ikke slette den tidligere aktive regelgruppe, før reglerne er frigivet.

### **Sådan tildeler du tildelingsregler**

- 1 Klik på linket Rediger til den regel, som du vil ændre, på siden Regelgruppedetalje.
- 2 Opdater felterne.

**BEMÆRK:** Du kan ændre den rækkefølge, som reglerne evalueres i, ved at redigere feltet Rækkefølge. Indtast et rækkefølgenummer på den regel, som du vil ændre, der er højere end rækkefølgenummeret på den regel, der skal komme før den regel, som du ændrer, og lavere end rækkefølgenummeret på den regel, der skal følge efter.

Hvis der f.eks. er tre regler i rækkefølgen 1 til 3, og du vil ændre rækkefølgen, så den regel, der i øjeblikket er nummer 1, evalueres efter den regel, der i øjeblikket er nummer 2, skal du ændre rækkefølgen af regel nummer 1 til en værdi, så som 2.1 (eller en anden værdi, der er større end 2 og mindre end 3).

- 3 Gem posten.

## Administration af konvertering af kundeemne

Brugere i dit firma kan konvertere kundeemneposter til konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter. Hvis firmaet er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brugere også konvertere kundeemneposter til handelsregistreringsposter.

Når brugere konverterer en kundeemnepost, kan de gøre et af følgende:

- n** Oprette nye konto-, kontakt-, salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposter, som automatisk linkes til kundeemneposten.
- n** Linke kundeemneposten til eksisterende konto- og kontaktposter. Brugere vælger de poster, som de vil linke til kundeemnet, når de konverterer kundeemnet.

Du kan fastlægge de indstillinger, der er tilgængelige for brugere på siden Konverter kundeemne ved at oprette layout af konvertering af kundeemner til siden og tildele disse layout til brugeroller.

Under konverteringen af kundeemne overføres nogle værdier til de nye poster som standard., Du kan imidlertid udvide mængden af oplysninger, der overføres, ved at mappe yderligere felter, heriblandt tilpassede felter.

Brugere skal have den relevante adgang til posttyper og de relevante privilegier i deres rolle for at kunne konvertere kundeemner.

Når brugere afviser et kundeemne, skal de vælge en afvisningskode i feltet Afvisningskode på siden Afvis et kundeemne. Et antal værdier findes som standard til feltet Afvisningskode, men du kan ændre disse værdier eller føje flere værdier til listen. Se [Afvisningskode til kundeemner](#) (på side 1304) for at få flere oplysninger om valglisten Afvisningskode.

### Relaterede emner

Se følgende emner for at få flere oplysninger om administration af konvertering af kundeemne.

- n** [Proces til opsætning af konvertering af kundeemne](#) (på side 1300)
- n** [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301)
- n** [Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#) (på side 1302)

## Proces til opsætning af konvertering af kundeemne

Udfør følgende opgaver for at konfigurere indstillinger for konvertering af kundeemne og afvisning til brugere og posttyper:

- 1** Konfigurer de nye mapper, hvis du vil mappe yderligere felter under konvertering af kundeemne.  
Se [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#) (på side 1301) for at få flere oplysninger om mapping af felter.
- 2** Gør følgende, hvis du vil tilpasset layoutet af siden Konverter kundeemne:
  - a** Opret de nye layout.  
Se [Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#) (på side 1302) for at få flere oplysninger om oprettelse af layout.

- b** Tilføj de nye layout til de relevante roller.

Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om tilføjelse af roller.

- 3** Sørg for, at brugerne har den relevante adgang til posttyper og de relevante privilegier i deres rolle.

Se [Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (på side 170) for at få flere oplysninger om de indstillinger, der kræves til konvertering af kundeemner.

- 4** Rediger feltværdierne, hvis du vil redigere værdierne i valglisten Afvisningskode.

Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få flere oplysninger om redigering af feltværdier. Se [Afvisningskode til kundeemner](#) (på side 1304) for at få flere oplysninger om valglisten Afvisningskode.

## Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne

Brugere i dit firma kan konvertere kundeemneposter til konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter. Hvis firmaet er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brugere også konvertere kundeemneposter til handelsregistreringsposter.

Når brugere konverterer kundeemner til konto-, kontakt-, salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposter, overføres nogle værdier til de nye poster som standard. Du kan imidlertid udvide den mængde oplysninger, der overføres, ved at mappe yderligere felter, heriblandt tilpassede felter.

**BEMÆRK:** Undlad at mappe weblinkfelter til konvertering af kundeemne. Weblinkfelter indeholder ikke data. I stedet indeholder de scripts til links, som brugere kan klikke på for at udføre handlinger. Indholdet af weblinkfelter kan ikke overføres til de nye poster, når et kundeemne konverteres.

Når brugere konverterer en kundeemnepost, overføres værdierne i de mappede felter på følgende måde:

- n** Når brugere opretter nye konto-, kontakt-, salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposter, overføres værdierne fra de mappede felter i kundeemneposten til de angivne felter i den nye post.
- n** Når brugere linker kundeemneposten til eksisterende konto-, kontakt-, salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposter, som de vælger, når kundeemnet konverteres, forbliver de felter i de eksisterende poster, der allerede har værdier, uændret. Felter, der er tomme, opdateres med værdien fra det mappede kundeemnefelt.

### Om tilpassede valglistefelter og -værdier

Du kan mappe valglistefelter fra kundeemneposten til tekstfelter (lange eller korte) i konto-, kontakt-, salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposter eller til et valglistefelt med identiske værdier.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Dataregler og tildeling, for at du kan udføre følgende procedure.

### *Sådan mapper du yderligere felter, når en kundeemnepost konverteres*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.

- 3 Klik på Mapping af konvertering: Kundeemne i afsnittet Administration af konvertering af kundeemne.
- 4 Vælg de felter, der skal mappes, på siden Mapping af konvertering: Kundeemne.
- 5 Klik på knappen Standard i titellinjen for at tilbageføre mappingen til standardindstillingerne.
- 6 Klik på Gem.

## Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne

Du kan angive de indstillinger, der er tilgængelige for brugere, når de konverterer kundeemner, ved at oprette tilpassede layout til siden Konverter kundeemne og dernæst tildele layoutene til brugeroller.


**BEMÆRK:** Brugere skal også have de relevante indstillinger i deres adgangsprofiler og rolle for at konvertere kundeemner til konti, kontakter, salgsmuligheder eller handelsregistreringer. Se [Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (på side 170) for at få flere oplysninger om de indstillinger, der kræves til konvertering af kundeemner.

I følgende tabel beskrives de indstillinger, som du kan gøre tilgængelige på siden Konverter kundeemne.

Posttype	Indstillinger
<b>Konto</b>	Konverter ikke til konto Brug eksisterende konto AutoOpret ny kunde
<b>Kontakt</b>	Brug eksisterende kontakt AutoOpret ny kontakt
<b>Salgsmulighed</b>	Konverter ikke til salgsmulighed AutoOpret ny salgsmulighed
<b>Handelsregistrering</b>	Opret ikke handelsregistrering AutoOpret handelsregistrering  <b>BEMÆRK:</b> Indstillingerne for handelsregistrering gælder kun, hvis firmaet er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Et standardlayout medfølger. Standardlayoutet omfatter alle indstillingerne til konti, kontakter og salgsmuligheder, men ikke indstillingerne til handelsregistreringer. Du kan kopiere standardlayoutet og dernæst redigere kopien, men du kan ikke redigere eller slette standardlayoutet.

Afhængig af de indstillinger, som du gør tilgængelige for en posttype, påvirkes posttypeafsnittene på siden Konverter kundeemne på følgende måde:

-  Siden Konverter kundeemne omfatter ikke et afsnit til posttypen, hvis du ikke gør nogen indstillinger tilgængelige for en posttype.

- n Sideafsnittet Konti vises ikke på siden, hvis du kun gør indstillingen Konverter ikke til konto tilgængelig for posttypen Konto.
- n Afsnittet Salgsmulighed vises ikke på siden, hvis du kun gør indstillingen Konverter ikke til salgsmulighed tilgængelig for posttypen Salgsmulighed.
- n (Gælder kun i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Afsnittet Handelsregistrering vises ikke på siden, hvis du kun gør indstillingen Opret ikke handelsregistrering tilgængelig for posttypen Handelsregistrering.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Dataregler og tildeling, for at du kan udføre den procedure, der er beskrevet i dette afsnit.

### *Sådan opretter du et layout for konvertering af kundeemne*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på Layout af konvertering af kundeemne i afsnittet Administration af konvertering af kundeemne.
- 4 Klik på Nyt layout på siden Listen Layout af konvertering af kundeemne.
- 5 I Trin 1: Layoutnavn:
  - a Indtast navnet til layoutet.
  - b (Valgfrit) Indtast en beskrivelse til layoutet.
  - c Marker afkrydsningsfeltet Standardlayout af konvertering af kundeemne, hvis dette layout skal være standarden til alle brugere.

**BEMÆRK:** Som standard fungerer Standardlayout af konvertering af kundeemne, der leveres i Oracle CRM On Demand, som standardlayoutet til firmaet, medmindre et andet layout er markeret som standarden. Hvis du opretter et andet layout og markerer afkrydsningsfeltet Standardlayout til det nye layout, vil Standardlayout af konvertering af kundeemne ikke længere være standarden. Standardlayout af konvertering af kundeemne er således kun standardlayoutet til firmaet, når afkrydsningsfeltet Standardlayout ikke er markeret til et andet layout. Afkrydsningsfeltet Standardlayout til Standardlayout af konvertering af kundeemne forbliver imidlertid altid ikke-markeret, også når det fungerer som standarden.
- 6 I Trin 2: Vælg handlinger: Fremhæv den posttype, som du vil vælge handlinger til (Konto, Kontakt, Salgsmulighed eller Handelsregistrering) i afsnittet Posttyper til konvertering af kundeemne, og klik dernæst på pilene for at flytte de handlinger, som du vil se på siden, fra afsnittet Tilgængelige handlinger til konvertering af kundeemne til afsnittet Valgte handlinger til konvertering af kundeemne. Gentag dette trin til hver af posttyperne.
- 7 I Trin 3: Bekræft: Gennemgå dine valg, og vend evt. tilbage til Trin 2: Vælg handlinger for at ændre valgene.
- 8 Klik på Afslut for at gemme ændringerne.

## Afvisningskode til kundeemner

Når brugere afviser et kundeemne, skal de vælge en afvisningskode i feltet Afvisningskode på siden Afvis et kundeemne. Brugere kan også indtaste en tekstbeskrivelse af årsagen til afvisningen i feltet Afvisningsårsag. Hvis en bruger vælger værdien *Andet* i feltet Afvisningskode, bliver feltet Afvisningsårsag et påkrævet felt, og brugeren skal indtaste en beskrivelse af, hvorfor kundeemnet blev afvist. Ellers er feltet Afvisningsårsag valgfrit.

Et antal værdier leveres som standard til feltet Afvisningskode, men du kan ændre disse værdier eller føje flere værdier til listen. Standardværdierne er:

-  3.part kontakt
-  Kontakt ikke igen
-  Dublet
-  Kunne ikke få fat i kontakt
-  Forkert kontakt
-  Utilstrækkelige data
-  Ugyldigt telefonnr.
-  Ingen forretningsmulighed
-  Salgsmulighed i gang
-  Andet
-  Nyligt kontaktet (<30 dage)
-  Dataindtastnings-/systemfejl
-  Ejer allerede produkt
-  Målretningskriterier ikke opfyldt

Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om redigering af valglister værdier.

**BEMÆRK:** Hvis du omdøber værdien *Andet*, bliver feltet Afvisningsårsag stadig et påkrævet felt, når brugeren vælger den omdøbte værdi på siden Afvis et kundeemne.

## Opsætning af prognosedefinition

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer genereringen af salgsprognoser i henhold til de indstillinger, som du definerer. Prognoser genereres automatisk på ugentlig eller månedlig basis. Hver genereret prognose gemmes i arkivet med angivelse af en historisk post, som du kan henvise til og analysere.

Hver prognose er et snapshot over oplysninger om omsætning og potentiel omsætning for kvartalet. Prognoser gør det muligt for salgspersoner og managere at spore deres kvartalsvise salgspræstation i forhold til planlagte kvoter, faktisk lukket omsætning og forventet omsætning på baggrund af deres salgsmuligheders aktuelle status.





Deltagere i prognoser vælges efter regel. Firmaets rapporteringsstruktur og de roller, som du vælger til prognosedeltagerne skal konfigureres, så deltagerne konsolideret til én bruger på øverste niveau. Typisk er denne bruger på øverste niveau viceadministrerende eller administrerende direktør (CEO).



Når du genererer en prognose, varsler Oracle CRM On Demand medarbejdere om, at prognosen er oprettet og er klar til gennemgang ved at postere en varslings på Min hjemmeside til hver deltager i to dage. Du kan opdatere feltet Udløbsdato til varslingen for at forlænge den periode, hvor varslingen vises. Se [Publicering af firmaomspændende varslinger](#) (på side 1051) for at få oplysninger om varslinger.

## Fastlæggelse af prognosetype

Firmaet kan basere dine prognoser på hvilken som helst af følgende: salgsmuligheder, produkter, konti eller kontakter. De er fire prognosetyper:

-  Salgsmulighedsprodukt
-  Salgsmulighedsomsætning
-  Kontoomsætning
-  Kontaktomsætning

Firmaet kan generere flere prognosetyper på de datoer, der er angivet til prognosegenerering. Når du vælger prognoseindstillingerne til firmaet, fastlægger du, hvilke prognosetyper hele firmaet kan bruge.



**BEMÆRK:** Hver prognosetype kræver, at salgsmedarbejdere udfører bestemte handlinger. Sørg for, at kommunikere de prognosetyper, der bruges, før sælgerne begynder at oprette salgsmuligheds-, konto- og kontaktposter.

## Produktprognoser til salgsmulighed

Produktprognoser til salgsmulighed rapporterer på de produkter, der er linket til en salgsmulighed. Prognosetallene til produktprognoserne beregnes fra felterne Mængde, Omsætning og Forventet omsætning på alle produkter, der ejes af en prognosedeltager og har omsætning, der er planlagt til indtægtsførsel i løbet af prognoseperioden. Omsætningen til et produkt kan rapporteres på én gang, eller den kan rapporteres i løbet af adskillige perioder.

Produktprognoser til salgsmulighed kræver, at salgsrepræsentanter linker produkter til deres salgsmulighedsposter. Salgsrepræsentanter skal også udfylde mængde, indkøbspris samt start- og slutdato for at angive de produkter, som de vil medtage i prognoserne.

For at blive medtaget i en prognose skal en salgsmulighedsproduktpost:

-  Have en lukkedato i løbet af prognoseperioden
-  Ejers af en prognosedeltager

Nogle yderligere oplysninger skal angives til en posts værdier for at bidrage til firmaets prognoseomsætning. Se Om salgsmuligheder og prognoser for at få detaljerede oplysninger.

Konfigurer en produktprognose til salgsmulighed, hvis firmaet vil prognosticere engangs eller tilbagevendende omsætning, der er baseret på produkter.

## Omsætningsprognose til salgsmulighed

Omsætningsprognoser til salgsmulighed rapporterer på den omsætning, der er noteret i salgsmulighedsposterne. Prognosetallene beregnes fra felterne Omsætning og Forventet omsætning på alle salgsmulighedsposter, hvor følgende betingelser gælder:

- n Salgsmuligheden har en lukkedato i løbet af prognoseperioden
- n En af følgende er sand:
  - n Salgsmuligheden ejes af en prognosedeltager
  - n En prognosedeltager er medlem af salgsmulighedsteamet og har en andel af salgsmulighedsomsætningen, der er større end nul procent (dvs. værdien i feltet Opdelings-% på siden Team: Salgsmulighed er større end nul).

**BEMÆRK:** Afkrydsningsfeltet Aktiver opdeling af salgsmulighedsomsætning skal være markeret i firmaprofilen, for at omsætning på en salgsmulighed kan deles mellem teammedlemmer.

Omsætningsprognoser til salgsmulighed kræver, at salgsrepræsentanter udfylder salgsmulighedsfelterne Omsætning og Lukkedato for at angive de salgsmuligheder, som de vil medtage i prognoserne. Linkede produkter ignoreres i prognosen.

Nogle yderligere oplysninger skal angives til en posts værdier for at bidrage til firmaets prognoseomsætning. Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 215) for at få detaljerede oplysninger.

Konfigurer en omsætningsprognose til salgsmulighed, hvis du vil prognosticere samlet salgsmulighedsomsætning, uanset hvor stor omsætning kommer fra individuelle produkter.

### Omsætningsprognoser til konto og kontakt

Omsætningsprognoser til konto og kontakt rapporterer på den omsætning, der er anført i omsætningsposter, som er linket til konto- eller kontaktposter. Prognose tallene beregnes fra felterne Omsætning og Forventet omsætning til de poster, der opfylder kriterierne for medtagelse i prognosen. En konto- eller kontaktomsætningspost skal opfylde følgende betingelser for at blive medtaget i prognosen:

- n Posten skal ejes af en prognosedeltager.
- n Posten skal have status Åben, Ventende eller Lukket.
- n Posten skal have feltet Prognose valgt.
- n Posten kan ikke linkes til en salgsmulighed.
- n Posten skal have omsætning, der er planlagt til indtægtsførsel i løbet af prognoseperioden.

Omsætningen til en konto eller kontakt kan rapporteres på én gang, eller den kan konfigureres til at gentages over tiden. Kontoomsætnings- og kontaktomsætningsprognoser kræver, at brugere linker omsætning til deres konto- eller kontaktposter. Brugere skal også opdatere felterne Start/Lukkedato, Status og Prognose på omsætningsposten for at angive de produkter, som de vil inkludere i deres prognoser.

Nogle yderligere oplysninger skal angives til en posts værdier for at bidrage til firmaets prognoseomsætning. Se [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 193) og [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 208).

Konfigurer en konto- og kontaktomsætningsprognose, hvis firmaet vil prognosticere engangs eller tilbagevendende omsætning.

### Valg af prognosevarighed

Du kan konfigurere prognoser for at få vist omsætningsprognoser for op til fire kvartaler. Med denne mulighed kan du se en prognose for indeværende kvartal og for et, to eller tre efterfølgende kvartaler.




Som standard er prognosevarigheden sat til ét kvartal (kun det indeværende kvartal medtages i prognosen). Når du ændrer varigheden til at omfatte flere kvartaler, medtager prognosen det indeværende kvartal samt fremtidige kvartaler. Hvis du f.eks. vælger en prognosevarighed på to kvartaler, medtager prognosen det indeværende kvartal og det næste kvartal.

## Angivelse af prognoseroller

Som en del af prognosedefinitionen, vælger du de roller, der skal medtages. Når du tilføjer en rolle til prognosedefinitionen, angives alle brugere, som er tildelt den rolle, som prognosedeltagere.

### Brugeropsætning til prognoser

De brugere, som du påtænker at medtage i firmaets prognoser, skal være konfigureret korrekt. Deres brugerposter skal opfylde følgende betingelser:

-  Posten skal have en gyldig værdi i feltet Rolle.
-  Posten skal have en gyldig værdi i feltet Rapporterer til.
-  Brugerens status skal være sat til Aktiv, medmindre du vælger at tillade prognoser til inaktive brugere.

**ADVARSEL:** Hvis nogle af de brugere, der er medtaget i prognosen, er konfigureret forkert, fejler hele prognosen.

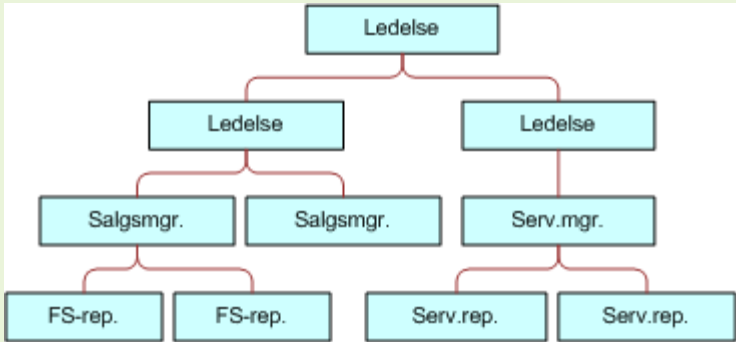
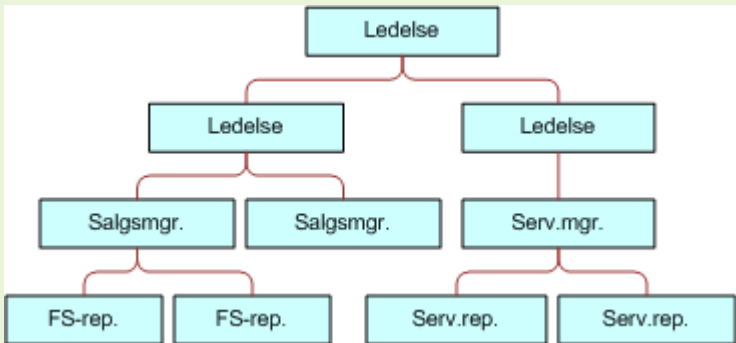

### Eksempler på rapporteringsstrukturer og roller til prognosticering

Du skal konfigurere dit firmas rapporteringsstruktur korrekt for at generere prognoser. Prognosehierarkier er baseret på brugerhierarkiet Rapporterer til på administrationssiden Brugerstyring. Alle prognosedeltagere, undtagen én bruger på øverste niveau, skal rapportere til en anden prognosedeltager, således at alle individuelle prognoser konsolideres i én firmaomspændende prognose. Hvis mere end én prognosedeltager ikke har feltet Rapporterer til defineret, eller hvis en manager med prognosedeltagere som direkte rapporterende har status Aktiv, fejler prognosen.

**BEMÆRK:** Hvis prognosen ikke kan genereres pga. et problem med rapporteringsstrukturen, modtager den primære kontakt (angivet i firmaprofilen) en e-mail-underretning fra kundesupport. Når rapporteringsstrukturen er rettet, og prognosen er opdateret, genereres prognosen automatisk den nat, selv om det ikke er den normale prognosenat.

I følgende tabel vises kombinationer af rapporteringsstruktur og deltagerrolle, der virker og ikke virker til prognosegenereringen.

Til denne rapporteringsstruktur	virker eller fejler prognosticering	af følgende årsag
---------------------------------	-------------------------------------	-------------------

Til denne rapporteringsstruktur	virker eller fejler prognosticering	af følgende årsag
	Virker med denne rollekombination: n Ledelse n Salgsmanager n Field-salgsrepr.	Deltagere konsolideres til en deltager på øverste niveau.
	Fejler med denne rollekombination: n Salgsmanager n Field-salgsrepr.	Deltagere grupperes ikke til én deltager. De grupperes til to salgsmanagere.
	Fejler med denne rollekombination: n Ledelse n Field-salgsrepr.	Field-salgsrepræsentante n grupperes til en salgsmanager, som ikke er en deltager.
	Virker med denne rollekombination: n Ledelse n Salgsmanager n Field-salgsrepr.	Deltagere grupperes til en deltager.
	Fejler med denne rollekombination: n Ledelse n Salgsmanager n Field-salgsrepr.	To deltagere rapporterer til ingen. Kun én deltager i prognosen (øverst i strukturen) kan rapportere til ingen.

### Medtagelse af inaktive brugere i prognoser

Prognoser kan medtage inaktive brugere samt aktive brugere. Når du konfigurerer prognosedefinitionen, angiver du, om inaktive brugere skal medtages i prognoserne.

### Tilladelse til managere til at afsende prognoser for deres underordnede

Når du konfigurerer prognosedefinitionen, angiver du, om managere automatisk kan afsende prognoser for deres underordnede, når de afsender deres prognoser.

### Prognoser og tilpassede regnskabskalendere

Når du bruger tilpassede regnskabskalendere, bruges firmaets tilpassede regnskabskalenderdefinition i genereringen af prognoser og prognoseperiodens måneder justeres derfor i forhold til den tilpassede regnskabskalenders måneder.

Firmaadministratoren skal oprette en tilpasset regnskabskalender til hvert år, som du vil oprette prognoser i, i Oracle CRM On Demand. Hvis der ikke er oprettet et tilstrækkeligt antal regnskabsmåneder til den valgte prognosevarighed, forhindres generering af prognoseserier og oprettelse af prognoser.

**BEMÆRK:** Hvis prognosen ikke kan genereres pga. utilstrækkelige regnskabskalendere, modtager den primære kontakt (angivet i firmaprofilen) en e-mail-underretning fra kundesupport. Når regnskabskalenderposterne til understøttelse af prognosedefinitionen er oprettet, og prognosedefinitionen er opdateret, genereres prognosen automatisk den nat, selv om det ikke er den normale prognosenat.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer prognosedefinition.

### Sådan konfigurerer du prognosedefinitionen

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på Definition: Prognose under afsnittet Administration: Prognose.
- 4 Klik på Opdater på siden Definition: Prognose.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Aktiv til hver prognosetype, som du vil generere, i Trin 1: Vælg prognosetyper.  
Firmaet kan prognosticere salgsomsætning, der er baseret på salgsmulighedsprodukter, salgsmulighedsomsætning, kontoomsætning og kontaktomsætning.
- 6 Vælg prognosefrekvens i trin 2:

- a Vælg prognosevarighed i feltet Varighed: Prognose.

**BEMÆRK:** De regnskabskalenderindstillinger, der er valgt til firmaet, fastlægger varigheden af hvert kvartal. Prognosevarighedens startdato og slutdato beregnes i henhold til regnskabskalenderens startdato og regnskabskalendertypen, der er angivet i firmaprofilen. Til regnskabskalendertypen Tilpasset regnskabskalender er start- og slutdatoerne baseret på den regnskabskalender, der er defineret af firmaadministratoren.

- b Angiv, hvor ofte prognose-snapshot skal oprettes i feltet Opret prognose-snapshot hver.

Du kan vælge ugentlige eller månedlige prognoser.

**BEMÆRK:** Hvis du vælger Måned, fastlægger den valgte regnskabskalendertype til firmaet længden på måneden.

- c Vælg dag i måned eller uge, hvor prognose-snapshot skal oprettes, i feltet Snapshot-dag: Prognose.

Prognoser genereres i begyndelsen af den valgte dag (dvs. ét minut over midnat) i værtsfacilitetens tidszone. Hvis prognosen er månedlig og den aktuelle måned ikke indeholder den dag, der er valgt som prognosens genereringsdag, justerer Oracle CRM On Demand snapshotet for at generere en prognose på den sidste dag i måneden. Hvis dagen f.eks. er sat til den 30. og den aktuelle måned er Februar, justerer Oracle CRM On Demand prognose-snapshotet for at generere prognosen den 28.

### 7 Vælg prognoseroller i trin 3:

- a Tilføj rollerne for de brugere, der skal deltage i prognosen, til området Roller: Prognosticering. Klik på pilene for at flytte firmaroller til listen Roller: Prognose.
- b Marker afkrydsningsfeltet Tillad prognoser til inaktive brugere for at tillade prognoser til inaktive brugere.
- c Marker afkrydsningsfeltet AutoAfsend prognoser for team ved managerafsendelse for at tillade, at en manager afsender prognoser automatisk for deres underordnede.

### 8 Klik på Afslut.

- 9 Verificer prognosedetaljerne på siden Definition: Prognose ved at gennemgå frekvensen af prognose-snapshot, snapshot-dag, næste prognoseseriedatoer og listen over prognoseseriedeltagere.

**ADVARSEL:** Når du har konfigureret prognosedefinitionen, vil visse ændringer af brugerposter eller regnskabskalendere kræve, at du opdaterer indstillingerne for prognosedefinition. Se [Opdatering af prognosedefinition](#) (på side 1310) for at få flere oplysninger.

## Opdatering af prognosedefinition

Du kan opdatere firmaets prognosedefinition for at ændre prognosefrekvensen eller for at tilføje eller fjerne roller osv. Desuden skal du opdatere prognosedefinitionen, når visse ændringer foretages af brugerposter, eller hvis regnskabskalenderen ændres, så prognosedefinitionen omfatter ændringerne.

Du skal opdatere prognosedefinitionen, når der er foretaget nogen af følgende ændringer:

- n Navnet i feltet Rapporterer til i brugerposten for en prognosedeltager er ændret.

I det tilfælde skal du opdatere prognosedefinitionen på følgende måde:

- n Hvis den rolle, som den nye manager er tildelt, ikke er medtaget i prognosedefinitionen i øjeblikket, skal du føje rollen til prognosedefinitionen.
- n Hvis den rolle, som den nye manager er tildelt, er medtaget i prognosedefinitionen, skal du opfriske prognosedefinitionen, så den nye rapporteringsstruktur afspejles i fremtidige prognoser.

**BEMÆRK:** Prognosedeltagerhierarkiet skal omfatte managere for alle undtagen personen på øverste niveau.

- n Brugere, som er deltagere i prognosehierarkiet, er deaktiveret.

Når en medarbejder forlader firmaet, skal du ændre status for den bruger til Inaktiv. Hvis den inaktive medarbejder var en manager i prognosehierarkiet, skal brugerposten for prognosedeltagere, som rapporterer til den medarbejder, også opdateres.

I det tilfælde skal du opdatere prognosedefinitionen på følgende måde:

- n Hvis den rolle, som den nye manager er tildelt, ikke er medtaget i prognosedefinitionen i øjeblikket, skal du føje rollen til prognosedefinitionen.
- n Hvis den rolle, som den nye manager er tildelt, er medtaget i prognosedefinitionen, skal du opfriske prognosedefinitionen, så den nye rapporteringsstruktur afspejles i fremtidige prognoser.

**BEMÆRK:** Hvis prognosedefinitionen tillader prognoser til inaktive brugere, behøver du ikke opdatere prognosedefinitionen, når en prognosedeltager gøres inaktiv.

- n Brugere føjes til eller fjernes fra de roller, der er medtaget i prognosedefinitionen.

I det tilfælde behøver du kun opfriske prognosedefinitionen, så den omfatter ændringerne.

- n Ændringer foretages af regnskabskalenderen.

I det tilfælde behøver du kun opfriske prognosedefinitionen, så den omfatter ændringerne.

**BEMÆRK:** Du skal opfriske prognosedefinitionen, når en ændring foretages af regnskabskalenderen, uanset den type regnskabskalender, som firmaet bruger (standard eller tilpasset).

**BEMÆRK:** Når ændringer, der er beskrevet her, foretages i Oracle CRM On Demand, afspejler de prognoser, der genereres, ikke ændringerne, før prognosedefinitionen er blevet opdateret.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opdaterer prognosedefinition.

### ***Sådan opdaterer du prognosedefinitionen***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på Definition: Prognose under afsnittet Administration: Prognose.
- 4 Klik på Opdater på siden Definition: Prognose.
- 5 Foretag ændringerne i Trin1: Vælg prognosetype, hvis ændringer er nødvendige.
- 6 Klik på Trin 2: Vælg prognosefrekvens.
- 7 Foretag ændringerne i Trin 2: Vælg prognosefrekvens, hvis ændringer er nødvendige.
- 8 Klik på Trin 3: Vælg prognoseroller.
- 9 Foretag ændringerne i Trin 3: Vælg prognoseroller, hvis ændringer er nødvendige.
- 10 Klik på Afslut.





Prognosedefinitionen opdateres automatisk, og en oversigt over definitionen, heriblandt den opdaterede liste over prognosedeltagere, vises på siden Prognosedefinition.

## Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches

Du kan oprette en tilpasset salgsmetodologi, der afspejler salgsmiljøets behov og kompleksitet, og vejleder salgsrepræsentanterne, når de arbejder med handler på forskellige salgsstadier.

Du kan justere oplysningerne om salgsstadie, så de afspejler firmaets salgsproces eller forretningspraksis. Når medarbejdere opretter og opdaterer salgsmuligheder, vælger de et salgsstadie, der repræsenterer, hvor langt henne i salgsprocessen salgsmuligheden er. Hvert salgsstadie er knyttet til en procent. Oplysningerne bruges med rapporter og prognoser, heriblandt beregninger af pipeline, forventet omsætning og lukket omsætning.

Som en del af tilpasningen af selve salgsstadietværdierne kan du:



-  Omdøbe salgsstadiet
-  Tilføje eller slette salgsstadier
-  Rette rækkefølgen af salgsstadier
-  Rette sandsynlighedsprocenter, der er knyttet til salgsstadier

### Om salgsprocesser

Nogle salgsmiljøer kræver kun én salgsproces med ét sæt salgsstadier. Andre salgsmiljøer er mere komplekse og kræver flere salgsprocesser med distinkte salgsstadier til hver proces. Interne salgsrepræsentanter kan f.eks. følge en anden salgsproces end den, der følges af field-salgsrepræsentanter.

Desuden kan salgsrepræsentanter have brug for at følge forskellige salgsprocesser til forskellige typer salgsmuligheder. Når salgsrepræsentanten sælger et stykke udstyr, kan de f.eks. skulle følge en længere salgsproces med flere stadier. Men når de sælger en servicekontrakt, kan processen være kortere og have færre salgsstadier.

Du kan definere serier af salgsstadier som salgsprocesser og linke hver proces til en af følgende for at uddybe salgsmetodologien yderligere:

-  Salgsmulighedstype
-  Brugers rolle

Derved kan du tilpasse salgsprocessen (og salgsstadier med hver proces) til forskellige salgsmulighedstyper eller forskellige brugerroller.

**Eksempel:** Salgsrepræsentanten opretter en ny salgsmulighed. Når oplysninger om salgsmuligheden indtastes, vælger vedkommende Service i indstillingerne for salgsmulighedstype. Derved viser applikationen den relevante salgsproces til salgsmulighedstypen.

**BEMÆRK:** Salgsproces, der er baseret på salgsmulighedstype, tilsidesætter den standardangivne salgsproces, der er baseret på en brugers rolle. Med andre ord, når en medarbejder opretter en salgsmulighed tildeles vedkommendes standard salgsproces til salgsmuligheden. Hvis vedkommende dernæst vælger en salgsmulighedstype, der har en tildelt salgsproces, drives salgsprocessen til salgsmuligheden på basis af den valgte salgsmulighedstype.

### Om salgsstadietkategorier

Du kan også konfigurere salgsstadietkategorier, så som stadie 1, 2 eller 3, som du kan linke til bestemte salgsstadier på tværs af forskellige salgsprocesser. Når du har brug for at konsolidere oplysninger fra






forskellige processer, kan du køre rapporter mod salgsstadiekategorierne, og dermed give en nøjagtig visning af pipelinen på tværs af alle salgsmulighedstyper eller roller.

## Om salgsproces-coach

Du kan også bruge Salgsproces-coach til at lede teamet gennem udfyldelse af de nødvendige oplysninger på hvert salgsstadie. Coachen indeholder specifikke trin, som medarbejdere kan følge, samt nytte oplysninger, så som dokumenter, skabeloner og konkurrenceoplysninger. Du kan også fastholde indsamling af oplysninger på basis af, hvordan salgsmuligheder rykker gennem salgscyklussen. Desuden kan du angive, at bestemte opgaver oprettes automatisk og vises i medarbejderens opgaveliste, når en salgsmulighedspost gemmes.

Som en del af salgsproces-coachen kan du:

-  Tilføje oplysninger til hvert salgsstadie, som medarbejdere har adgang til via knappen Coach
-  Konfigurere behov til hvert salgsstadie, så som felter, der skal udfyldes. Disse fungerer som forudsætninger, før salgsmuligheden gemmes på et nyt stadie
-  Konfigurere automatiske opgaver, der genereres, når medarbejdere gemmer deres salgsmuligheder med forskellige salgsstadier



Hvis du ændrer navne på salgsstadier, efter systemet er implementeret, vedligeholder alle tidligere poster deres tildelte salgsstadie, indtil du opdaterer dem manuelt.

**BEMÆRK:** Hvis du vil ændre standard valglisterverdierne til feltet Sandsynlighed %, skal du redigere det felt på siden Opsætning af feltet Salgsmulighed (se [Ændring af valglisterverdier](#) (på side 1087)).

Følg denne generelle proces, når salgsmetodologien konfigureres:

- 1** Konfigurer salgsstadiekategorier (hvis du har mere end én salgsproces)
- 2** Konfigurer salgsprocessen (eller processer)
- 3** Konfigurer salgsstadierne til hver salgsproces
- 4** Konfigurer coachingfunktionen til salgsstadierne.

### *Før du går i gang:*

-  Din rolle skal omfatte privilegiet Definition af salgsstadie, for at du kan udføre denne procedure.
-  Hvis du vil tildele en salgsproces på basis af feltet Salgsmulighedstype, skal du sørge for, at valglisterverdierne er dem, som du vil bruge. Standardverdierne til salgsmulighedstype er Fornyelse og Nye forretninger. Se [Ændring af valglisterverdier](#) (på side 1087) for at få instruktioner om tilpasning af valglisterverdier.

Sørg for, at feltet Salgsmulighedstype vises i sidelayoutet til hver rolle, som du vil bruge det med. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få instruktioner.

### *Sådan konfigurerer du en salgsstadiekategori (valgfrit)*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på linket Salgskategorier i afsnittet Salgsmetodologi.
- 4 Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.
- 5 Klik på Ny på siden Salgsstadiekategorier for at oprette en ny salgsstadiekategori, eller vælg Rediger i menuen på postniveau til den salgsstadiekategori, som du vil redigere.
- 6 Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Rediger salgsstadiekategori eller siden Ny salgsstadiekategori.

Felt	Beskrivelse
Stadiekategori	Navn på salgsstadiekategorien.
Rækkefølge	Rækkefølgen af salgsstadiekategorierne, som de vises i Oracle CRM On Demand Answers.
Marker til oversættelse	<p>(Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret (ikke nyt) navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.</p> <p>Når du tilføjer et nyt navn på salgsstadiekategori, er afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse skrivebeskyttet. Nye navne, som du tilføjer, vises automatisk (uden parenteser og med sort tekst) på de andre aktiverede sprog.</p> <p>Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, når du opdaterer navnet på en salgsstadiekategori, vises det opdaterede navn i valgisterne til de andre aktiverede sprog (med blå tekst i parenteser), indtil du indtaster de oversatte versioner manuelt. Den blå tekst hjælper dig med at spore de ord, der skal oversættes.</p> <p>Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse, vises det opdaterede navn ikke på de andre sprog, og de andre sprog påvirkes ikke af de ændringer, som du foretager på denne side.</p>

- 7 Gem posten.
- 8 Sådan indtaster du den oversatte ækvivalent af den nye salgsstadiekategori
  - a Vælg sproget i listen Oversættelsessprog.
  - b Klik på linket Rediger til salgsstadiekategorien.
  - c Indtast den oversatte ækvivalent i feltet Stadiekategori, og klik på Gem.

### ***Sådan konfigurerer du en salgsproces***

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på linket Salgsprocesser i afsnittet Salgsmetodologi.
- 4 Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.
- 5 Klik på Ny på siden Salgsprocesliste for at oprette en ny salgsproces, eller vælg Rediger i menuen på postniveau til den salgsproces, som du vil redigere.
- 6 Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af salgsproces.

Felt	Beskrivelse
Standard salgsproces	Firmaets standard salgsproces. Hvis ingen anden salgsproces er tildelt til din brugerrolle eller til postens salgsmulighedstype, bruges denne salgsproces.
Marker til oversættelse	(Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret (ikke nyt) navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.

- 7 Klik på Gem.
- 8 Sådan linker du salgsprocessen til en værdi i feltet Salgsmulighedstype
  - a Klik på det salgsprocesnavn, som du vil linke, på siden Salgsprocesliste.
  - b Klik på Tilføj i titellinjen Tilknyttede salgsmulighedstyper.
  - c Vælg salgsmulighedstypen, og klik på Gem.

**BEMÆRK:** Du kan kun linke én salgsproces til hver salgsmulighedstype. Når du gør det, fjernes værdien for salgsmulighedstype fra valglisten til valg med andre salgsprocesser. Det forhindrer, at du linker mere end én salgsproces til en salgsmulighedstype.

Når medarbejdere har poster med feltet Salgsmulighedstype svarende til den valgte værdi, ser de salgsstadierne til denne salgsproces.

- 9 Sådan indtaster du manuelt den oversatte ækvivalent til den nye salgsproces
  - a Gå tilbage til siden Salgsprocesliste.
  - b Vælg sproget i listen Oversættelsessprog.
  - c Klik på linket Rediger til salgsprocessen.
  - d Indtast den oversatte ækvivalent i feltet Salgsproces, og klik på Gem.
- 10 Sådan vælger du den salgsproces, der skal bruges som standard:
  - a Klik på linket Navn på salgsproces til den proces, som du vil sætte som standard, på siden Salgsprocesliste.

**b** Klik på Rediger.

**c** Marker afkrydsningsfeltet Standard salgsproces.

**d** Gem posten.

**BEMÆRK:** Denne salgsproces vises til poster eller roller, der ikke har andre linkede salgsprocesser.

### Sådan konfigurerer du salgsstadier til en salgsproces

**1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

**2** Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.

**3** Klik på linket Salgsprocesser i afsnittet Salgsmetodologi.

**4** Klik på linket Navn på salgsproces på siden Salgsprocesliste.

**5** Sådan konfigurerer du et salgsstadium:

**a** Klik på Ny i titellinjen Salgsstadium for at oprette et nyt salgsstadium, eller vælg Rediger i menuen på postniveau til det salgsstadium, som du vil redigere.

**b** Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af salgsstadium.

Felt	Beskrivelse
Standardsandsynlighed	<p>Procent, der afspejler din tillid til, at handlen vil blive lukket med den angivne omsætning på den angivne lukkedato. Som standard justeres sandsynlighed automatisk på basis af salgsmulighedens salgsstadium. Brugere kan tilsidesætte denne værdi manuelt.</p> <p><b>Vigtigt:</b> Konfigurer ikke salgsstadier med sandsynligheder, der er lig med 0 eller 100 procent, bortset fra Lukket/Mistet og Lukket/Vundet. Ændring af valglister, der bruges internt af Oracle CRM On Demand-applikationen, kan have en utilsigtet virkning på standardfunktionaliteten.</p>
Rækkefølge	Rækkefølgen af salgsstadierne, som de vises i valglisten. Hvis du tilføjer et salgsstadium, skal du ændre rækkefølgeværdien til alle efterfølgende salgsstadier. På denne måde kan du være sikker på, at rullelisten Salgsstadium på salgsmulighedssiderne indeholder oplysningerne i korrekt rækkefølge.
Marker til oversættelse	(Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at angive, at et opdateret (ikke nyt) navn skal oversættes til andre sprog, der er aktiveret til firmaet.
Stadiekategori	Navnet på salgsstadiekategorien, som dette salgsstadium ligger under.

**6** Gem posten.

- 7** Sådan indtaster du manuelt den oversatte ækvivalent til det nye salgsstadie
  - a** Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Salgsstadie på siden Detalje om salgsproces.
  - b** Vælg sprog i feltet Oversættelsessprog på siden Salgsstadie.
  - c** Klik på linket Rediger til salgsstadiet.
  - d** Indtast den oversatte ækvivalent i feltet Navn: Salgsstadie, og klik på Gem.
- 8** Gem posten.

### ***Sådan konfigurerer du coachingfunktionen til salgsstadierne***

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3** Klik på linket Salgsprocesser i afsnittet Salgsmetodologi.
- 4** Vælg firmaets primære sprog i listen Oversættelsessprog.  
Hvis du ikke vælger firmaets primære sprog, vises afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse ikke, og applikationen angiver ikke uoversætte ord, som du tilføjer her.
- 5** Klik på det salgsstadielink (i kolonnen Salgsstadie), som du vil konfigurere coachingoplysninger til, på siden Salgsstadieliste.
- 6** Sådan gør du et felt påkrævet til dette salgsstadie
  - a** Klik på Ny i titellinjen Yderligere påkrævede felter.
  - b** Vælg feltet i listen på siden Rediger yderligere påkrævet felt.
  - c** Gennemgå tip til indtastning af standardværdier, der vises på skærmen, og indtast dernæst den værdi, som du ønsker som standard (valgfrit).  
Når du indtaster en standardværdi, føjes standardværdien kun til posten, hvis feltet er tomt. Hvis posten f.eks. allerede har en omsætningsværdi, vil angivelse af en standardværdi til omsætningen her, ikke bevirke, at det omsætningsbeløb, der allerede er gemt i posten, tilsidesættes.
  - d** Gem posten.
- 7** Sådan tilføjer du retningslinjer til salgsstadiet, som medarbejderne kan gennemgå, så som mål og milepæle, der skal opnås i stadiet
  - a** Klik på Ny i titellinjen Trin i proces-coach.
  - b** Indtast et tal for at angive rækkefølgen af disse oplysninger på siden Redigering af trin i proces-coach.

Når medarbejdere klikker på knappen Coach fra deres salgsmulighedsposter, ser de de første 10 undertrin. Hvis du tilføjer mere end 10, kan medarbejdere se hele listen ved at klikke på linket Vis fuld liste.

- c** Marker afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse for at markere oplysningerne til oversættelse.

- d** Gem posten.

Når medarbejdere klikker på knappen Coach fra deres salgsmulighedsposter til en salgsmulighedspost med dette salgsstadie, vises oplysningerne på siden Salgsproces-coach.

- 8** Sådan tilføjer du en vedhæftning eller URL-adresse, så medarbejderne kan få adgang til ressourcer, der er relevante for salgsstadiet

- a** Klik på Tilføj vedhæftning eller Tilføj URL i titellinjen Nyttige ressourcer.

- b** Indtast oplysningerne på siden Redigering af vedhæftning og Redigering af URL.

- c** Gem posten.

Når medarbejdere klikker på knappen Coach fra deres salgsmulighedsposter, vises listen over vedhæftninger eller URL-adresser, der er linket til dette salgsstadie, på siden Salgsproces-coach.

- 9** Sådan definerer du opgaver, der oprettes automatisk, når medarbejdere opdaterer salgsstadiet

- a** Klik på Ny i titellinjen Automatiske opgaver.

- b** Indtast oplysningerne på siden Redigering af automatiske opgaver.

De oplysninger, som du konfigurerer her, fungerer som en skabelon til hver opgave. Den nyoprettede opgave er linket til denne salgsmulighed, så den vises på siden Detalje: Salgsmulighed samt de relevante aktivitetslister.

**BEMÆRK:** Du skal indtaste et tal i feltet Forfaldsdato for at angive, hvor mange dage efter oprettelse af opgaven, at opgaven forfalder. Hvis opgaven f.eks. oprettes 6. december, og du indtastede 10 som forfaldsdato, vises opgaven på medarbejderens opgavelister som forfalden den 16. december.

Til ejer gælder følgende virkemåde:

- n** Opgaven oprettes til alle brugere med den valgte rolle.
- n** Hvis ingen bruger opfylder kontoteamrollen, tildeles opgaven til salgsmulighedsejeren.
- c** Gem posten.

## Tilpasning af firmaets brancheliste

Branche er et valglisterfelt i kontoposter. Det bruges til at spore kontoens forretningstype. Du kan tilføje eller fjerne brancher eller ændre branchers fremvisningsnavne i listen. Derved kan du justere branchevalglisten, så den matcher den nomenklatur, som firmaet er bekendt med.

**BEMÆRK:** Der er ingen begrænsning med hensyn til det antal brancher, som du kan føje til listen.

### Sådan tilpasser du firmaets brancheliste

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Dataregler & tildeling i afsnittet Forretningsprocesstyring.
- 3 Klik på linket Branchedefinition i afsnittet Branchedefinition.
- 4 Vælg firmaets primære sprog i rullelisten Oversættelsessprog.  
Hvis du ikke vælger firmaets primære sprog, vises afkrydsningsfeltet Marker til oversættelse ikke, og applikationen angiver ikke uoversættede ord, som du tilføjer her.

- 5 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af branche.

**BEMÆRK:** Branchens SIC-kode er et af felterne på siden Redigering af branche. SIC-systemet (Standard Industrial Classification) er en serie numeriske koder, der klassificerer alle forretninger efter produkt- eller servicetyper, som de leverer. Forretninger, der er beskæftiget med samme aktivitet, tildeles uanset størrelse eller ejertype samme SIC-kode. SIC-koderne blev udviklet for at lette indsamling, tabeloprettelse og analyse af data og for at fremme sammenlignelighed i statistiske analyser.

- 6 Sådan indtaster du manuelt den oversatte ækvivalent for den nye branche:
  - a Vælg sproget i rullelisten Oversættelsessprog.
  - b Indtast den oversatte ækvivalent i feltet Fremvisningsnavn, og klik på Gem.
- 7 Gem posten.

## Datastyringsværktøjer

Du kan udføre følgende opgaver fra afsnittet Datastyringsværktøjer på Admin.-hjemmesiden:

- Importere og eksportere firmadata. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger.
- Se anmodninger om batchsletning. Se [Siden Batchslettekø](#) (på side 1504) for at få flere oplysninger.
- Se anmodninger om batchbogtildeling. Se [Siden Batchtildel bogkø](#) (på side 1504) for at få flere oplysninger.
- Oprette og administrere integrationsbegivenhedskøer. Se [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505) for at få flere oplysninger.

## Import- og eksportværktøjer

Adskillige værktøjer er tilgængelige på siden Import- og eksportværktøjer, som forbedrer import- og eksportfaciliteterne i Oracle CRM On Demand:

- n Importassistant.** Se [Importassistant](#) (se "[Importassistent](#)" på side 1488) for at få flere oplysninger.
- n Oracle Data Loader On Demand.** Se [Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1497) for at få flere oplysninger.
- n Oracle Migration Tool On Demand.** Se [Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1502) for at få flere oplysninger.
- n Oracle Web Services.** Se [Integration af Web Services](#) (på side 1498) for at få flere oplysninger.

Se 1089184.1 (artikel-id) på My Oracle Support for at få flere oplysninger om valg af en relevant importmetode.

Importprocessen består af følgende trin:

- n Klargøring af data til import** (på side 1362)
- n Import af data** (på side 1488)
- n Gennemgang af importresultater** (på side 1493)

Du kan også eksportere data fra Oracle CRM On Demand til CSV-filer. Klik på et emne for at få oplysninger om eksport:

- n Eksport af data** (på side 1494)
- n Gennemgang af eksportresultater** (på side 1497)

### Før du går i gang:

- n** Din rolle skal omfatte privilegiet Admin. - Import eller privilegiet Admin. - Eksport, for at du kan importere data. Privilegiet Admin. - Import gør det muligt at importere alle posttyper, hvorimod privilegiet Admin. - Eksport kun gør det muligt at importere konti, kontakter og kundeemner.
- n** Hvis en bruger vil importere op til 2000 kontakter, skal du aktivere privilegiet Personlig import til brugerrollen. Privilegiet giver større kontrol over en brugers dataimport. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om roller.
- n** Gennemgå hele dette afsnit samt selvstudierne om import af poster, som indeholder yderligere oplysninger om udførelse af import.

**ADVARSEL:** Du kan ikke fortryde import af poster eller udføre massesletning af poster. Det anbefales derfor at gennemgå importproceduren med en fil med 5-10 poster for at undgå at skulle rydde op i dataene bagefter. Hvis dit firma importerer et stort antal poster, kan du deltage i en undervisningssession om dataimport eller kontakte kundeservice. Klik på linket [Kundeservice](#) øverst på hver side i Oracle CRM On Demand for at få oplysninger om disse ressourcer.

- n** Din rolle skal omfatte privilegiet Admin. - Eksport, for at du kan eksportere data.

Du kan importere data fra kommaseparerede filer (CSV) for automatisk at oprette poster i Oracle CRM On Demand. Hver CSV-fil skal være på mindre end 20 MB. Du kan reducere filens størrelse ved at dele posterne i flere filer eller reducere dataene ved at slette kolonner, som du ikke vil importere. Du kan se en CSV-eksempelfil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

I denne tabel beskrives de posttyper, som du kan oprette ved at importere data, og hvor mange poster du kan importere, hver gang du kører importprocessen.

Posttype	Postgrænse til hver import
----------	----------------------------



Posttype	Postgrænse til hver import
Konto	30000
Team: Konto	50000
Aftale	30000
Aftale: Kontakt	50000
Aftalebruger	50000
Aktiv	80000
Kontakt (admin.)	30000
Team: Kontakt	50000
Kampagne	50000
Modtager: Kampagne	50000
Handelsregistreringer	30000
Kundeemne	30000
Note	50000
Salgsmulighed	30000
Salgsmulighedsprodukt	80000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Ejendom	30000
Løsning	50000
Serviceanmodning	30000
Opgave	30000
Opgave: Kontakt	50000
Opgavebruger	50000
Bruger	500
Køretøj: Kontakt	50000

Afhængig af de branchespecifikke løsninger, som du har implementeret, kan følgende poster gøres tilgængelige til import:

Posttype	Postgrænse til hver import
----------	----------------------------

Posttype	Postgrænse til hver import
Allokering	30000
Ansøgning	30000
Forretningsplan	30000
Krav	30000
Kontaktrolle	50000
Kontakts stat - Licens	30000
Dækning	30000
Tilpassede objekter	30000
Skade	30000
Forhandler	80000
Handelsregistrering	30000
Finansiel konto	30000
Finansiel kontoindehaver	30000
Finansiel kontobeholdning	30000
Finansiel plan	30000
Finansielt produkt	30000
Finansiel transaktion	30000
Rapporten Lagerrevision	30000
Lagerperiode	30000
Involveret part	30000
Forsikringsgenstand	30000
MDF-anmodning	30000
Meddelelsesplan	30000
Element i meddelelsesplan	30000
Relation for element i meddelelsesplan	30000
Meddelelsesrespons	30000
Målsætning	30000
Partner	30000

Posttype	Postgrænse til hver import
Plankonto	30000
Plankontakt	30000
Plansalgsmulighed	30000
Police	30000
Policeindehaver	30000
Portefølje	30000
Prisliste	30000
Linjeelement i prisliste	30000
Ansvarsfraskrivelse til prøve	30000
Prøvelager	30000
Prøveparti	30000
Prøvetransaktion	30000
Signatur	30000
Produkt med særlig prissætning	30000
Særlig prissætningsanmodning	30000
Transaktionselement	30000
Køretøj	80000

## Om lande og adressemapping

I følgende tabel vises:

 Valglisteværdier til feltet Land i Oracle CRM On Demand

Valglisteværdier til feltet Land i Oracle CRM On Demand kan ikke redigeres. Sørg for, at landene matcher de tilladte navne nøjagtigt, heriblandt med hensyn til tegnsætning og store eller små bogstaver, så det sikres, at alle data opsamles, når filer importeres. Ellers importeres oplysningerne ikke.

**BEMÆRK:** Da valglisteværdierne til Land har en grænse på 30 tegn, er nogle navne, der overskrider grænsen, afkortet i valglisten.

## Mapper til adresser pr. land

Når dataene importeres, skal du konfigurere kolonner til hver af de ni adressefelter, som Oracle CRM On Demand bruger. I følgende tabel vises, hvordan adressefelter for hvert land mappes til de relevante felter i Oracle CRM On Demand. Korrekt mapping sikrer, at alle data i filerne indsamles under de korrekte felter i applikationen.

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sortering
USA	8	Nr./ Gade	Adresse 2	Adresse 3	By	Kommune	US-stat	Postnr.		
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Albanien	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Algeriet	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Amerikansk Samoa	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Andorra	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Angola	4	Gade/ Nr.	Adresse 2		By					
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Antigua og Barbuda	4				By				Ø	Postboks
Argentina	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Armenien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Aruba	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Ascension-øen	5	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Australien	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
Østrig	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Aserbajdsjan	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Kode for ø	Ø	
Bahrain	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Bangladesh	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Barbados	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Hviderusland	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Belgien	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Belize	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Benin	4				By			Boite Postale		Sortering
Bermuda	5	Nr./Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Bhutan	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Bolivia	4	Gade/ Nr.	Adresse 2		By					
Bosnien og Herzegovina	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Botswana	3				By					Postboks
Bouvetøen	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Brasilien	7	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.	Provins	
Britisk Territ. i Indisk Ocean	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Brunei Darussalam	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Bulgarien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sortering
Burkina Faso	4				By			Boite Postale		Sortering
Burundi	3				By					Postboks
Cambodia	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Cameroun	3				By					Postboks
Canada	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Kap Verde	4	Gade/ Nr.	Adresse 2		By					
Caymanøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Den Centralafrikanske Republik	3				By					Postboks
Tchad	3				By					Postboks
Kanaløer	5	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Chile	6	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.	Provins	
Kina	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Juleøen	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Cocosøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Colombia	7	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By				Provins	Sortering
Comorerne	3				By					Postboks
Congo	3	Gade/ Nr.			By					
Congo	4				By			Boite Postale		Sortering
Cookøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Costa Rica	6	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.		
Kroatien	4	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Cuba	4	Gade/ Nr.			By			Codiga Postal		
Curacao	5	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Cypern	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Tjekkiet	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Danmark	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Djibouti	3				By					Postboks
Dominica	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Dominikanske Republik	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Østtimor	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Ecuador	5	Adresse 1		Etage	By			Postnr.	Provins	
Egypten	6	Adresse 1		Distrikt	By			Postnr.	Provins	
El Salvador	5	Gade/ Nr.			By			Postnr.	Provins	
Ækvatorialguinea	3				By					Postboks
Eritrea	3	Gade/ Nr.			By					
Estland	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Etiopien	3				By					Postboks
Falklandsøerne (Malvinerne)	3	Gade/ Nr.			By					

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Færøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Fiji	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Finland	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Frankrig	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Fransk Guyana	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Fransk Polynesien	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Franske sydterritorier	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Gabon	3				By					Postboks
Gambia	3	Gade/ Nr.			By					
Georgien	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Tyskland	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Ghana	3				By					Postboks
Gibraltar	3	Gade/ Nr.			By					
Grækenland	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Grønland	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Grenada	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Guadeloupe	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Guatemala	4	Gade/ Nr.			By			Codiga Postal		



Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sortering e
Guinea	3				By					Postboks
Guinea-Bissau	4	Gade/ Nr.			By			Codiga Postal		
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Haiti	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Heard og Mc Donald Islands	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Pavestolen (Vatikanstaten)	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Honduras	7	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.	Provins	
Hong Kong	7	Nr./ Gade	Adresse 2	Distrikt	By				Del af territorie	Adresse 4
Ungarn	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Island	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Indien	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Indonesien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Iran (Den Islamiske Republik)	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Irland	6	Nr./ Gade	Adresse 2	Adresse 3	By					Kommune
Israel	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Italien	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Côte d'Ivoire	4				By			Boite Postale		Sortering

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sortering
Jamaica	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By				Sogn	Sortering
Japan	6	Chome	Ku		Chi/ Gun			Postnr.	Præfektur	
Jordan	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Kasakhstan	4	Adresse 1			By			Postnr.		
Kenya	4				By			Postnr.		Postboks
Kiribati	4	Adresse 1			By				Ø	
Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Kosovo	6	Gade/Nr.	Adresse 2	Distrikt	By			Postnr.		
Korea, Den Demokratiske Folkerepublik	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Kuwait	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Kigisistan	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Laos	5	Nr./ Gade	2		By			Postnr.	Provins	
Letland	5	Gade/ Nr.			By			Postnr.		Sortering
Libanon	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Lesotho	3				By					Postboks
Liberia	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Libyen, Libyske Arabiske Jamahiriya	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Liechtenstein	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Litauen	4	Gade/ Nr.			By			Codigo Postal		
Luxembourg	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Macau	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Makedonien	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Madagascar	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Malawi	3				By					Postboks
Malaysia	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Maldiverne	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Mali	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Malta	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Ø	
Marshalløerne	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
Martinique	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Mauritanien	3				By					Postboks
Mauritius	3	Gade/ Nr.			By					
Mayotte	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Mexico	8	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.	Stat	Colonia/S n
Mikronesien, Forenede Stater	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Moldova, Republikken	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Monaco	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Mongoliet	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Montenegro	5	Adresse 1	Address2		By			Postnr.	Provins	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Marocco	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Mozambique	4	Gade/ Nr.			By			Codigo Postal		
Myanmar	5	Adresse 1			By			Postnr.		Township
Namibia	3				By					Postboks
Nauru	3			Distrikt						Postboks
Nepal	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Nederlandene	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Nederlandske Antiller	5	Adresse 1	Adresse 2		By				Ø	
Ny Kaledonien	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
New Zealand	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Nicaragua	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Niger	3				By					Postboks
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Niue	3				By					Postboks
Norfolk Island	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Nordmarianerne	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
Norge	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Oman	4							Postnr.	Område	Postboks
Pakistan	6	Nr./ Gade	Adresse 2	Adresse 3	By			Postnr.		
Palau	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
Palæstinensisk autoritet	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Panama	5	Adresse 1			By				Provins	Sortering
Papua Ny Guinea	3				By				Provins	
Paraguay	4	Gade/ Nr.	Adresse 2		By					
Peru	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By					Sortering
Filippinerne	7	Gade/ Nr.	Adresse 2	Distrikt	By			Postnr.	Provins	
Pitcairn	1									
Polen	4	Gade/ Nr.			By			Codigo Postal		
Portugal	6	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.		
Puerto Rico	5	Adresse 1			By			Postnr.		URB
Qatar	3				By					Postboks
Reunion	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Rumanien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Den Russiske Føderation	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Rwanda	3				By					Postboks
Samoa	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
San Marino	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Sao Tome og Principe	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Saudi-Arabien	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Senegal	3	Gade/ Nr.			By					
Serbien	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Seychellerne	4				By				Ø	Postboks
Sierra Leone	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Singapore	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Slovakiet (Slovakiske Republik)	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		Sortering
Slovenien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Salomonøerne	5				By			Kode for ø	Ø	Postboks
Somalia	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Sydafrika	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Sydgeorgien og Sydsandwichøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Spanien	7	Gade/ Nr.	Adresse 2	Etage	By			Postnr.	Provins	
Sri Lanka	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sortering
St. Barts	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
St. Helena	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
St. Kitts og Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		By				Ø	
St. Lucia	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
St. Martin	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
St. Pierre og Miquelon	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
St. Vincent og Grenadinerne	4	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Sudan	4				By			Postnr.		Postboks
Surinam	3	Gade/ Nr.			By					
Svalbard og Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Swaziland	4				By			Postnr.		Postboks
Sverige	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Schweiz	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Den Syriske Arabiske Republik	3	Gade/ Nr.			By					
Taiwan	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Tadsjikistan	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Tanzania, Den Forenede Republik	3				By					Postboks
Thailand	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	By			Postnr.	Provins	

Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Togo	3				By					Postboks
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Tonga	4				By				Ø	Postboks
Trinidad og Tobago	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					
Tunesien	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Tyrkiet	5	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.		
Turkmenistan	4	Nr./ Gade			By			Postnr.		
Turks- og Caicosøerne	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Tuvalu	4				By				Ø	Postboks
Uganda	3				By					Postboks
Ukraine	5	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.		
Forenede Arabiske Emirater	3								Emirat	Postboks
Forenede Kongerige	7	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		Kommune
USA, Minor Outlying Islands	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Uruguay	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Usbekistan	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Oblast	
Vanuatu	3				By					Postboks
Venezuela	6	Gade/ Nr.	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Vietnam	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		



Land (ikke-redigerbare værdier)	Antal felter	Adresse 1	Address2	Address3	By	Kommune	US-stat	Postnr.	Provins	Postboks sorteringe
Jomfruøerne (Britiske)	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Jomfruøerne (Amerikanske)	6	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.	Stat	
Wallis og Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		By			Postnr.	Provins	
Vestsahara	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Yemen	3	Gade/ Nr.			By					
Zambia	5	Nr./ Gade	Adresse 2		By			Postnr.		
Zimbabwe	5	Nr./ Gade	Adresse 2	Etage	By					

## Gyldige stats-/territorieforkortelser for USA

Denne tabel viser valglister værdierne til USA.

Forkortelser	Fulde navne
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Californien
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia

Forkortelser	Fulde navne
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
ELLER	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico

Forkortelser	Fulde navne
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

## Gyldige postkoder til USA

Denne tabel viser de tre officielle statskoder til modtagere af amerikansk militærpost.

Forkortelser	Beskrivelse
AE (postnumre 09xxx)	Væbnede styrker i Europa. Det omfatter Canada, Mellemøsten og Afrika.
AK (postnumre 962xx - 966xx)	Væbnede stillehavsstyrker.
AA (postnumre 340xx)	Væbnede styrker i Mellem- og Sydamerika.

## Gyldige provins-/territorieforkortelser for Canada



Denne tabel viser de officielle forkortelser for canadiske provinser (tekstfelter).

Forkortelser	Fulde navne
AB	Alberta
BC	British Columbia

Forkortelser	Fulde navne
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Newfoundland og Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Om postdubletter og eksterne id'er

Når du importerer poster, kan du vælge at håndtere dubletposter på følgende måder:

-  Ved ikke at importere dubletposterne
-  Ved at tilsidesætte de eksisterende poster

**BEMÆRK:** Overskrivningsindstillingen er ikke tilgængelig, når du importerer opgaver, aftaler og noter. Nye poster oprettes altid til disse posttyper.

-  Ved at oprette yderligere poster for dubletposterne (kun kontakter og kundeemner)

Hvis du vælger at overskrive eksisterende poster, når du importerer data, kontrollerer Oracle CRM On Demand, om posten i importfilen er en dublet af en eksisterende post i Oracle CRM On Demand ved at kontrollere værdierne i de felter, der bruges til kontrol for dubletposter. Hvis posten er en dublet, opdaterer Oracle CRM On Demand felterne på den eksisterende post i Oracle CRM On Demand med værdierne fra den post, som du importerer, med undtagelse af de felter, der bruges til at kontrollere for dubletposter.

På mange posttyper kan du bruge feltet Ekstern id eller et foruddefineret sæt felter til at kontrollere, om posten i importfilen er en dublet af en eksisterende post i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruger ekstern id som felt til at kontrollere for dubletposter, opdateres alle felterne på posten i Oracle CRM On Demand med undtagelse af feltet Ekstern id, når en dubletpost findes. På samme måde opdateres alle andre felter end dubletkontrollfelterne på posten i Oracle CRM On Demand, hvis du bruger det foruddefinerede sæt felter til at kontrollere for dubletposter.

På f.eks. posttypen Konto kan du bruge feltet Ekstern id eller en kombination af felterne Kontonavn og Lokation til at kontrollere for dubletposter. Hvis posten i filen er en dubletpost, opdateres den eksisterende post i Oracle CRM On Demand med data fra importfilen på følgende måde:

- n Hvis du brugte feltet Ekstern id til at kontrollere for dubletter, opdateres alle andre felter end feltet Ekstern i på posten i Oracle CRM On Demand.
- n Hvis du brugte felterne Kontonavn og Lokation til at kontrollere for dubletposter, opdateres alle andre felter end felterne Kontonavn og Lokation på posten i Oracle CRM On Demand.

### Sådan opdaterer du poster

- 1 Konfigurer CSV-importfilen med en kolonne til ekstern id-koderne eller til alle dubletkontrollfelterne til posttypen.
- 2 Sørg for, at ekstern id-koderne eller dubletkontrollfeltværdier er nøjagtig de samme som værdierne til de eksisterende poster. Hvis du bruger ekstern id-koder, skal hver af dem være entydig i systemet for, at opdateringen virker.
- 3 Medtag som det mindste alle påkrævede felter i CSV-importfilen.
- 4 Vælg indstillingen Overskriv eksisterende poster i trin 1 i importassistenten.
- 5 Sørg for, at du mapper feltet Ekstern id eller alle dubletkontrollfelter i trinnet Mapping af felt i importassistenten.
- 6 Fuldfør alle trinnene i importassistenten for at importere dataene.







Når du bruger importassistenten til at opdatere poster, tilsidesættes kun felter, som du mapper i trinnet Mapping af felt. Hvis du har felter, der ikke skal opdateres, og de ikke er påkrævet til dubletkontrol, behøver du imidlertid ikke mappe de felter.













Hvis eksterne id'er findes, og du har mappet dem under importprocessen, bruger applikationen dem til at fastlægge, om en post er en dublet. Når andre posttyper importeres, kan du bruge de eksterne id'er som referencer, så tilknytningerne overføres til Oracle CRM On Demand.


Hvis du f.eks. har en account\_id-kolonne i filen account.csv, vil du mappe den til Ekstern entydig id. Hvis filen contacts.csv indeholder en contact\_id-kolonne (entydig id for kontakten) og en account\_id-kolonne (en reference til id'erne i filen account.csv), skal du mappe contact\_id til Ekstern entydig ID og account\_id til Ekstern id for konto, når kontakter importeres. Under importprocessen kontrollerer applikationen feltet account\_id i hver kontaktpost for at fastlægge den eksisterende konto og linke kontoen til kontakten.

Hvis ingen eksterne id'er findes, eller du ikke mapper eksterne id'er i filen til Ekstern id-felterne i applikationen, fastlægger applikationen dubletter ved at sammenligne bestemte felter. I følgende tabel vises de felter, der bruges til at fastlægge postdubletter:

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Bruger	n Bruger-id ELLER
	n Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER
	n Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Konto	<p> Kontonavn og Lokation ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Team: Konto	Konto (kontonavn eller ekstern id for konto) og bruger (bruger-id)
Kontakt	<p> Fornavn, Efternavn, Arbejdstlf. og E-mail ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når kontakter oprettes via brugerinterfacet.</p>
Team: Kontakt	Kontakt (kontaktnavn eller ekstern id for kontakt) og bruger (bruger-id)
Produktkategori	<p> Kategorinavn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Produkt	<p> Produktnavn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Salgsmulighed	<p> Salgsmulighedsnavn og -konto (kontonavn eller ekstern id for konto) ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>



















Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Salgsmuligheds kontaktrolle	Navn: Salgsmulighed og Fulde navn: Kontakt
Salgsmulighed - Produktomsætning	Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) <b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når produktindtægtsposter for salgsmulighed oprettes via brugerinterfacet.
Kampagne	 Kildekode ELLER  Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER  Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)
Modtager: Kampagne	Kampagne (ekstern id for kampagne eller kampagne-id), kontakt (kontakts fulde navn eller ekstern id for kontakt), kildekode <b>BEMÆRK:</b> Du skal angive enten kontakts fulde navn eller ekstern id for kontakt, men ikke begge.
Kundeemne	 Fornavn, Efternavn, Firma, Primært telefonnr. og E-mail ELLER  Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER  Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand) <b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når kundeemner oprettes via brugerinterfacet.
Serviceanmodning	 SA-nr. ELLER  Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER  Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)
Løsning	 Titel ELLER  Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER  Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)
Opgave	Ingen dubletkontrol (opretter altid nye poster)

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Opgave: Kontakt	Ekstern id for opgave, kontakt (ekstern id for kontakt eller kontakts fulde navn)
Opgavebruger	Ekstern id for opgave, bruger (brugers logon-id eller ekstern id for bruger)
Aftale	Ingen dubletkontrol (opretter altid nye poster)
Aftale: Kontakt	Ekstern id for aftale, kontakt (ekstern id for kontakt eller kontakts fulde navn)
Aftalebruger	Ekstern id for aftale, bruger (brugers logon-id eller ekstern id for bruger)
Note	Ingen dubletkontrol (opretter altid nye poster)
Aktiv	Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem)
Tilpassede objekter 01, 02, 03	Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) <b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når tilpassede objektposter oprettes via brugerinterfacet.
Tilpassede objekter 04 og højere	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når tilpassede objektposter oprettes via brugerinterfacet.</p>
Portefølje	<p> Nr.: Konto og Produkt ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Forhandler	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>




















Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Køretøj	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelnr. ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Køretøj: Kontakt	Køretøj og kontakt
Finansiel konto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansiel konto ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Finansiel kontobeholdning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på finansielle kontobeholdninger ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Finansiel plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på finansiel plan ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Finansiel kontoindehaver	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn: Finansiel kontoindehaver ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forsikringsgenstand	<ul style="list-style-type: none"> <li>Type ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Finansiel transaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transaktions-id ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Finansielt produkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på finansielt produkt ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Dækning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dækningsnavn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Krav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kravnr. ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Police	<ul style="list-style-type: none"> <li>Policenr. ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Policeindehaver	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på policeindehaver ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Involveret part	<p> Navn på involveret part ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Skade	<p> Skadesnavn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Partner	<p> Partnernavn og Lokation ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Partnerprogram	<p> Navn: Partnerprogram ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Særlig prissætningsanmodning  <b>BEMÆRK:</b> Denne posttype vises som SP-anmodning i importassistenten.	<p> Anmodningsnavn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Ansøgning	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Handelsregistrering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prisliste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på prisliste ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Allokering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brugerdetalje ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Mæglerprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på mæglerprofil ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Akkreditering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registrering: Eksamen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Id ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
MDF-anmodning	<p> Anmodningsnavn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Kursus	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Eksamen	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Element i meddelelsesplan	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Certificering	<p> Navn ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Tilmelding: Kursus	<p> Id ELLER</p> <p> Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p> Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Prøvelager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relationskode ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lagerperiode	<ul style="list-style-type: none"> <li>Startdato ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plankonto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relationskode ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Målsætning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på målsætning ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Anmodning: Certificering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Id ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prøveparti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partinr. ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Transaktionselement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prøve ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prøvetransaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kontakts stat - Licens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licensnr. ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forretningsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plannavn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Rapporten Lagerrevision	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporteringsdato ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Produkt med særlig prissætning	<p>Elementnr. ELLER</p> <p>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Oracle CRM On Demand kontrollerer ikke for dubletposter, når produktposter for særlig prissætning oprettes via brugerinterfacet.</p>
Plansalgsmulighed	<p>Salgsmulighed ELLER</p> <p>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Ansvarsfraskrivelse til prøve	<p>Relationskode ELLER</p> <p>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Anmodning: Akkreditering	<p>Id ELLER</p> <p>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>
Relationer for element i meddelelsesplan	<p>Navn ELLER</p> <p>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</p> <p>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</p>



Poster af denne type	er dubletter, hvis disse felter matcher
Meddelelsesplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plankontakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakts fulde navn ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Linjeelement i prisliste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linjeelement ELLER</li> <li>Ekstern id (oprettet af et andet softwaresystem) ELLER</li> <li>Række-id (intern id i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ADVARSEL:** Når filer opdateres, anbefales det, at du mapper ekstern id eller det andet sæt felter til fastlæggelse af dubletter; hvis du mapper begge, risikerer du at tilsidesætte felter, der bruges til dubletkontrol, som du måske ikke vil tilsidesætte. Hvis du f.eks. mapper Ekstern id, Kontonavn og Lokation, når kontoposter opdateres, og en dublet findes på basis af Ekstern id, tilsidesætter Kontonavn og Lokation de eksisterende værdier i databasen. Hvis ingen dubletter findes på basis af Ekstern id, kontrollerer systemet for dubletter på basis af Kontonavn og Lokation, og tilsidesætter ekstern id i databasen, hvis dublet findes.

## Kontoimport og oversigt over ekstern id

Når konti importeres, angiver du, hvordan du ønsker, at applikationen skal håndtere dubletposter:

### Importér ikke dubletposter

Dubletposten importeres ikke, hvis dubletter findes.

### Tilsidesæt eksisterende poster

Den eksisterende post opdateres, hvis dubletter findes. Hvis mere end én dublet findes, indsættes eller opdateres ingen poster.

Når virkemåden er valgt, har du mulighed for at mappe felter, heriblandt disse to eksterne id'er, der er tilgængelige med kontoimport:

### Ekstern entydig id.

Henviser til det eksterne id for den aktuelle post, der skal importeres. Ekstern entydig id er direkte involveret i dubletkontrol, som beskrevet i dette afsnit.

**n Ekstern id for overordnet konto.** Refererer til ekstern id for den overordnede post til den aktuelle post. Virkemåden til hver af disse eksterne id'er er uafhængig af hinanden.

### Scenarier til eksterne entydige id'er

#### Scenarie A - Ekstern entydig id er ikke mappet

Dubletkontrol er baseret på Kontonavn og Lokation. Hvis en dublet findes, fastlægges virkemåden af den valgte dubletkontrolindstilling.

#### Scenarie B - Ekstern entydig id er mappet

Import forsøger først at finde en dubletpost vha. ekstern entydig id.

**n Scenarie B1 - Enkelt dublet ekstern id fundet**

Kontonavn og Lokation kontrolleres for dubletter uden for den aktuelt matchede post, og hvis en dublet findes, opdateres eller indsættes ingen poster.

Hvis indstillingen Dubletkontrol er sat til Til sidesæt eksisterende poster, opdateres posten (heriblandt Kontonavn og Lokation).

Hvis indstillingen Dubletkontrol er sat til Importer ikke dubletposter, opdateres eller indsættes ingen poster.

**n Scenarie B2 - Flere dublet eksterne id'er fundet**

Ingen poster indsættes eller opdateres.

**n Scenarie B3 - Ingen dublet ekstern id fundet**

Import kontrollerer nu for dubletter på basis af Kontonavn og Lokation.

**n Scenarie B3a - Ingen dublet kontonavn og lokation er fundet**  
Post indsættes.

**n Scenarie B3b - Enkelt dublet kontonavn og lokation fundet**  
Hvis indstillingen Dubletkontrol er sat til Til sidesæt eksisterende poster, opdateres posten, *heriblandt ekstern entydig id*. Hvis indstillingen er sat til Importer ikke dubletposter, opdateres ingen poster.

**n Scenarie B3c - Flere dublet kontonavne og lokationer er fundet**  
Ingen poster indsættes eller opdateres.

#### Scenarie C - Ekstern entydig id er ikke mappet

Kontonavn og Lokation bruges til at udføre dubletkontrol.

**n Scenarie C1 - Enkelt dublet kontonavn og lokation er fundet**

Hvis indstillingen Dubletkontrol er sat til Til sidesæt eksisterende poster, opdateres posten.

Hvis indstillingen Dubletkontrol er sat til Importer ikke dubletposter, opdateres eller indsættes ingen poster.

**n Scenarie C2 - Flere dublet kontonavne og lokationer er fundet**

Ingen poster opdateres eller indsættes.

**n Scenarie C3 - Dublet kontonavn og lokation er ikke fundet**

Post indsættes.

### Scenarier til eksterne id'er for overordnet konto

Ekstern id for overordnet konto bruges kun til at angive den tilknyttede overordnede kontopost. Den har ingen virkning på dubletkontrol eller opdateringer.

#### Scenarie A - Ekstern id for overordnet konto er mappet

Import bruger *kun* ekstern id for overordnet konto til at fastlægge den overordnede konto.

- Scenarie A1 - Flere poster matcher ekstern id for overordnet konto

Overordnet konto er ikke angivet.

- Scenarie A2 - Enkelt post matcher ekstern id for overordnet konto

Overordnet konto er angivet.

- Scenarie A3 - Ingen poster matcher ekstern id for overordnet konto

Overordnet konto er ikke angivet.

#### Scenarie B - Ekstern id for overordnet konto er ikke mappet

Import bruger Overordnet kontonavn og Overordnet kontolokation til at fastlægge den overordnede konto.

- Scenarie B1 - Flere poster matcher overordnet kontonavn og overordnet lokation

Overordnet konto er ikke angivet.

- Scenarie B2 - Enkelt post matcher overordnet kontonavn og overordnet lokation

Overordnet konto er angivet.

- Scenarie B3 - Ingen poster matcher overordnet kontonavn og overordnet lokation

Overordnet konto er ikke angivet.

## Linkning af poster under import

Når du importerer poster, kan du linke dem til eksisterende poster i databasen. Du kan f.eks. linke en kontaktpost (John Smith) til en kontopost (Smith Auto Repair).

En post skal allerede findes i databasen, før du kan linke en anden post til den under import. Når du har mere end én posttype til import, er det derfor bedst at importere dem i den rækkefølge, som de forekommer i på siden Import- og eksportværktøjer. Importer f.eks. kontoposter, før du importerer kontaktposter.

Du kan linke poster under import på en af to måder:

- ved at angive navnet på den linkede post eller
- ved at angive dens eksterne id-kode.

I begge tilfælde skal du sørge for, at CSV-importfilen indeholder en kolonne med dataene.

## Sådan bruger du navnet til at linke poster

Medtag en kolonne i importfilen for navnet på den linkede post for at linke poster ved at angive navnet. F.eks. skal du gøre følgende for at importere kontaktposter, der er linket til konti:

- n tilføj en Kontonavn-kolonne til importfilen
- n udfyld navnet på den relevante konto til hver kontaktpost
- n brug importassistenten til at mappe kolonnen Kontonavn til feltet Konto i kontaktposten.

**BEMÆRK:** Hvis en kontaktpost importeres med en tilknyttet konto, der endnu ikke findes i databasen, kan der oprettes en under import. Den systemoprettede kontopost vil bruge kontaktens adresse til kontoens fakturerings- og forsendelsesadresser. Vælg indstillingen *Opret tilknyttet post i Trin 1* i importassistenten for at aktivere denne funktion.

## Sådan bruger du eksternt id til at linke poster

Du kan importere en entydig identifikatorkode i feltet Eksternt id for hver post i applikationen. Dernæst kan du bruge feltet Eksternt id til at oprette links mellem poster i efterfølgende importer.

F.eks. identificerer en eksporteret CSV-fil med kontaktposter en tilknyttet konto til hver kontakt. Hver konto repræsenteres af en numerisk kode i stedet for et navn i kolonnen Kontokode. Når disse poster importeres, skal du først importere kontoposterne, idet du mapper kolonnen Kontokode i CSV-filen til feltet Eksternt id i applikationen. Dernæst importerer du kontaktposter, idet du mapper kolonnen Kontokode i CSV-filen til feltet Eksternt id for konto i kontaktposten i Oracle CRM On Demand for at oprette et link mellem kontakt- og kontoposterne.

## Retningslinjer for kontrol af data

Kontroller dataene i CSV-filen, før de importeres til Oracle CRM On Demand:

- 1 Kontroller retningslinjerne til dataenes felttype. Se [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357).
- 2 Kontroller de specifikke oplysninger vedrørende hver posttype, som du vil importere.

I rullelisten på siden Import- og eksportværktøjer vises den anbefalede rækkefølge ved import af poster. Posttyperne i listen afhænger af de branchespecifikke løsninger, som du har implementeret. Du skal imidlertid importere posttyperne i den rækkefølge, som de er vist i listen.

**BEMÆRK:** Retningslinjerne for kontrol af data bruger eksempler, der er relevante for nordamerikanske og canadiske installationer af Oracle CRM On Demand. Andre landespecifikke installationer kan ændre standardlisten over gyldige værdier, så de er forskellige fra de oplysninger, der vises i dette emne. F.eks. vil listen over gyldige værdier til stat/provins sandsynligvis være anderledes til installationer uden for Amerika og Canada. Desuden kan gyldige værdier være forskellige afhængigt af de understøttede sprog.

Oracle CRM On Demand fastlægger feltrækkefølgen i CSV-eksportfilen og kan ændres når som helst. Du kan derfor ikke stole på, at felterne i CSV-eksportfilen er i en bestemt rækkefølge. Omdøbning af iTAG eller feltnavneværdier har ingen virkning på rækkefølgen af felterne i eksportfilen. Hvis du ønsker mere kontrol med feltrækkefølge, skal du overveje at bruge Oracle Web Services.

## Retningslinjer for felttype til import af data

Sørg for, at de data, som du vil importere, opfylder specifikationerne til felttypen. Følgende felttyper beskrives i dette emne:

-  Tekst
-  Valgliste
-  Tal
-  Heltal
-  Valuta
-  Procent
-  Afkrydsningsfelt
-  E-mail
-  Telefon
-  Dato/tid
-  Dato

### Tekst

Hvert tekstfelt i Oracle CRM On Demand har en maksimal længde. Overskydende tegn importeres ikke. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

**TIP:** Sammenlign længden på de data, som du vil importere, med den tilladte længde. (Åbn filen i et regnearksprogram, og brug en af regnearksfunktionerne til at fastlægge den længste værdi i en kolonne). Når dataene overskrider den grænse, skal du overveje at importere dem i et tilpasset felt, hvor du adskiller dataene i to separate felter eller forkorter nogle af dataene, så de passer inden for mållængden.

### Valgliste

Valglistefelter giver en bruger mulighed for at vælge en værdi i en værdiliste til feltet. Under importprocessen kan du angive, om nye valglisteværdier fra CSV-filen skal føjes til applikationen.

**BEMÆRK:** Hvis brugerens sprogindstilling er den samme som sprogindstillingen på firmaniveau, ser brugeren altid indstillingen for valglisteværdier. Hvis brugerens sprog er forskelligt fra firmaets sprogindstilling, ser brugeren ikke indstillingen. Hvis f.eks. firmasproget er fransk, kan en bruger med sprog sat til Fransk se indstillingen, men en bruger i samme firma med sprog sat til Engelsk ser den ikke.

Hvis du vælger ikke at tilføje dem, importeres kun valglisteværdier, der nøjagtigt matcher dem i applikationen. (Der skelnes mellem store og små bogstaver i værdierne). E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

Firmaadministratoren kan ændre valglisteværdierne til felter, undtagen til nogle få specifikke felter. (Se retningslinjerne til den posttype, som du vil importere, vedrørende undtagelser).

**BEMÆRK:** Hvis du vælger at tilføje nye valglisteværdier under import af data, vises de nye valglisteværdier muligvis ikke i rapporter i 24 timer. Du kan derfor eventuelt ikke bruge de nye valglisteværdier som filtre i den periode.

### *Sådan sammenligner du data i filen med de gyldige værdier i applikationen*

- 1 Åbn filen i et regnearksprogram.

**TIP:** Hvis du åbner filen i Microsoft Excel, kan du bruge funktionen Autofilter til at se de værdier, der forekommer til specifikke kolonner i filen.

- 2 Sammenlign værdierne i filen med de gyldige værdier i Oracle CRM On Demand ved at gøre en af følgende:

- n Klik på det globale link Admin. i applikationen, hvis du er administrator, og gå til siden Feltopsætning, der indeholder de felter, hvis værdier du vil sammenligne.
- n Klik i Oracle CRM On Demand på den relevante fane, og vælg en post. Klik på rullelisten til det felt, som du vil kontrollere, på siden Rediger, og sammenlign de værdier med dine data.

**TIP:** Hvis du beslutter at begrænse importdataene til *kun* de værdier, der matcher de eksisterende, skal du sørge for at alle importerede værdier matcher en eksisterende værdi. Der skelnes mellem store og små bogstaver i fastlæggelse af en match. Du kan ændre dataene i importfilen, så de matcher de gyldige værdier, eller føje valglister værdier til applikationen. (Se [Ændring af valglister værdier](#)). (se "[Ændring af valglister værdier](#)" på side 1087)

### **Tal**

Importdata kan være ethvert tal mellem -2,147,483,648 og 2,147,483,647. Kommaer i importdataene ignoreres samt cifre efter decimalet (afrunding forekommer *ikke*). F.eks. vises disse gyldige værdier som 1,234 i applikationen:

1234  
1,234  
1234.9

Under import importeres data til et felt *ikke*, hvis en værdi med uventede tegn findes, eller hvis værdien er uden for det acceptable interval. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

Uanset det importerede format repræsenteres talfelter i et fælles format i applikationen (f.eks. 1,234).

### **Heltal**

Heltal kan være alle hele tal mellem - 2147483648 og 2147483647.

### **Valuta**

Importdata kan være ethvert tal op til 15 cifre. Kommaer i importdata ignoreres. Cifre efter et decimal afrundes til nærmeste 100. Importdata kan have et \$ eller et andet valutasympol foran. Negative tal er ugyldige.

Under import importeres data til et felt *ikke*, hvis en værdi med uventede tegn findes, eller hvis værdien indeholder for mange cifre. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

Uanset det importerede format repræsenteres valutafelter i et fælles format i applikationen (f.eks. \$1,000,000.00).

## Procent

Importdata kan være ethvert tal op til 15-cifre. Kommaer i importdata ignoreres. Cifre efter et decimal afrundes til nærmeste 100. Negative tal er ugyldige. Importdata kan have et %-tegn foran eller efter og et hvilket som helst antal mellemrum mellem tallet og %. F.eks. vises alle følgende gyldige værdier som 1,234.36% i applikationen.

1234.36  
1,234.36  
1234.35678  
1234.36%  
1,234.36 %

Under import importeres data til et felt *ikke*, hvis en værdi med uventede tegn findes, eller hvis værdien er uden for det acceptable interval. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

Uanset det importerede format repræsenteres procentfelter i et fælles format i applikationen (f.eks. 1,234.36% (med kommaer og efterfulgt af et %-tegn)).

## Afkrydsningsfelt

Et afkrydsningsfelt har kun to indstillinger: markeret eller ikke markeret. I følgende tabel vises de værdier, som du kan bruge, når data importeres. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i disse værdier, så applikationen anerkender "sand", "s" osv.

Afkrydsningsfelt er markeret	Afkrydsningsfelt er tomt (ikke markeret)
1	0
Y	N
Ja	Nej
T	F
Sand	Falsk
Markeret	Ikke markeret

Alle andre værdier i importdataene resulterer i en ikke-markeret indstilling til afkrydsningsfeltet i applikationen. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig *ikke*, når denne situation opstår.

Du skal bruge de oversatte ækvivalenter af værdierne i tabellerne, hvis du importerer under et andet sprog. Applikationen accepterer imidlertid værdierne i de to første rækker i tabellen uanset sprogindstillingen: Y, N, 1, 0.

**TIP:** Kontroller for værdier, der kan forventes at resultere i den markerede indstilling, men som ikke anerkendes som sådan under import. Konverter disse værdier til Y, før der importeres.

Hvis et felt med afkrydsningsfelt til den posttype, der importeres, ikke er mappet til et importfilfelt, sættes værdien til ikke-markeret for hver importeret post under importprocessen.

### E-mail

Hvis importdataene ikke matcher et bestemt format, importeres dataene til feltet ikke. Følgende kriterier anses for ugyldige:

- E-mail-data, der slutter eller begynder med snabel-a (@) eller et punktum (.). Begge symboler skal omgives af alfanumeriske tegn. F.eks. er disse værdier ikke gyldige:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Tom streng
- Streng for lang
- Ingen tegn før @-tegnet, f.eks.: @riqhtequip.com
- Intet @-tegn, f.eks.: isampleriqhtequip.com
- Intet punktum (.), f.eks.: isample@riqhtequipcom
- Intet domæne, f.eks.: isample@
- Intet domænesuffiks, så som com, f.eks.: isample@riqhtequip
- Flere snabel-a'er (@), f.eks.: isample@@riqhtequip.com
- Konsekutive punktummer (.), f.eks.: isample@riqhtequip..com
- Mellemrum i strengen, f.eks.: isa mple@riqhtequip
- Andre tegn end følgende i den lokale del af en e-mail-adresse:
  - Store og små bogstaver (der skelnes ikke)
  - Tallene 0 til og med 9
  - Tegnene ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Specialtegn i en e-mail-adresses domænenavn. Specialtegn omfatter: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ()

E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når data til feltet *ikke* importeres som et resultat af forkert formatering.

### Telefon

De samme formatregler for indtastning af telefonnummerdata gælder for import af telefonnummerdata. Data i et anerkendt telefonnummerformat konverteres til et konsistent format i applikationen.

Regler for feltlængde, som gælder for tekstfelter, gælder også for telefonnummerfelter. I særdeleshed importeres overskydende tegn *ikke*, hvis importdataene overskrider applikationsfeltets længde. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.



## Dato/tid

Importdata kan indeholde adskillige forskellige dato/klokkeslætsrepræsentationer. Som en del af importprocessen vælger du det format, der bruges i CSV-filen.

Uanset deres importerede format repræsenteres dato/klokkeslætsfelter i et fælles format i applikationen (f.eks. 01/19/1964 12:15 PM). Det format, der bruges til at vise data, fastlægges af brugerens indstilling for landstandard, som vises på siden Personlig detalje.

Dato/klokkeslætsværdierne antages at være korrekte til tidzonen for den person, der foretager importen, som angivet på siden Personlig detalje i applikationen. Når datoer/klokkeslæt er importeret, ser brugere, der ser dataene fra en anden tidszone, imidlertid dato/klokkeslæt justeret til deres tidszone.

**TIP:** Sørg for, at tidszonen for den person, der udfører importen, matcher tidszonen for dato/klokkeslæt i importdatafilen. Hvis f.eks. dato/klokkeslæt, der er angivet i importdataene, vedrører Pacific Standard Time, og en bruger i zonen Eastern Standard Time importerer dataene, vil alle klokkeslæt være forkerte med tre timer. Løsningen for brugeren er midlertidigt at sætte tidszonen til Pacific Standard Time, mens importen udføres, så klokkeslættene importeres korrekt. Sørg for, at du ved, hvilke datoer/klokkeslæt tidszonen i importfilen vedrører, før du begynder en import. Bemærk, at det er meget almindeligt for dato/klokkeslæt i CSV-datafiler at være i formatet Greenwich Mean Time (GMT), så du skal sørge for, at kontrollere dette element før import.

### Om datoer i feltparten Dato/tid

Når du kører importassistenten, skal du angive, om importdata har datoer med måned (MM) først eller dag (DD) først. Hvis du angiver måned først, understøttes følgende formater:

MM/DD/ÅÅ  
MM/DD/ÅÅÅÅ  
MM/DD (år standardangives til indeværende år)

Hvis du angiver dag først, understøttes følgende formater:

DD/MM/ÅÅ  
DD/MM/ÅÅÅÅ  
DD/MM (år standardangives til indeværende år)

Du kan også angive, at importdataformatet er: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Til alle disse formater kan MM og DD indeholde et foranstillet 0, når dato eller måned er et enkelt ciffer, men 0 er ikke påkrævet.

**BEMÆRK:** Datoer i formatet DD-MMM-ÅÅ eller DD-MMM-ÅÅÅÅ understøttes *ikke* i øjeblikket.

### Om klokkeslæt i feltparten Dato/tid

Et klokkeslæt kan angives i importdataene. Med et mellemrum efter datoen og dernæst klokkeslættet for at angive et klokkeslæt med en dato. Hvis intet klokkeslæt er angivet med en dato, sættes klokkeslættet til 00:00:00 (midnat). Følgende tidsformater understøttes:

TT24:MI:SS  
TT:MI:SS AM  
(hvor TT24 repræsenterer et 24-timers format og AM repræsenterer enten AM eller PM, hvis TT er en 12-timers værdi)

MI eller SS kan udelades, og sættes til 00 under import, hvis de udelades. HH, MI og SS kan indeholde et foranstillet 0, når værdien er et enkelt ciffer, men 0 er ikke påkrævet.

**BEMÆRK:** Uanset indstillingen af dato/klokkeslætsformat under import, accepterer importprocessen klokkeslæt i 24-timers format. Hvis du f.eks. vælger standardformatet til Canada, som er tt:mm:ss AM/PM, og filen viser klokkeslættet 15:00:00, importeres dataene korrekt som 3:00:00 PM.

### Dato

Datotypefelter i applikationen tillader kun indtastning og fremvisning af en dato. De tillader ikke angivelse af klokkeslæt. Når der importeres i et af disse felter, er de gyldige importdataformater de samme som til felttyperne Dato/tid. Klokkeslæt bør imidlertid *ikke* angives i importdataene. Hvis et klokkeslæt angives, ignoreres det under importen.

Uanset det importerede format repræsenteres datofelter i et fælles format i applikationen (f.eks.: 12/18/2003).



### Om påkrævede felter

Hvis et felt er angivet som påkrævet (enten som standard eller af administratoren), afvises hele posten, hvis du ikke mapper de påkrævede felter til kolonner i CSV-filen. E-mail-meddelelsen Importresultater advarer dig, når denne situation opstår.

**TIP:** Gemmegå felterne til den posttype, som du importerer, for at fastlægge, hvilke er påkrævede felter. Sørg for, at importdataene indeholder en gyldig værdi til alle de felter.

### Om skrivebeskyttede felter

Skrivebeskyttede felter følger denne virkemåde under import:

-  Hvis et skrivebeskyttet felt har en valgliste, skal du matche valglisteværdierne nøjagtigt for at importere dem.
-  Hvis du har skrivebeskyttet adgang til et felt, kan du ikke importere data i det felt.

## Klargøring af data til import

Før du begynder at importere data i Oracle CRM On Demand, skal du først fastlægge, hvilken importmetode du vil bruge. Se [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319) for at få flere oplysninger om valg af den relevante importmetode. Hjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand understøtter f.eks. kun bestemte posttyper. Se Oracle Data Loader On Demand Guide for at få flere oplysninger. Det anbefales også, at du læser følgende emne, før du udfører en import: Før du importerer data.

Det kan være nødvendigt, at du redigerer data i CSV-filen eller tilpasser Oracle CRM On Demand for at sikre, at alle fildataene importeres. Gør følgende, før du begynder at importere, for at fastlægge, om det er nødvendigt:

-  Fastlæg de posttyper, som du vil importere.

Du vil muligvis importere forskellige posttyper, så som kundeemner, konti, kontakter og noter. Du skal importere én posttype ad gangen, og du skal følge den anbefalede sekvens til import.

Hvis du f.eks. har en fil, der indeholder en liste over dine kontakter og en anden fil med dine konti, skal du importere konti først og dernæst kontakter for at opretholde de relationer, der er defineret mellem de posttyper.

Rækkefølgen vises i selve brugerinterfacet på siden Import- og eksportværktøjer.

**n** Kontroller dataene i filen for at sikre, at:

- n** Dataene indeholder konsistent brug af store/små bogstaver, forkortelser og stavemåde  
Tekstværdier importeres nøjagtigt, som de vises i CSV-filen. Forskellig i store/små bogstaver kan derfor medføre, at yderligere poster oprettes, når det ikke ønskes. F.eks. vil alle disse værdier til kontonavne resultere i nye poster: ABC, abc, A.B.C.

Da to kontoposter desuden anses for identiske, hvis kontonavnet og placeringen er identisk, skal adresser være stavet, indeholde store/små bogstaver og være forkortet identisk for at forhindre, at yderligere poster oprettes. F.eks. anses alle følgende poster **ikke** for at være identiske:

ABC, 111 10. avenue

ABC, 111 10. ave.

ABC, 111 10. ave

ABC, 111 tiende avenue

- n** Dataene ikke overskrider den maksimalt tilladte længde
- n** Dataene overholder formateringskravene til feltet

Se [Retningslinjer for kontrol af data](#) (på side 1356) for at få flere oplysninger.

**n** Kontroller applikationen for påkrævede felter til den posttype, som du vil importere.

Du skal mappe data i CSV-filen til alle påkrævede felter. Hvis du ikke gør det, afvises posten. Se på redigeringsiden efter den posttype, som du vil importere, for at fastlægge de påkrævede felter. Påkrævede felter vises med rød tekst.

**n** Tilføj felter til applikationen, hvis du vil importere data, der ikke mappes til standardfelterne i applikationen.

Under importprocessen skal du matche hvert felt i filen med et eksisterende felt i applikationen for at indsamle dataene. Hvis din rolle omfatter privilegiet Tilpas applikation, kan du oprette nye (tilpassede) felter i Oracle CRM On Demand, der skal mappes til de eksisterende felter. Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få instruktioner.

**n** Definer evt. valglister værdier.

Under importprocessen kan du angive, hvordan du ønsker, at applikationen skal håndtere valglister værdier i CSV-filen, som ikke matcher eksisterende valglister værdier i applikationen:

- n** Tilføj dem som nye til applikationen

**BEMÆRK:** Det kan være nødvendigt, at du logger af og på igen for at se ændringer af valglister værdier i applikationen.

- n** Tilføj dem ikke (indsaml kun værdier, der matcher, og lad de øvrige stå tomme)

Hvis du vil bruge valglister værdier, der findes i applikationen, og kun importere data, der matcher dem, skal du verificere, at valglister værdierne matcher nøjagtigt, heriblandt stavemåde og brug af store/små bogstaver (der skelnes mellem store og små bogstaver i værdierne).

Nogle valglister værdier kan ikke ændres, og nogle få følger ikke denne virkemåde. Se [Retningslinjer for kontrol af data](#) (på side 1356), og gennemgå retningslinjerne til den posttype, som du vil importere.

n Vælg det korrekte tidsformat.

Hvis du vælger tidsformatet HH:MM:SS AM, skal du for at få de bedste resultater angive om dataene er for AM (fra kl. 24 til kl. 12) eller for PM (fra kl. 12 til kl. 24) i CSV-filen. Hvis du vælger AM/PM-tidsformater, men dataene ikke indeholder AM eller PM, behandles felterne på følgende måde:

- n Hvis HH-feltet (timer) er større end eller lig med 8 og mindre end eller lig med 12, anses felterne for at være AM.
- n Hvis HH-feltet (timer) er mindre end og lig med 12, anses felterne for at være PM. F.eks. behandles 7:00:00 som 7:00 PM, hvorimod 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- n [Ændring af valglisterverdier](#) (på side 1087)
- n [Import- og eksportværktøjer](#) (på side 1319)

Se 565278.1 (artikel-id) på My Oracle Support for at få flere oplysninger om forberedelse af dataimport.

## Felter til konto: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af poster, før konti importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valuta: Konto	Valgliste	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kontonavn	Tekst	100	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg derfor for, at alle poster har værdier i dette felt før import.
Kontotype	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Konkurrent, Kunde, Partner, Potentiel kunde.
Årlig omsætning	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse 2,3	Tekst	100 hver	Ingen
Faktureringsadresse1	Tekst	200	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.

Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Faktureringsby	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Valgliste	30	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er USA. Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> ) (se "Om lande og adressemapping" på side 1323).
Faktureringspostboks/ sorteringskode	Tekst	30	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer (eller andre ækvivalente med den amerikanske stat) til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Fakturering - US-stat	Valgliste	2	Standard gyldige værdier: standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle store bogstaver). Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import.
Faktureringspostnr.	Tekst	30	Ingen
Besøgsfrekvens	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn, og de resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Furigana-navn	Tekst	100	Furigana-ækvivalent til Kanji (kun til japansk).
HIN	Tekst		Sundhedsbranchenummer. Specifik for Oracle

Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			CRM On Demand Life Sciences Edition.
Branche	Valgliste	50	<p>Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import. Alternativt kan firmaets Oracle CRM On Demand-administrator oprette et tilpasset kontofelt, der indeholder de gyldige værdier, som du forventer i importdataene. Derved kan du importere dataene i det tilpassede felt i stedet for dette felt.</p> <p>Standard gyldige værdier: Bilindustri, Energi, Finansielle services, Højteknologi, Fremstilling, Andet, Medicinalvarer, Detail, Services og Telekommunikation.</p>
Indflydelsestype	Tekst	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Sidste kontaktdato	UTC-dato/kl okkeslæt	7	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lokation	Tekst	50	<p>I de fleste tilfælde bruges dette felt til at fastlægge postduplikering. Se <a href="#">Om postdoubletter og eksterne id'er</a> (på side 1340) for at få flere oplysninger.</p> <p>For at skelne mellem f.eks. hovedkontor og et afdelingskontor til konto XYZ kontrollerer applikationen både kontonavn og lokation for at fastlægge, om posten er en dublet.</p>
Hovedfaxnr.	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnr.	Telefon	40	Ingen
Markedspotentiale	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Markedssegment	Tekst	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne tekst.
Markedsandel	Tal	22	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ændret af	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at angive dette felts værdi under import. Værdien angives automatisk af applikationen.
Antal medarbejdere	Heltal	Ikke gældende	Ingen
Antal læger	Tal	Ikke gældende	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Overordnet konto	Tekst	100	Skal være et gyldigt kontonavn.
Ekstern id for overordnet konto	Tekst	30	Ingen
Overordnet kontolokation	Tekst	50	Ingen
Partner	Afkrydsning sfelt	Ikke gældende	Angiver, at kontoen er en partner.
Prioritet	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Lav, Mellem og Høj.
Offentligt selskab	Afkrydsning sfelt	Ikke gældende	Dette felt skal sættes til markeret tilstand, hvis det er et offentligt selskab (i modsætning til et privat ejet firma).
Omtildel konto	Afkrydsning sfelt	Ikke gældende	Angiver, at kontoen skal omtildeles. Når den importeres, udløses automatiske tildelingsregler til denne kontopost, hvis firmaadministratoren eller manageren har konfigureret den funktion.

Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Reference	Afkrydsning sfelt	Ikke gældende	Dette felt skal sættes til markeret tilstand, hvis denne konto accepterede at være en reference, som du kan udlevere til potentielle kunder.
Reference pr.	Dato	Ikke gældende	Ingen
Region	Valgliste	25	Standard gyldige værdier: Øst, Vest og Central.
Rute	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere valglisten.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Forsendelsesby	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesland	Valgliste	30	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er USA. Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> ) (se "Om lande og adressemapping" på side 1323).
Forsendelsespostboks /sorteringskode	Tekst	30	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer (eller andre ækvivalente med den amerikanske stat) til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Forsendelse - US-stat	Valgliste	2	Standard gyldige værdier: standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle store bogstaver). Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at



Standard konto- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import.
Forsendelsespostnr.	Tekst	30	Ingen
Kildekampagne	Valgliste	30	Den kampagne, der genererede kontoen.
Status	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere valglisten.
Salgsområde	Tekst	255	Ingen
Website	Tekst	100	Ingen kontrol af formatering (undtagen længdekontrol) udføres på de importerede data til dette felt.
ÅTD omsætning	Tal	22	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Felter til kontoteam: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kontoteam-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kontoteam-feltnavn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Kontoadgang	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Fuld, Skrivebeskyttet, Rediger, Ejer.  Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kontolokation	Tekst	50	Ingen
Kontonavn	Tekst	100	Ingen
Kontaktadresse	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fuld, Ingen adgang.  Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.

Salgsmulighedsadgang	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fuld, Ingen adgang.  Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Teamrolle	Tekst	20	Standard gyldige værdier: Ejer, Ledelse - Sponsor, Konsulent, Partner, Andet.
Bruger-id	Tekst	50	Ingen
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for bruger	Tekst	30	Ingen

## Felter til akkreditering: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før akkrediteringsdata importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard akkrediterings-felt navn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Gebyr: Akkreditering	Valuta	22	Ingen.
Id: Akkreditering	Tekst	50	Det anbefales, at den interne identifikator til akkrediteringen er entydig.
Tilgængelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgængelig til	Dato	7	Ingen.
Firma	Tekst	50	Ingen.
Kontakt	Valgliste	15	Brug dette felt, hvis akkrediteringskontakten allerede findes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-mail	Tekst	40	E-mail-adressen til akkrediteringskontakten.
Fornavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste akkrediteringskontaktens fornavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.

Efternavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste akkrediteringskontaktens efternavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Det anbefales, at akkrediteringsnavnet er entydigt.
Målsætning	Valgliste	50	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Betalingsindstillinger	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Check, Kreditkort, Kontant og Indtjent kapital.
Telefon	Telefon	50	Telefonnummeret til akkrediteringskontakten.
Primært produkt	Valgliste	15	Ingen.
Primært: Produkt - Kategori	Valgliste	15	Ingen.
Kan fornyes	Afkrydsningsfelt	1	Ingen.
Status	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Udkast, Planlagt, Tilgængelig, Forældet og Inaktiv.
Type	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Salg, Teknisk, Service, Installation, Opgradering, Design og Sikkerhed.
Gyldighed (måneder)	Tal	22	Ingen.
Website	Tekst	100	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere akkrediteringsoplysninger.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til akkreditering](#) (på side 438)

## Felter til akkrediteringsanmodning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før anmodningsdata til kursusakkreditering importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et

bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard akkrediteringsanmodnings- feltnavn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Dato: Akkreditering	Dato	7	Ingen.
Navn: Akkreditering	Valgliste	15	Ingen.
Nr.: Akkreditering	Tekst	50	Akkrediteringsnumre er normalt entydige.
Status: Akkreditering	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Anmodet, Tildelt og Afvist.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Udløbsdato	Dato	7	Ingen.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Navn: Partner	Valgliste	15	Ingen.
Plan	Valgliste	15	Ingen.
Kan fornys	Afkrydsningsfelt	1	Ingen.
Anmodningsdato	Dato	7	Dette felt viser som standard den aktuelle dato under oprettelse af post, men du kan ændre den under og efter oprettelse af post.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til allokering: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før allokeringer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard allokeringstype- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Allokeringstype	Tekst	30	Ingen
Allokeringsmgd.	Tal	22	Mængde af produktet, der er allokeret til salgsrepræsentanten fra administratoren.
Slutdato	Dato/tid	7	Den sidste dato, hvor produktet kan udleveres.
Maks. mgd.	Tal	22	Mængde af produktet, som salgsrepræsentanten kan distribuere på et givet tidspunkt til en kunde.
Sorter efter	Tal	22	Den rækkefølge, som brugeren kan se produkterne i listen i.
Prøve	Tekst	15	Produktnavn, der er knyttet til allokeringen.
Startdato	Dato/tid	7	Dato, hvor distributionen starter.
Stop prøvetagning (flag)	Boolsk	1	Når dette felt er markeret, angiver det, at produktet ikke længere kan udleveres.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til ansøgning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før ansøgningsposter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard ansøgnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Adresse - Adresse 1	Varchar	200	Nummer og gade i firmaets adresse, som ansøgningen kommer fra.

Standard ansøgnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Adresse - Adresse 2	Varchar	100	Ingen
Adresse - Adresse 3	Varchar	100	Ingen
Adresse - By	Varchar	50	Ingen
Adresse - Land	Varchar	30	Ingen
Adresse - Postboks/sorteringskode	Varchar	200	Ingen
Adresse - Provins	Varchar	50	Ingen
Adresse - US-stat	Varchar	10	Ingen
Adresse - Postnr.	Varchar	30	Ingen
Årsomsætning	Tal	22	Firmaets samlede årsomsætning.
Godkendelsesstatus	Varchar	30	Ansøgningens aktuelle godkendelsesstatus.
Godkendelsesdato	Dato	7	Dato og klokkeslæt for godkendelse af ansøgningen.
Kampagne	Varchar	15	Navn på den kampagne, der fik partneren til at lave partneransøgningen.
Mobilnr.	Varchar	40	Afsenderens mobilnummer.
Aktuel godkender	Varchar	15	Navnet på den aktuelle godkender.
E-mail-adresse	Varchar	100	Afsenderens e-mail-adresse.
Eksisterende partnerskaber	Varchar		Liste over eksisterende partnerskaber.
Forventede partnerskabsfordele	Varchar	500	Liste over forventede fordele ved partnerskabet.
Fornavn	Varchar	50	Afsenderens fornavn.
Branche	Varchar	50	Den branche, som firmaet driver forretninger i.
Jobtitel	Varchar	75	Afsenderens jobtitel.
Efternavn	Varchar	50	Afsenderens efternavn.
Lokation	Varchar	50	Firmaets lokation.
Hovedfaxnr.	Varchar	40	Firmaets primære faxnummer.

Standard ansøgnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Hovedtelefonnr.	Varchar	40	Det primære telefonnummer til firmaet.
Navn	Varchar	50	Navnet på firmaet.
Antal medarbejdere	Tal	22	Det samlede antal medarbejdere i firmaet.
Ejer	Varchar	15	Postens ejer.
Partner	Varchar	15	Den partner, der er knyttet til ansøgningen.
Partnerprogram	Varchar	15	Navnet på det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Type: Partner	Varchar	30	Den partnertype, som ansøgningen afsendes for.
Programniveau	Varchar	30	Niveauet for det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Afvisningsårsag	Varchar	30	Årsagen til afvisning af ansøgningen.
Kilde	Varchar	30	Den kilde, som ansøgningen kommer fra, f.eks. website, direct mail, e-mail osv.
Afsendelsesstatus	Varchar	30	Status for afsendelsen, så som Ikke afsendt, Afsendt eller Tilbagekaldt.
Afsendelsesdato	Dato	7	Dato og klokkeslæt for afsendelse af ansøgningen.
Website	Varchar	100	URL-adressen til firmaet.
Arbejdsfax	Varchar	40	Afsenderens arbejdsfaxnummer.
Arbejdstlf.	Varchar	40	Afsenderens arbejdstelefonnummer.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

 [Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til aftalekontakt: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før linket mellem en kontakt og en aftale importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard aftalekontakt-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontakts fulde navn	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for aftale	Tekst	30	Ingen

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til aftalebruger: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før linket mellem en bruger og en aftale importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard aftalebruger-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Bruger-id	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for aftale	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for bruger	Tekst	30	Ingen



Standard aftalebruger-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til aftale, opgave og opkald: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før aftaler og opgaver importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Vælg det korrekte tidsformat. Hvis du vælger tidsformatet HH:MM:SS AM, skal du for at få de bedste resultater angive om dataene er for AM (fra kl. 24 til kl. 12) eller for PM (fra kl. 12 til kl. 24) i CSV-filen. Hvis du vælger AM/PM-tidsformater, men dataene ikke indeholder AM eller PM, behandles felterne på følgende måde: hvis HH-feltet (timer) er større end eller lig med 8 og mindre end eller lig med 12, anses felterne for at være AM. Hvis HH-feltet er mindre end 8 og større end 12, anses felterne for at være PM. F.eks. behandles 7:00:00 som 7:00 PM, hvorimod 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Standard aftale-, opgave- og opkalds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	100	Ingen
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Kontolokation	Tekst	50	Ingen
Aktivitet	Tekst	100	Ingen
Valuta: Aktivitet	Valgliste	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kampagne	Tekst	50	Ingen
Ekstern id for kampagne	Tekst	30	Ingen

Standard aftale-, opgave- og opkalds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontakt	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Forfaldsdato	Dato	7	Som standard påkrævet felt til opgaver.
Sluttid	Dato/tid	7	Som standard påkrævet felt til aftaler.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Kapitalanmodning	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivebeskyttet.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Kundeemne	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kundeemne	Tekst	30	Ingen
Lokation	Tekst	100	Kun til aftaler.
MedEd-begivenhed	Valgliste	50	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salgsmulighed	Tekst	100	Ingen
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30	Ingen
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.

Standard aftale-, opgave- og opkalds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Valgliste	30	Som standard påkrævet til opgaver. Standard gyldige værdier: 1 - Høj, 2 - Mellem, 3 - Lav.
Privat	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Serviceanmodning	Tekst	64	Ingen
Ekstern id for serviceanmodning	Tekst	30	Ingen
Starttid	Dato/tid	7	Som standard påkrævet felt til aftaler.
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier til opgaver er. Fuldført, Udskudt, Igangværende, Venter på en anden, Ikke startet.
Emne	Tekst	100	Som standard påkrævet felt til opgaver og aftaler.
Valuta: Opgave	Tekst	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Type	Valgliste	30	Standard gyldige værdier til opgaver og aftaler er: Opkald, Korrespondance, Demonstration, E-mail, Begivenhed, Fax, Møde, Andet, Personlig, Præsentation, Gøremål.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til aktivitet](#) (på side 146)
- [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til aktiv: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før aktiver importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et

bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard aktiv-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	100	Ingen
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Valuta: Aktiv	Valgliste	20	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kontrakt	Tekst	30	Ingen
Kontakt: Kunde	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen
Udløbsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Installationsdato	Dato	7	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Underretningsdato	Dato	7	Specifik for Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftsstatus	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Påkrævet felt som standard.
Indkøbsdato	Dato	7	Ingen
Indkøbspris	Valuta	15	Ingen
Mængde	Tal	15	Ingen
Serienr.	Tekst	100	Ingen
Forsendelsesdato	Dato	7	Ingen
Garanti	Tekst	30	Ingen

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [n Spring af aktiver](#) (på side 192)
- [n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [n Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til mæglerprofil: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om mæglerprofil importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard mæglerprofil-felt navn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Navn på mæglerprofil	Tekst	40	Navnet på mæglerprofilen.
År for mæglerprofil	Valgliste	30	Det år, som mæglerprofilen er gyldigt i.
Firmas historiske og fremtidige vækst	Tekst	250	Beskrivelse af firmaets historiske og fremtidige vækst for mægleren.
Firmaoversigt	Tekst	250	Indeholder yderligere oplysninger om mægleren.
Oprettet	Tekst	30	Oracle CRM On Demand genererer disse oplysninger: navnet på den person, som oprettede mæglerprofilen efterfulgt af datoen.
Faxnr.	Telefon	35	Mæglerens faxnummer.
Ændret	Tekst	30	Oracle CRM On Demand genererer disse oplysninger: navnet på den person, som sidst ændrede mæglerprofilen efterfulgt af datoen.
Partner	Valgliste	30	Mæglerens navn.
Telefonnr.	Telefon	35	Mæglerens telefonnummer.
Primær adresse	Tekst	50	Mæglerens primære adresse.
Underkanal	Valgliste	30	Mæglerens dækning. De gyldige standardværdier er følgende: Globale, Lokale, Nationale, Regionale og Grossister.

Segmentering	Valgliste	30	Mæglerens segmentering. De gyldige standardværdier er følgende: Kommerciel, Vækst og Detail.
Salgsområde/regional struktur	Tekst	250	Mæglerens salgsområde eller regionale struktur.
Website	Tekst	100	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om mæglerprofil.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til mæglerprofil](#) (på side 601)

## Felter til forretningsplan: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før forretningsplanfelter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard forretningsplan-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Valuta	Valgliste	20	Ingen
Beskrivelse	Note	250	Ingen
Vekseldato	Dato	7	Ingen
Noter	Tekst	250	Ingen
Salgsmuligheder	Tekst	250	Ingen
Overordnet plannavn	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder forretningsplanobjekt-id.
Periode	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder periodeobjekt-id.

Standard forretningsplan- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Planomsætning	Valuta	22	Ingen
Produktnavn	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder produktobjekt-id.
Status	Valgliste	30	Ingen
Styrker	Tekst	250	Ingen
Trusler	Tekst	250	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen
Svagheder	Tekst	250	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til kampagne: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kampagner importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kampagne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Faktisk omkostning	Valuta	15	Ingen
Målgruppe	Tekst	2000	Ingen
Budgetteret omkostning	Valuta	15	Ingen
Valuta: Kampagne	Valgliste	15	Ingen
E-mail: Kampagne	Tekst	50	Ingen
Navn: Kampagne	Tekst	50	Påkrævet felt som standard.
Telefonnr.: Kampagne	Telefon	40	Ingen
Type: Kampagne	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed -

Standard kampagne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			Seminar, Begivenhed - Messe, Begivenhed - Andet, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Henvisning - Medarbejder, Henvisning - Ekstern, Website, Andet.
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Slutdato	Dato	7	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Mål: Kundeemner (antal)	Heltal	Ikke gældende	Ingen
Målsætning	Tekst	2000	Ingen
Tilbud	Tekst	255	Ingen
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Omsætningsmål	Valuta	15	Ingen
Kildekode	Tekst	30	Påkrævet felt som standard.
Startdato	Dato	7	Ingen
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Planlagt, Aktiv, Fuldført.

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

**1384** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19



- [n Felter til kampagne: Klargøring til import](#) (på side 1383)
- [n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [n Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til kampagnemodtager: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kampagnemodtagere importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Som minimum kræves ekstern id for kontakt og kampagnenavn for at importere felter for kampagnemodtager.

Standard produktkategori-felt navn	Datatype	Maks. længde
Leveringsstatus	Tekst	30
Svarstatus	Tekst	30
Navn: Kampagne	Tekst	100
Kontakts fulde navn	Tekst	255
Ekstern id for kampagne	Tekst	30
Ekstern id for kontakt	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	250

## Felter til certificering: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før certificeringsdata importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard certificerings-felt navn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Tilgængelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgængelig til	Dato	7	Ingen.

Gebyr: Certificering	Valuta	22	Ingen.
Id: Certificering	Tekst	50	Det anbefales, at den interne identifikator til certificeringen er entydig.
Firma	Tekst	50	Ingen.
Kontakt	Valgliste	15	Brug dette felt, hvis certificeringskontakten allerede findes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-mail	Tekst	50	E-mail-adressen til certificeringskontakten.
Fornavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste certificeringskontaktens fornavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste certificeringskontaktens efternavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Navnet på certificeringen.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	30	Ingen.
Betalingsindstillinger	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Check, Kreditkort, Kontant og Indtjent kapital.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til certificeringskontakten.
Primært produkt	Valgliste	15	Ingen.
Primært: Produkt - Kategori	Valgliste	15	Ingen.
Kan fornyes	Afkrydsning sfelt	1	Ingen.
Status	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Udkast, Planlagt, Tilgængelig, Forældet og Inaktiv.
Type	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Før salg, Efter salg, Teknisk, Service, Installation, Opgradering, Design og Sikkerhed.
Gyldighed (måneder)	Tal	22	Ingen.
Website	Tekst	100	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere certificeringsoplysninger.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til certificering](#) (på side 428)

## Felter til certificeringsanmodning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om certificeringsanmodning importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard certificeringsanmodnings- feltnavn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Navn: Kandidat	Valgliste	15	Ingen.
Kandidatnavn	Dato	7	Ingen.
Navn: Certificering	Valgliste	15	Ingen.
Nr.: Certificering	Tekst	50	Certificeringsnumre er normalt entydige.
Status: Certificering	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Anmodet, Tildelt og Afvist.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Udløbsdato	Dato	7	Ingen.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Plan	Valgliste	15	Ingen.
Anmodningsdato	Dato	7	Dette felt viser som standard den aktuelle dato under oprettelse af post, men du kan ændre den under og efter oprettelse af post.
Kan fornys	Afkrydsning sfelt	1	Ingen.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[n Import af data](#) (på side 1488)

[n Felter til certificering](#) (på side 428)

## Felter til krav: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kravdata-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til kravdata.

Krav-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Arbejdsevne	Valgliste	30	Ingen
Adresse	Tekst	200	Ingen
Adresselinje 1	Tekst	100	Ingen
Adresselinje 2	Tekst	100	Ingen
Ansvarsbeløb	Valuta	22	Ingen
Tababeløb	Valuta	22	Ingen
Skyldig	Valgliste	30	Ingen
Forretningskonto	Tekst	15	Hos anden institution (forretningskonto), der er linket til denne post.
Forretningskonto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Tabskategori	Valgliste	30	Ingen
By	Tekst	50	Ingen
Kravnr.	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Medarbejderklasse	Valgliste	30	Ingen
Lukkedato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen

Krav-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Firma: Ekstern system-id	Tekst	30	Kaldes også ekstern entydig id.
Betingelser	Tekst	50	Ingen
Kontakt	Tekst	15	Ingen
Kontakt: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Land	Tekst	30	Ingen
Kommune	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Dato for arbejdsgivers viden om krav	Dato	Ikke gældende	Ingen
Dato for arbejdsgivers viden om skade	Dato	Ikke gældende	Ingen
Antal medarbejdere skadet	Tal	22	Ingen
Begivenhedsnr.	Tekst	50	Ingen
Vekseldato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Hospitalsnavn	Tekst	50	Ingen
Husstand	Tekst	15	Ingen
Husstand: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Skadet under arbejde	Valgliste	30	Ingen
Type tab	Valgliste	30	Ingen
Ansvarskilde	Valgliste	30	Ingen
Branche	Valgliste	30	Ingen
Sted for tab	Valgliste	30	Ingen
Tabskode	Valgliste	30	Ingen
Tabdato og -tid	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Beskrivelse af tab	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider

Krav-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn.
Tabstype	Valgliste	30	Ingen
Kode for medicinsk skade	Valgliste	30	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Skadet legemsdel	Valgliste	30	Ingen
Antal personer skadet	Tal	22	Ingen
Skadessted	Valgliste	30	Ingen
Politi	Tekst	50	Ingen
Politirapportnr.	Tekst	50	Ingen
Police	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Police: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den police, der er linket til denne post.
Postnr.	Tekst	30	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Relation til forsikret	Valgliste	30	Ingen
Indberetningsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Rapportnr.	Tekst	50	Ingen
Rapporteret af	Valgliste	30	Ingen
Rapportørs kontakinfo	Tekst	50	Ingen
Stat	Tekst	10	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Dødstidspunkt	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Type skade	Valgliste	30	Ingen

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til kontakt: Klargøring til import

Hvis du har separate filter til import af konti og kontakter, skal du importere konti først og dernæst kontakter. Sørg for, at filen til import af kontakter indeholder gyldige kontonavne fra filen til import af konti.

Hvis du kun har én fil til import af kontakter, oprettes kontoposter på basis af data for kontonavn, der findes i feltet Navn: Konto i filen til import af kontakter. Hvis kontaktposten indeholder data om alternativ adresse, opretter Oracle CRM On Demand en ny konto og udfylder forsendelsesadressen med den alternative adresse. Faktureringsadressen forbliver tom.

Hvis flere kontakter er knyttet til samme konto, sættes kontoens adressefelter til de alternative adresseværdier, der er knyttet til den første kontakt, der importeres for den konto. Hvis den første kontakt, der importeres, ikke indeholder data om alternativ adresse, men efterfølgende konti *gør*, er kontoens adressefelter tomme, da kun den først importerede kontakt kommer i betragtning, når værdierne til kontoens adressefelter angives. Hvis du kun importerer fra en fil til import af kontakter, skal du derfor før import sortere dataene efter kontonavn og dernæst sørge for, at den første kontakt til hvert forskellige kontonavn indeholder den adresse, som du vil bruge til kontoen.

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kontakter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	100	Teksten til dette felt er et af adskillige felter, der bruges til at matche en eksisterende kontopost. Hvis ingen match findes, er det kontonavnet til en ny konto, der oprettes som en del af kontaktimportprocessen. Se <a href="#">Om postdoubletter og eksterne id'er</a> (på side 1340) for at få flere oplysninger.
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Kontolokation	Tekst	50	Teksten til dette felt er et af adskillige felter, der bruges til at matche en eksisterende kontopost. Se <a href="#">Om postdoubletter og eksterne id'er</a> (på side 1340) for at få flere oplysninger.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Assistents navn	Tekst	50	Ingen
Assistents telefonnr.	Telefon	40	Ingen
Bedste kontakttidspunkt	Valgliste	30	Standardværdier er Først på eftermiddagen, Først på formiddagen, Aften, Sidst på eftermiddagen, Midt på formiddagen og Lørdag. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Besøgsfrekvens	Valgliste	30	Standardværdier er Besøg ikke, 1-2 gange/år, 3-4 gange/år og >5 gange/år. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Mobilnr.	Telefon	40	Ingen
Klient siden den	Dato	Ikke gældende	Dette felt udfyldes automatisk med aktuel dato, når værdien Klient er valgt i rullemenuen Kontaktype.
Kontaktadresse 1	Tekst	200	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Kontaktadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Kontakts by	Tekst	50	Ingen
Kontakts land	Valgliste	30	Standardværdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er USA. Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> ) (se " <a href="#">Om lande og adressemapping</a> " på side 1323).
Kontakts valuta	Valgliste	20	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.



Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontakts postboks/sorterings kode	Tekst	50	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Kontakts provins	Tekst	50	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer (eller andre ækvivalente med den amerikanske stat) til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Kontakttype	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Potentiel kunde, Kunde, Partner og Konkurrent.
Kontakts US-stat	Valgliste	2	Standard gyldige værdier: standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle store bogstaver). Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import.
Kontakts postnr.	Tekst	30	Ingen
Kreditscore	Tal	22	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Valgliste	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Aktuelt investeringsmix	Valgliste	30	Standardværdier er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Kunde-id	Tekst	11	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dato	7	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Grad	Valgliste	30	Standardværdier er PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Farmaceut, Master of Science, Tandlæge, LPN og Master of Public Health. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Afdeling	Tekst	75	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
E-mail	Tekst	100	Ingen
Erfaringsniveau	Valgliste	30	Standardværdierne er Ingen, Begrænset, God og Omfattende. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg for, at alle poster har værdier i dette felt før import.
Furigana-fornavn	Tekst	50	Furigana-ækvivalent til Kanji (kun til japansk).
Furigana-efternavn	Tekst	50	Furigana-ækvivalent til Kanji (kun til japansk).
Køn	Valgliste	1	Standardværdier er K og M. Du kan redigere denne valgliste. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privatnr.	Telefon	40	Ingen
Boligværdi	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Investeringshorisont	Valgliste	30	Standardværdier er Kort sigt, Mellem sigt og Lang sigt. Du kan redigere denne valgliste. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Jobtitel	Tekst	75	Ingen
Sidste kontaktdato	Dato/tid		Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Efternavn	Tekst	50	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg for, at alle poster har værdier i dette felt før import.
Kundeemne kilde	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Begivenhed - Andet, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Henvi sning - Medarbejder, Henvi sning - Ekstern, Website og Andet.
Livsbegivenhed	Valgliste	30	Standardværdier er Ægteskab, Barnefødsel, Pension, Skilsmisse og Andet. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at importere data i dette felt. Værdien kan kun angives direkte i applikationen (på siden Redigering af kontakt).
Ekstern id for manager	Tekst	30	Ingen
Civilstand	Valgliste	30	Standardværdier er Single, Fraskilt, Gift, Partner, Separeret, Enke og Enkemand. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Markedspotentiale	Valgliste	30	Standardværdier er Høj, Mellem og Lav. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mellemnavn	Tekst	50	Ingen
Ændret af	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at angive dette felts værdi under import. Værdien angives automatisk af applikationen.
Hr./Fr.	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Send aldrig e-mail	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Målsætning	Valgliste	30	Standardværdier er Kapitalbevaring, Indkomst, Indkomst/vækst, Balanceret, Vækst, Markant vækst og International diversificering. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Opt-in	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opt-out	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eje eller leje	Valgliste	30	Standardværdier er Eje eller Leje. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche bruger-logon-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-e-mail-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-e-mail-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Primært mål	Valgliste	30	Standardværdier er Opsparing til barns uddannelse, Opsparing til universitet, Nyt bolig, Akkumulering af formue, Formueplanlægning, Bevarelse af aktiver og Pension. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privat	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Dette felt skal sættes til den markerede tilstand, hvis denne kontakt kun skal være synlig for kontoejeren.
Profession	Tekst	50	Ingen.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kvalificeret dato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen.
Risikoprofil	Valgliste	30	Standardværdier er Risikou villig, Risikovillig, Konservativ, Moderat og Aggressiv. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist af	Valgliste	101	Ingen.
Rute	Valgliste	30	Standardværdier er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Valgliste	30	Standardværdier er Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstændig	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kildekampagne	Valgliste	100	Den kampagne, der genererede kontakten.
Status	Valgliste	30	Denne kolonne lagrer status for en klient eller kontakt. Følgende værdier er tilladt: Aktiv, Hvilende henlagt og Lukket henlagt.
Skatteramme	Tal	22	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Valgliste	30	Standardværdier er Gold, Sølv, Bronze, Top 100, Top, Mellem og Lav. Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tidszone	Valgliste	30	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige standardværdier.
Samlede aktiver	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard kontakt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Samlede udgifter	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet indkomst	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede passiver	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet nettoværdi	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Valgliste	30	Standardværdier er Potentiel kunde, Kunde, Partner og Konkurrent.
Arbejdsfax	Telefon	40	Ingen
Arbejdstlf.	Telefon	40	Ingen
ÅTD salg	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Felter til kontakt](#) (på side 212)

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til licens for kontakts stat: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før licenser for kontakts stat importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard Kontakts stat - Licens- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontakt	Tekst	15	Ingen
Udløbsdato	Tekst	7	Dato, hvor denne kontakts lægeautorisation udløber, hvis den

Standard Kontakts stat - Licens- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			kendes.
Licensnr.	Tekst	30	Det påkrævede licensnummer til kontakten i den angivne stat.
Stat	Tekst	30	En stat i USA eller en provins i Canada. (Valgfrit).
Status	Tekst	30	Standardværdierne til licensens status er: Tom, Aktiv eller Udløbet.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Licenser for kontakts stat](#) (på side 452)

## Felter til kontaktteam: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kontaktteam-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kontaktteam- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontaktadresse	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fuld, Ingen adgang.  Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kontakts fulde navn	Tekst	60	Ingen
Teamrolle	Tekst	20	Standard gyldige værdier: Ejer, Ledelse - Sponsor, Konsulent, Partner, Andet.
Bruger-id	Tekst	50	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen

Standard kontaktteam- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern id for bruger	Tekst	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 85)
- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til kursustilmelding: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om kursustilmelding importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kursustilmeldings- feltnavn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Kandidatnavn	Valgliste	15	Ingen.
Fuldførelsesdato	Dato	22	Ingen.
Navn: Kursus	Valgliste	15	Det anbefales, at kursusnavnet er entydigt.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Tilmeldingsdato	Dato	22	Dette felt viser som standard den aktuelle dato under oprettelse af post, men du kan ændre den under og efter oprettelse af post.
Tilmeldingsnr.	Tekst	100	Ingen.
Tilmeldingsstatus	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Tilmeldt, Fuldført og Ufuldstændig.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Udbydende: Partner	Valgliste	15	Det tredjepartsfirma, som kandidaten tilmelder sig hos, til kurset. Angivelsen kommer normalt fra listen over udbydende partnere til kurset.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.



## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til kursus](#) (på side 408)

## Felter til kursus: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kursusdata importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kursus-felt navn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Tilgængelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgængelig til	Dato	7	Ingen.
Firma	Tekst	100	Det firma, hvor kursuskontakten arbejder.
Kontakt	Valgliste	15	Brug dette felt, hvis kursuskontakten allerede findes i Oracle CRM On Demand.
Gebyr: Kursus	Valuta	22	Ingen.
Id: Kursus	Tekst	30	Det anbefales, at den interne identifikator til kurset er entydig. Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Længde (dage): Kursus	Tal	22	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Varighed (timer)	Tal	22	Ingen.
E-mail	Tekst	100	E-mail-adressen til kursuskontakten.
Eksamen	Valgliste	15	Ingen.
Fornavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste kursuskontaktens fornavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Format	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Instruktørledet, CBT og Selvstudie.

Praktisk lab.	Afkrydsning sfelt	1	Ingen.
Efternavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste kursuskontaktens efternavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Medie	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Klasseværelse, Online og Cd/dvd.
Navn	Tekst	100	Det anbefales, at kursustavnavnet er entydigt.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Betalingsindstillinger	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Check, Kreditkort, Kontant og Indtjent kapital.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kursuskontakten.
Primært produkt	Valgliste	15	Ingen.
Primært: Produkt - Kategori	Valgliste	15	Ingen.
Status	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Udkast, Planlagt, Tilgængelig, Forældet og Inaktiv.
Type	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Før salg, Efter salg, Teknisk, Service, Installation, Opgradering, Design og Sikkerhed.
Website	Tekst	100	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere kursusoplysninger.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

 [Import af data](#) (på side 1488)

 [Felter til kursus](#) (på side 408)

## Felter til dækning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om dækning importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data om dækning.

Dækning-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Start	Dato	Ikke gældende	Ingen
Kontakt	Tekst	15	Ingen
Kontakt: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Dækning	Valgliste	30	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Dækningsnavn	Tekst	100	Ingen
Dækningsprodukt	Tekst	15	Ingen
Dækningsprodukt: Ekstern system-id	Tekst	50	Kaldes også ekstern entydig id.
Dækningsstatus	Valgliste	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Fradragsberettiget	Valuta	22	Ingen
Slut	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Individuel grænse	Valuta	22	Ingen
Forsikret beløb	Valuta	22	Ingen
Forsikret genstand	Tekst	30	Ingen
Forsikret genstand: Ekstern system-id	Tekst	50	Kaldes også ekstern entydig id.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Police	Tekst	15	Det foruddefinerede

Dækning-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			felt til den matchende post.
Police: Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Samlet grænse	Valuta	22	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Tilpasset objektfelt: Klargøring til import

Følgende tabeller indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før tilpassede objektfelder til tilpassede objekter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

## Tilpasset objekt 01, Tilpasset objekt 02 og Tilpasset objekt 03

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til Tilpasset objekt 01, Tilpasset objekt 02 og Tilpasset objekt 03.

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Navn	Tekst	50
Kontolokation	Tekst	50
Beskrivelse	Tekst	16,350
Tilpassede objekter 04-15	Tekst	50
Ekstern entydig id for tilpassede objekter 04-15	Tekst	30
Integrations-id	Tekst	30
Ekstern entydig id	Tekst	30

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Ejer	E-mail	50
Valuta	Tekst	20
Kviksøgning 1	Tekst	50
Kviksøgning 2	Tekst	50
Indekseret valgliste 1	Tekst	30
Indekseret valgliste 2	Tekst	30
Indekseret valgliste 3	Tekst	30
Indekseret valgliste 4	Tekst	30
Indekseret valgliste 5	Tekst	30
Indekseret tal	Tal	16
Indekseret dato	Dato/tid	32
Indekseret valuta	Valuta	25
Indekseret afkrydsningsfelt	Boolsk	1
Type	Tekst	30
Konto	Tekst	100
Kampagne	Tekst	100
Kontakt	Tekst	255
Tilpasset objekt 01	Tekst	50
Tilpasset objekt 02	Tekst	50
Tilpasset objekt 03	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Kapital	Tekst	50
Husstand	Tekst	50
Kundeemne	Tekst	255
MedEd-begivenhed	Tekst	50
Salgsmulighed	Tekst	100
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Serviceanmodning	Tekst	64
Løsning	Tekst	100
Køretøj	Tekst	100
Ekstern id for konto	Tekst	30
Ekstern id for kampagne	Tekst	30
Ekstern id for kontakt	Tekst	30
Ekstern id for tilpasset objekt 01	Tekst	30
Ekstern id for tilpasset objekt 02	Tekst	30
Ekstern id for tilpasset objekt 03	Tekst	30
Ekstern id for kundeemne	Tekst	30
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30
Ekstern id for ejer	Tekst	30
Ekstern id for portefølje	Tekst	30
Ekstern id for produkt	Tekst	30
Ekstern id for serviceanmodning	Tekst	30
Ekstern id for løsning	Tekst	30

## Tilpassede objekter 04 og højere

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til tilpasset objekt 04 og højere.

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Konto	Tekst	100
Aktivitet	Tekst	100
Kampagne	Tekst	100
Tilpassede objekter 01-15	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Beskrivelse	Tekst	16,350
Vekseldato	Dato	30

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Ekstern entydig id	Tekst	30
Kapital	Tekst	50
Kapitalanmodning	Tekst	50
Husstand	Tekst	1
Indekseret afkrydsningsfelt	Boolsk	1
Indekseret valuta	Valuta	25
Indekseret dato	Dato/tid	32
Indekseret tal	Tal	16
Indekseret valgliste 1	Tekst	30
Indekseret valgliste 2	Tekst	30
Indekseret valgliste 3	Tekst	30
Indekseret valgliste 4	Tekst	30
Indekseret valgliste 5	Tekst	30
Integrations-id	Tekst	30
Kundeemne	Tekst	225
MedEd-begivenhed	Tekst	50
Navn	Tekst	50
Salgsmulighed	Tekst	100
Ejer	E-mail	50
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Kviksøgning 1	Tekst	50
Kviksøgning 2	Tekst	50
Serviceanmodning	Tekst	64
Type	Tekst	30
Køretøj	Tekst	100
Ekstern entydig id for konto	Tekst	30
Ekstern entydig id for aktivitet	Tekst	30

Standard tilpasset objekt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Ekstern system-id for aktiv	Tekst	30
Ekstern entydig id for kampagne	Tekst	30
Ekstern system-id for firma	Tekst	30
Ekstern entydig id for kontakt	Tekst	30
Eksterne entydige id'er for tilpassede objekter 01-15	Tekst	30
Ekstern entydig id for forhandler	Tekst	30
Ekstern entydig id for kapitalanmodning	Tekst	30
Ekstern entydig id for husstand	Tekst	30
Ekstern entydig id for salgsmulighed	Tekst	30
Ekstern entydig id for ejer	Tekst	30
Ekstern entydig id for portefølje	Tekst	30
Ekstern entydig id for produkt	Tekst	30
Ekstern entydig id for serviceanmodning	Tekst	30
Ekstern entydig id for løsningsanmodning	Tekst	30
Ekstern entydig id for køretøj	Tekst	30

## Felter til skade: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om skader importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data om skade.

Skade-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
-----------------	----------	--------------	-------------



Skade-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Krav: Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Skadesbeskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Skadesnavn	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Beskrivelse af skadet genstand	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Skadet genstandstype	Tekst	50	Ingen
Overslagsbeløb	Valuta	22	Ingen
Vekseldato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Forsikringsgenstand	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Forsikringsgenstand: Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Genstand - Nr.	Tal	22	Ingen
Ejer: Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen

#### Relaterede emner

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

 [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til handelsregistrering: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før handelsregistreringer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard handelsregistrerings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Godkendelsesstatus	Valgliste	30	De gyldige værdier til feltet er: Afventer godkendelse, Godkendt, Afvist, Returneret, Annulleret og Udløbet.
Godkendelsesdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Tilknyttet kontakt	Valgliste	100	Ingen
Tilknyttet kunde	Valgliste	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Fornavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Efternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Efternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighed	Valgliste	100	Ingen
Mobilnr.	Tekst	40	Ingen
By	Tekst	50	Ingen
Lukkedato	Dato	Ikke gældende	Ingen

Standard handelsregistrerings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Firmanavn	Tekst	50	Ingen
Konverteret til salgsmulighed	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Land	Valgliste	50	Ingen
Aktuel godkender	Valgliste	100	Ingen
Oprettet: Dato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Valuta	Valgliste	Ikke gældende	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal matche de gyldige værdier.
Størrelse på handel	Valuta	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
E-mail	Tekst	50	Ingen
Vekselkurs	Dato	Ikke gældende	Ingen
Udløbsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern id	Tekst	40	Ingen
Fax	Tekst	40	Ingen
Endelig godkender	Valgliste	100	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Ingen
Jobtitel	Tekst	75	Ingen
Efternavn	Tekst	50	Ingen
Mellemnavn	Tekst	50	Ingen
Ændret: Dato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Hr./Fr.	Valgliste	30	Ingen
Navn	Tekst	100	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg for, at alle poster indeholder værdier i dette felt, før du udfører en import.
Ny kontakt	Afkrydsningsfelt	Ikke	Ingen

Standard handelsregistrerings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
		gældende	
Ny kunde	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Ny salgsmulighed	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Dette felt angiver, om den salgsmulighed, der er knyttet til handelsregistreringen, er en ny salgsmulighed.
Næste trin	Tekst	250	Ingen
Målsætning	Tekst	100	Ingen
Målsætning: Ekstern entydig id	Tekst	50	Ingen
Ejer	Valgliste	30	Data i dette felt skal matche bruger-id for en eksisterende bruger i Oracle CRM On Demand. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til bruger-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt importfelt, når importassistenten køres, sættes ejeren til bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Ejerpartnerkonto	Valgliste	100	Dette felt viser automatisk partnerfirmaet for handelsregistreringens ejer som standard. Feltet er skrivebeskyttet. Upload-processen i Oracle CRM On Demand kan ikke opdatere dette felt.
Oprindelig partnerkonto	Valgliste	100	Den partner, som oprindeligt opdagede salgsmuligheden. Partneren er typisk den samme som hovedpartneren, men kan være en anden. Feltet er valgfrit.
Partnerprogram	Valgliste	50	Ingen
Postnr.	Tekst	30	Ingen
Hovedpartner	Valgliste	100	Den primære partner er ansvarlig for handelsregistreringen. Dette felt og

Standard handelsregistrerings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			feltet Lokation: Hovedpartner identificerer entydigt en partner. Feltet kan ikke være NULL.
Lokation: Hovedpartner	Tekst	50	Lokation for den primære partner, der er nævnt i forrige celle. Dette felt og feltet Hovedpartner identificerer entydigt en partner. Feltet kan være NULL.
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Afvisningsårsag	Valgliste	30	Ingen
Særlig pris anmodet	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Stat	Valgliste	30	Ingen
Gade	Tekst	100	Ingen
Afsendelsesstatus	Valgliste	30	De gyldige værdier til dette felt er: Ikke afsendt, Afsendt og Tilbagekaldt.
Afsendelsesdato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Support anmodet	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Telefonnr.	Tekst	40	Ingen
Type	Valgliste	30	De gyldige standardværdier til dette felt er: Standard og Ikke-standard.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til forhandler: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før forhandlerfelter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et

bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

**BEMÆRK:** Dette afsnit er specifikt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standard forhandler-feltnavn	Datatype	Maks. længde
Navn	Tekst	100
Site	Tekst	50
Site	Tekst	50
Overordnet forhandler	Tekst	100
Status	Tekst	255
Site for overordnet	Tekst	50
Telefonnr.	Telefon	40
E-mail	Tekst	50
URL	Tekst	100
Status	Tekst	30
Faxnr.	Telefon	40
Valuta	Tekst	20
Stadie	Tekst	30
Prioritering	Tal	16
Faktureringsadresse 1	Tekst	200
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver
Faktureringsby	Tekst	50
Faktureringsland	Valgliste	30
Faktureringspostboks/sorteringsskode	Tekst	30
Faktureringsprovins	Tekst	50
Fakturering - US-stat	Valgliste	2
Faktureringspostnr.	Tekst	30
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver
Forsendelsesby	Tekst	50

Standard forhandler-felt navn	Datatype	Maks. længde
Forsendelsesland	Valgliste	30
Forsendelsespostboks/sortering ngskode	Tekst	30
Forsendelsesprovins	Tekst	50
Forsendelse - US-stat	Valgliste	2
Forsendelsespostnr.	Tekst	30
Ekstern entydig id	Tekst	30
Ekstern id for overordnet forhandler	Tekst	30
Id for primær ejer	Id	15
Type: Forhandler	Tekst	30
Ændret: Dato ekstern	Dato/tid	32
Ejer	E-mail	50
Ændret af	Tekst	255
Række-id	Id	15
Integrations-id	Tekst	30
Tilpasset objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indekseret valgliste 1	Tekst	30
Indekseret valgliste 2	Tekst	30
Indekseret valgliste 3	Tekst	30
Indekseret valgliste 4	Tekst	30
Indekseret valgliste 5	Tekst	30
Indekseret valgliste 6	Tekst	30
Indekseret tal	Tal	16
Indekseret dato	Dato/tid	32
Indekseret valuta	Valuta	25
Indekseret lang tekst	Tekst	255
Indekseret kort tekst 1	Tekst	100
Indekseret kort tekst 2	Tekst	100

Standard forhandler-felt navn	Datatype	Maks. længde
Indekseret afkrydsningsfelt	Boolesk	1

## Felter til eksamen: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før eksamensdata importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard eksamens-felt navn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Tilgængelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgængelig til	Dato	7	Ingen.
Firma	Tekst	100	Ingen.
Kontakt	Valgliste	15	Brug dette felt, hvis eksamenskonsakten allerede findes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
E-mail	Tekst	100	E-mail-adressen til eksamenskonsakten.
Gebyr: Eksamen	Valuta	22	Ingen.
Id: Eksamen	Tekst	100	Det anbefales, at den interne identifikator til eksamenen er entydig.
Fornavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste eksamenskonsaktens fornavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Format	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Multiple choice, Q&A og Blandet.
Karaktergivningsmetode	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Karakterer, Point og Scorer.
Efternavn	Tekst	50	Brug kun dette felt til at indtaste eksamenskonsaktens efternavn, hvis kontakten ikke findes i Oracle CRM On Demand.
Maks. score	Tal	22	Ingen.



Medie	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Computerbaseret, Papirbaseret og Blandet.
Navn	Tekst	100	Det anbefales, at eksamensnavnet er entydigt.
Antal spørgsmål	Tal	22	Ingen.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Bestået score	Tal	22	Ingen.
Betalingsindstillinger	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Check, Kreditkort, Kontant og Indtjent kapital.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til eksamenskontakten.
Primært produkt	Valgliste	15	Ingen.
Primært: Produkt - Kategori	Valgliste	15	Ingen.
Status	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Udkast, Planlagt, Tilgængelig, Forældet og Inaktiv.
Tilladt tid (minutter)	Tal	22	Ingen.
Type	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Proctored og Online. En eksamen anses for <i>proctored</i> , når kandidaterne overvåges under eksamen.
Gyldighed (måneder)	Tal	22	Ingen.
Website	Tekst	100	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere eksamensoplysninger.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)
- [Felter til eksamen](#) (på side 418)

## Felter til eksamensregistrering: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om eksamensregistrering importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard eksamensregistrerings- feltnavn	Felttype	Maks. længde	Kommentarer
Administration: Partner	Valgliste	15	Det tredjepartsfirma, som administrerer eksamenen. Angivelsen kommer normalt fra listen over administrerende partnere til eksamenen.
Kandidatnavn	Valgliste	15	Ingen.
Fuldførelsesdato	Dato	7	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Navn: Eksamen	Valgliste	15	Ingen.
Opnået karakter	Tekst	50	Ingen.
Målsætning	Valgliste	15	Ingen.
Ejer	Valgliste	15	Ingen.
Opnået score	Tal	22	Ingen.
Score udløber den	Dato	7	Ingen.
Registreringsdato	Dato	7	Dette felt viser den aktuelle dato under oprettelse af post, men du kan ændre den under og efter oprettelse af post.
Registreringsnr.	Tekst	50	Eksamensregistreringsnumre er normalt entydige.
Registreringsstatus	Valgliste	30	De gyldige standardværdier er følgende: Registreret, Bestået, Ikke-bestået.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til eksamen](#) (på side 418)

## Felter til finansiel konto: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle konti importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til finansielle kontodata.

Finansiel konto-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontoindehaver	Tekst	15	Ingen
Kontoindehaver: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo pr.	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Afdeling	Tekst	15	Ingen
Afdeling: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Forretningskonto	Tekst	15	Ingen
Forretningskonto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Kampagne	Tekst	15	Ingen
Kampagne: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn.
Vekseldato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansiel konto	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansielt kontonr.	Tekst	50	Ingen
Finansiel rådgiver	Tekst	15	Ingen

Finansiell konto-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Finansiell rådgiver: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Andetsteds	Boolsk	1	Ingen
Hos anden institution	Tekst	15	Ingen
Hos anden institution: Ekstern system-id	Tekst	30	Ekstern entydig id for anden institution (forretningskonto), der er linket til denne post.
Hjemmeafdeling	Valgliste	30	Ingen
Husstand	Tekst	15	Ingen
Husstand: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Fælles	Boolsk	1	Ingen
Åbningsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Overordnet finansiell konto: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den finansielle konto, der er linket til denne post.
Portefølje: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Primær konto	Boolsk	1	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til finansielle kontoindehavere: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle kontoindehavere importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et

bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data for finansielle kontoindehavere.

Finansiell kontoindehaver-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Forretningskonto	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Forretningskonto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Vekseldato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansiell konto	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansiell konto: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den finansielle konto, der er linket til denne post.
Finansiell kontoindehaver	Tekst	15	Ingen
Finansiell kontoindehaver: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Navn på finansiell kontoindehaver	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Husstand	Tekst	15	Ingen
Husstand: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Sammenføjningsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Primær kontakt	Boolsk	1	Ingen
Rolle	Valgliste	30	Det foruddefinerede felt til den matchende post.

**Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

**Felter til finansielle kontobeholdninger: Klargøring til import**

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle kontobeholdninger importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data for finansielle kontobeholdninger.

Finansielle kontobeholdninger-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Vekseldato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansiell konto	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansiell konto: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den finansielle konto, der er linket til denne post.
Navn på finansielle kontobeholdninger	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansielt produkt	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansielt produkt: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for det finansielle produkt, der er linket til denne post.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen

Finansielle kontobeholdninger-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Præstation	Tekst	22	Ingen
Indkøbsdato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Indkøbspris	Valuta	22	Ingen
Mængde	Tal	22	Ingen
Værdi	Valuta	22	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til finansiell plan: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle planer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finansiell plan

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til finansiell plan.

Finansiell plan-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Godkendt af kontakt	Boolsk	1	Ingen
Forretningskonto	Tekst	15	Ingen
Forretningskonto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Kampagne	Tekst	15	Ingen
Kampagne: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen

Finansiel plan-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontakt	Tekst	15	Ingen
Kontakt: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn.
Vekseldato	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansiel konto	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansiel konto: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den finansielle konto, der er linket til denne post.
Navn på finansiel plan	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Husstand	Tekst	15	Ingen
Husstand: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Portefølje	Tekst	15	Ingen
Portefølje: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Sendt til kontakt	Boolsk	1	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

**1424** [Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19](#)



[n Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[n Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til finansielt produkt: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle produkter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til finansielt produkt.

Finansielt produkt-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kategori	Valgliste	30	Ingen
Klasse	Valgliste	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Aktuel pris	Valuta	20	Ingen
Aktuel pris sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende.	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansielt produkt-id	Tekst	50	Ingen
Navn på finansielt produkt	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Oversigt over finansielt produkt	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
MDM - Produkt hub-id	Tekst	50	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen

Finansielt produkt-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Overordnet finansielt produkt	Tekst	15	Ingen
Overordnet finansielt produkt: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for det overordnede finansielle produkt, der er linket til denne post.
Overordnet finansielt produkt: System-id	Tekst	50	Kaldes også ekstern entydig id.
Priskilde	Tekst	50	Kaldes også den aktuelle priskilde.
Produktkatalog	Tekst	250	Ingen
Produkt-URL	Tekst	250	Ingen
Underklasse	Valgliste	30	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til finansielle transaktioner: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før finansielle transaktioner importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til finansielle transaktioner.

Finansielle transaktioner-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Vekseldato	Dato/tid	Ikke	Ingen

Finansielle transaktioner-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
		gældende	
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finansiel konto	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansiel konto: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den finansielle konto, der er linket til denne post.
Finansielt produkt	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Finansielt produkt: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for det finansielle produkt, der er linket til denne post.
Overordnet finansiell transaktion	Tekst	15	Ingen
Overordnet finansiell transaktion: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for det finansielle produkt, der er linket til denne post.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Mængde	Tal	22	Ingen
Transaktionsdato/tid	Dato/tid		Ingen
Transaktions-id	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Transaktionsperiode	Tekst	50	Ingen

Finansielle transaktioner-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Transaktionspris	Valuta	22	Ingen
Transaktionskilde	Tekst	50	Ingen
Transaktionstype	Valgliste	30	Ingen
Værdi	Valuta	22	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til forsikringsgenstand: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om forsikringsgenstand importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data om forsikringsgenstand.

Forsikringsgenstand-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Beløb	Valuta	22	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen

Forsikringsgenstand-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ejer	Tekst	15	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Police	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Police: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den police, der er linket til denne post.
Sekvens	Tal	22	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Type	Valgliste	30	Det foruddefinerede felt til den matchende post.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til rapporten Lagerrevision: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før lagerrevisionsrapporter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard lagerrevisionsrapport-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kommentarer	Note	255	Ingen
Fuldførelsesdato	Dato/tid	7	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder lagerperiodeobjekt-id.
Årsag	Valgliste	30	Ingen
Rapporteringsdato	Dato/tid	7	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen

Standard lagerrevisionsrapport-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Type	Valgliste	30	Ingen

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til lagerperiode: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før lagerperioder importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard lagerperiode- felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Aktiv	Boolsk	1	Dette felt angiver, om lagerperioden er aktiv eller inaktiv.
Slutdato	Dato/tid	7	Dette felt er tomt, hvis lagerperioden er aktiv.
Afstemt	Boolsk	1	Dette felt angiver, om lagerperioden er afstemt.
Startdato	Dato/tid	7	Startdato for lagerperioden.

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til involveret part: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før data om involveret part importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data om involveret part.

Involveret part-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Krav: Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Kontakt	Tekst	15	Det foruddefinerede felt til den matchende post. Feltet Kontakt er en konkatenering af kontaktens efternavn og fornavn.
Kontakt: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Vekseldato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Skadesbeskrivelse	Tekst	16350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Skadesoversigt	Tekst	250	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Navn på involveret part	Tekst	50	Ingen
Lokation	Valgliste	30	Ingen
Ejer	Tekst	15	Postens ejer.
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Rolle	Valgliste	30	Det foruddefinerede felt til den matchende post.
Rolle i ulykke	Valgliste	30	Ingen

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[n Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til kundeemne: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før kundeemner importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kundeemne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Alias	Tekst	50	Ingen
Årlig omsætning	Valuta	15	Ingen
Ca. indkomst	Valuta	15	Ca. årsindkomst.
Tilknyttet konto	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at importere data i dette felt. Værdien kan kun angives direkte i applikationen (på siden Redigering af Kundeemne).
Tilknyttet kontakt	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at importere data i dette felt. Værdien kan kun angives direkte i applikationen (på siden Redigering af Kundeemne).
Tilknyttet handelsregistrering	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet handelsregistrering: Ekstern id	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighed	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at importere data i dette felt. Værdien kan kun angives direkte i applikationen (på siden Redigering af Kundeemne).
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på



Standard kundeemne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			landebasis.
Faktureringsby	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Valgliste	30	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er USA. Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> ) (se " <a href="#">Om lande og adressemapping</a> " på side 1323).
Faktureringspostboks/sorteringsskode	Tekst	30	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323)).
Faktureringsprovins	Tekst	30	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer (eller andre ækvivalente med den amerikanske stat) til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast.
Fakturerings - US-stat	Valgliste	2	Standard gyldige værdier: standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle store bogstaver). Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import.
Faktureringspostnr.	Tekst	50	Ingen
Kampagne	Ikke gældende	Ikke gældende	Denne værdi angives, når Importassistent: Kundeemne i Oracle CRM On Demand bruges. Det er ikke muligt at angive værdier direkte til feltet Kampagne i importdataene.
Ekstern id for kampagne	Tekst	30	Ingen

Standard kundeemne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Mobilnr.	Telefon	40	Ingen
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Oprettet af	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at angive dette felts værdi under import. Værdien angives automatisk af applikationen.
Fødselsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
E-mail	Tekst	100	Ingen
Anslået lukkedato	Dato	7	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg for, at alle poster har værdier i dette felt før import.
Furigana-fornavn	Tekst	50	Furigana-ækvivalent til Kanji (kun til japansk).
Furigana-efternavn	Tekst	50	Furigana-ækvivalent til Kanji (kun til japansk).
Branche	Valgliste	50	<p>Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import. Alternativt kan firmaets Oracle CRM On Demand-administrator oprette et tilpasset kundeemnefelt, der indeholder de gyldige værdier, som du forventer i importdataene. Derved kan du importere dataene i det tilpassede felt i stedet for dette felt.</p> <p>Standard gyldige værdier: Bilindustri, Energi, Finansielle services, Højteknologi, Fremstilling, Andet,</p>

Standard kundeemne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			Medicinalvarer, Detail, Servicer og Telekommunikation.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Jobtitel	Tekst	75	Ingen
Efternavn	Tekst	50	Dette felt er påkrævet som standard. Sørg for, at alle poster har værdier i dette felt før import.
Valuta: Kundeemne	Tekst	20	Ingen
Ændret af	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at angive dette felts værdi under import. Værdien angives automatisk af applikationen.
Hr./Fr.	Valgliste	15	Standard gyldige værdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Send aldrig e-mail	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Næste trin	Tekst	250	Ingen
Antal medarbejdere	Heltal	15	Ingen
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30	Ingen
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.  Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Potentiel omsætning	Valuta	15	Ingen
Primært telefonnr.	Telefon	40	Ingen
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Profession	Tekst	50	Den angivne profession eller

Standard kundeemne- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			beskæftigelse.
Prioritering	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: A, B, C og D.
Omtildel ejer	Ikke gældende	Ikke gældende	Denne værdi angives til alle kundeemner i en specifik import, når Importassistent: Kundeemne i Oracle CRM On Demand bruges. Den fastlægger, om de importerede kundeemner tildeles til nye ejere på basis af regler for tildeling af kundeemner, der er defineret til dit firma.
Henvist af	Valgliste	101	Ingen
Sælger	Valgliste	30	Ingen
Ekstern id for sælger	Tekst	30	Ingen
Kilde	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Begivenhed - Andet, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Henvi sning - Medarbejder, Henvi sning - Ekstern, Website og Andet.
Status	Ikke gældende	Ikke gældende	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier, og de skal matche forretningslogikken.
Website	Tekst	100	Ingen
Arbejdsfax	Telefon	40	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Felter til kundeemner](#) (på side 173)

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til MDF-anmodning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før MDF-anmodninger (markedsudviklingskapital) importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard MDF-anmodning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Forudgodkendt beløb	Tal	22	Det samlede beløb, som varemærkeejeren har godkendt til marketingaktiviteten.
Anmodet beløb	Tal	22	Det samlede beløb, som partneren anmoder om, til marketingaktiviteten.
Godkendelsesstatus	Varchar	30	MDF-anmodningens aktuelle godkendelsesstatus.
Godkender	Varchar	15	Navnet på den aktuelle godkender.
Kampagne	Varchar	15	Den kampagne, som MDF'en er knyttet til.
Kategori	Varchar	30	Den kategori, som MDF-anmodningen tilhører.
Beslutningsdato for krav	Dato	7	Dato, hvor en beslutning blev taget til kravet.
Kravstatus	Varchar	30	Angiver MDF-kravets status.
Beskrivelse	Varchar	250	Ingen
Forfaldsdato	Dato	7	Den dato, som anmodningen skal være behandlet inden.
Slutdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato og klokkeslæt, hvor marketingaktiviteten slutter.
Udløbsdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Den dato, hvorefter MDF-anmodningen ikke længere er gyldig.
Kapital	Varchar	15	Navnet på kapital, der er knyttet til MDF-anmodningen.
Sidst godkendt af	Varchar	15	Navnet på den person, der senest godkendte anmodningen.
MDF-anmodningsvaluta	Varchar	20	Ingen

Standard MDF-anmodning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Marketingformål	Varchar	30	Marketingårsagen til MDF-anmodningen.
Ejer	Varchar	15	Postens ejer.
Ejerpartnerkonto	Varchar	15	Partnerkonto, som ejeren arbejder for.
Partnerprogram	Varchar	15	Partnerprogram, som anmodningen er knyttet til.
Forudgodkendelsesdato	Dato	7	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev forudgodkendt.
Hovedpartnerkonto	Varchar	15	Det partnerfirma, der leder indsatsen på MDF-anmodningen.
Årsagskode	Varchar	30	Årsagen til, at en særlig prissætningsanmodning blev returneret eller afvist.
Område	Varchar	30	Det område, som MDF-anmodningen foretages til.
Anmodningsdato	Dato	7	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev godkendt.
Anmodningsnavn	Varchar	50	Navnet på MDF-anmodningen.
Startdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato og klokkeslæt, hvor marketingaktiviteten begynder.
Afsendelsesstatus	Varchar	30	Status for afsendelsen, så som Ikke afsendt, Afsendt eller Tilbagekaldt.
Afsendelsesdato	UTC-dato	7	Dato og klokkeslæt, hvor anmodningen blev afsendt.
Samlet godkendt kravbeløb	Tal	22	Det samlede kravbeløb, der blev godkendt til partneren.
Samlet anmodet kravbeløb	Tal	22	Det samlede kravbeløb, der blev anmodet af partneren.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til meddelelsesrespons: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før meddelelsesrespons-Importeret i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard meddelelsesrespons-felt It navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	15	Ingen
Aktivitet	Tekst	15	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Kontakt	Tekst	15	Ingen
Aktiver opfølgning	Boolesk	1	Ingen
Sluttid	Dato/tid	7	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Plan	Tekst	15	Ingen
Planelement	Tekst	15	Ingen
Respons	Tekst	30	Ingen
Afsnit	Tekst	100	Ingen
Sekvensnr.	Numerisk	22	Ingen
Starttid	Dato/tid	7	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Justering af meddelelsesrespons](#) (på side 139)

## Felter til meddelelsesplan: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før meddelelsesplaner importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard meddelelsesplan- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Dette felt beskriver målgruppen til denne meddelelsesplan, f.eks. hjertekirurger.
Kode	Tekst	50	Dette felt sporer meddelelsesplaner i forskellige række-id'er. Hvis du f.eks. reviderer en meddelelsesplan, opretter dette felt en kopi af meddelelsesplanen med et forhøjet versionsnummer.
Fortrolighed obligatorisk	Boolsk	1	En fortrolighedsmeddelelse vises, når dette felt vælges.
Aktiver opfølgning	Boolsk	1	Ingen
Udløbsdato	Dato/tid	7	Dato, hvor meddelelsesplanen slutter.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Låsesekvens	Boolsk	1	Dette felt låser meddelelsesplanen, hvilket forhindrer brugere i at ændre rækkefølgen eller i at fjerne meddelelser fra en meddelelsesplan.
Navn	Tekst	200	Navnet på meddelelsesplanen eller den personaliserede meddelelsesplan.
Prioritet	Tal	22	Ingen
Frigivelsesdato	Dato/tid	7	Meddelelsesplanens frigivelsesdato.
Segment	Tekst	50	Dette felt beskriver markedssegmentet; dvs. den gruppe konti, som meddelelsesplanen er målrettet mod, f.eks. plejehjem. Det viser de anbefalede meddelelsesplaner til salgspræsentanter, når de planlægger besøg.
Tema	Tekst	30	Når meddelelsesplanen åbnes til redigering eller gennemsyn, vises meddelelsesplanens layout også.



Standard meddelelsesplan- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Startdato	Dato/tid	7	Ingen
Status	Valgliste	30	De gyldige standardværdier til dette felt er: Godkendt, Igangværende, Afvist, Frigivet, Afsendt.
Type	Tekst	30	De gyldige standardværdier til dette felt er: Produktlancering og Måltrettet meddelelse.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Meddelelsesplaner](#) (på side 512)

### Felter til element i meddelelsesplan: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før elementer i meddelelsesplan importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard meddelelsesplan- element-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Fortrolighedsmeddelelse	Boolsk	1	Ingen
Fremvisningsnavn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen

Standard meddelelsesplan- element-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Overordnet meddelelsesplan	Tekst	30	En meddelelsesplan består af et antal elementer i meddelelsesplan. Feltet Overordnet meddelelsesplan er den meddelelsesplan, som et meddelelsesplanelement tilhører. Feltet linkes til navnefeltet for en meddelelsesplanpost.
Prioritering	Valgliste	30	Ingen
Sekvensnr.	Tal	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Talernoter	Tekst	2000	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Synopse	Tekst	2000	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 518)

### Felter til relation for element i meddelelsesplan: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før relationer for element i meddelelsesplan-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard meddelelsesplan- elementrelation-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen

Standard meddelelsesplan- elementrelation-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Fremvisningsnavn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meddelelsesplan	Tekst	15	Ingen
Prioritering	Valgliste	30	Ingen
Sekvensnr.	Tal	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Synopse	Tekst	2000	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)
- [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 523)

### Felter til note: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før noter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard note-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Kontonavn	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kampagne	Tekst	30	Ingen

Standard note-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Navn: Kampagne	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Navn: Kontakt	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16, 035	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30	Ingen
Navn: Salgsmulighed	Tekst	100	Ingen
Privat	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Ekstern id for serviceanmodning	Tekst	30	Ingen
Serviceanmodningsnr.	Tal	15	Ingen
Emne	Tekst	30	Påkrævet felt som standard.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til målsætning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før målsætninger importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard målsætning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kontonavn	Tekst	15	Kontonavn, der er knyttet til den definerede målsætning.
Navn: Kontakt	Tekst	15	Kontakt navn, der er knyttet til den

Standard målsætning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			definerede målsætning.
Valuta	Tekst	20	Valuta, der bruges til målsætningens monetære værdier.
Beskrivelse	Tekst	2000	Beskrivelsesfelt til den definerede målsætning.
Vekseldato	Dato/tid	7	Dato, hvor vekselkursen gælder for valutaen.
Navn på målsætning	Tekst	30	Ingen
Målsætning - Omsætning	Tekst	22	Målomsætning til målsætningen.
Målsætning - Mål	Tal	22	Feltet er en mængde af salgsenheder, recepter, salgsbesøg osv. Mængden defineres af feltet Målsætning - Enheder.
Målsætning - Enheder	Valgliste	30	Feltet definerer mængden i feltet Målsætning - Mål.
Overordnet målsætning	Tekst	15	Hvis den definerede målsætning er knyttet til en overordnet målsætning, gør feltet det muligt at kombinere begge målsætninger.
Periode	Tekst	15	Denne periodeværdi svarer til de kriterier, som brugeren indtaster, når prognoser konfigureres i Oracle CRM On Demand.
Plannavn	Tekst	15	Navn på forretningsplan, der er knyttet til denne bestemte målsætning (valgfrit).
Produktnavn	Tekst	15	Produktnavn, der er knyttet til målsætningen.
Status	Valgliste	30	Målsætningens status.
Målgruppe	Tekst	2000	Gruppen af personer, som målsætningen anvendes på.
Type	Valgliste	30	Type målsætning: Kunden sætter værdierne.

#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[n Import af data](#) (på side 1488)

[n Målsætninger](#) (på side 259)

## Felter til salgsmuligheds kontaktrolle: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før roller til kontakter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kontaktrolle-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Indkøbsrolle	Valgliste	39	Standard gyldige værdier: Bruger, Evaluator, Godkender, Beslutningstager, Bruger og evaluator, Bruger og godkender, Bruger og beslutningstager, Evaluator og godkender, Evaluator og beslutningstager, Ukendt.
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Navn: Kontakt	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30	Ingen
Navn: Salgsmulighed	Tekst	100	Ingen
Primær	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[n Felter til kontakt](#) (på side 212)

[n Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[n Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til salgsmulighed: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før salgsmuligheder importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et

bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard salgsmuligheds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	100	Påkrævet felt som standard.
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Kontolokation	Tekst	50	Ingen
Lukkedato	Dato	7	Påkrævet felt som standard.
Forhandler	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Forventet omsætning	Valuta	15	Kan ikke importeres. Værdi, der er beregnet på basis af feltet Potentiel omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Prognose	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Kilde: Kundeemne	Valgliste	30	Ingen
Mærke	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ændret af	Ikke gældende	Ikke gældende	Det er i øjeblikket ikke muligt at angive dette felts værdi under import. Værdien angives automatisk af applikationen.
Navn	Tekst	100	Ingen
Næste trin	Tekst	250	Ingen
Valuta: Salgsmulighed	Valgliste	15	Skrivebeskyttet.

Standard salgsmuligheds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valuta: Salgsmulighed	Tekst	20	Ingen
Navn: Salgsmulighed	Tekst	100	Påkrævet felt som standard.
Ejer	E-mail	50	<p>Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.</p> <p>Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.</p>
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Lav, Mellem, Høj.
Sandsynlighed %	Valgliste	3	<p>Standard gyldige værdier: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100.</p> <p><b>BEMÆRK:</b> Dette felt skal altid vises i layoutet. Hvis det er skjult, kan der forekomme uventede resultater.</p>
Produktinteresse	Tekst	100	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Årsag til vundet/mistet	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Installeret base, Pris, Relation, Spor post, Intet aktuelt projekt, Intet budget, Ikke kvalificeret, Mistet til konkurrent, Mistet pga. ingen beslutning, Andet.
Omtildel salgsmulighed	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Omsætning	Valuta	15	Ingen



Standard salgsmuligheds- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Salgsstadie	Valgliste	50	Påkrævet felt som standard.  Dette felt virker anderledes end de fleste felter. Det tilføjer ikke valglisteværdier, der ikke matcher, selv om du angiver det under importprocessen. Importdataene skal matche de gyldige værdier til feltet. Hvis du vil indsamle valglisteværdier fra CSV-filen, der ikke matcher standard valglisteværdierne, skal du føje dem til applikationen, før dataene importeres. Ellers afvises hele posten. Standard gyldige værdier er: Kvalificeret kundeemne, Opbygning af vision, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/Vundet, Lukket/Mistet.
Kildekampagne	Valgliste	30	Den kampagne, der genererede salgsmuligheden.
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier er Ventende, Mistet og Vundet.
Salgsområde	Tekst	50	Ingen
Samlet aktivværdi	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet præmie	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Valgliste	30	Ingen
År	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Felter til produktomsætning for salgsmulighed: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før salgsmulighedsproduktposter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard salgsmulighedsprodukt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
--	----------	--------------	-------------

Standard salgsmulighedsprodukt-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Antal perioder	Heltal	3	Tilbagevendende omsætning understøtter maksimalt 260 perioder. Den tidsvarighed, der dækkes af det samlede antal perioder, varierer på basis af den valgte hyppighed (i feltet Frekvens). Hvis du f.eks. har ugentligt tilbagevendende omsætning, kan du spore omsætning i op til fem år.
Aktivværdi	Valuta	15	Ingen
Kontakts fulde navn	Tekst	255	Ingen
Kontrakt	Valgliste	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Grænsen er 250 tegn.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Prognose	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Frekvens	Valgliste	30	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Ekstern id for salgsmulighed	Tekst	30	Ingen
Navn: Salgsmulighed	Valgliste	30	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Ejer	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Præmie	Valuta	15	Ingen

Standard salgsmulighedsprodukt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Sandsynlighed %	Valgliste	22	Ingen
Ekstern id for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Indkøbsdato	Dato	7	Ingen
Indkøbspris	Valuta	15	Ingen
Mængde	Tal	15	Ingen
Serienr.	Tekst	100	Ingen
Forsendelsesdato	Dato	7	Ingen
Start/lukkedato	Dato	7	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Type	Valgliste	30	Ingen
Garanti	Valgliste	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til partner: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før partnere importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende oplysninger, før du importerer partnere.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard partner- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Antal læger	Tal	22	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontopartner	Tekst	1	Ingen
Årlig omsætning	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	Ingen
Faktureringsadresse 2	Tekst	100	Ingen
Faktureringsadresse 3	Tekst	100	Ingen
Faktureringsby	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Valgliste	30	Ingen
Faktureringspostboks/sorteringskode	Tekst	30	Ingen
Faktureringsprovins	Tekst	50	Ingen
Fakturerings - US-stat	Valgliste	2	Værdien til dette felt er standardforkortelsen på to bogstaver for amerikanske stater, f.eks. IA for Iowa.
Faktureringspostnr.	Tekst	30	Ingen
Besøgsfrekvens	Valgliste	30	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Partneransvarlig	Tekst	50	Ingen
Dato for gennemgang af overholdelse	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato, hvor status for overholdelse skal gennemgås.
Status for overholdelse	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Ekspertise	Tekst	30	Du kan redigere denne valgliste.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen.
Furigana-navn	Tekst	100	Ingen.
HIN	Tekst	30	Health Industry-nummer (HIN).
Branche	Valgliste	50	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdierne til valglisten er: Bilindustri, Energi, Finansielle services, Højteknologi, Fremstilling, Andet,

Standard partner- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			Medicinalvarer, Detail, Servicer og Telekommunikation.
Indflydelsestype	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.
Fuldførelsesdato for sidste tildeling	UTC-dato/klokkeslæt	7	Ingen
Afsendelsesdato for sidste tildeling	UTC-dato/klokkeslæt	7	Ingen
Sidste kontaktdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Ingen
Lokation	Tekst	50	Ingen
Hovedfaxnr.	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnr.	Telefon	40	Ingen
Markedspotentiale	Valgliste	30	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Markedssegment	Valgliste	30	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste.
Markedsandel	Tal	Ikke gældende	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne valgliste. Tallet er mellem nul (0) og 100.
Maks. antal brugere	Heltal	Ikke gældende	Ingen
Antal medarbejdere	Heltal	22	Ingen
Oprindelig partnerkonto	Valgliste	100	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Valglisten indeholder værdien for en gyldig partner.
Ejer	Tekst	50	Dette felt indeholder navnet på denne posts aktuelle ejer.
Ejerpartnerkonto	Valgliste	100	Denne valgliste er skrivebeskyttet.
Valuta: Partner	Valgliste	15	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Værdien skal matche den eksisterende værdi til den aktuelle partnervaluta.
Partnerniveau	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.

Standard partner- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Navn: Partner	Tekst	100	Partnerens navn.
Organisationsstatus: Partner	Valgliste	30	Dette felt angiver, om partneren er en aktiv eller inaktiv PRM-organisation. Når det er sat til Aktiv, oprettes automatisk en bog til partnerorganisationen. Deres brugere føjes automatisk til bogen. Bogen bruges kun, når partnere relateres til hinanden i relateret element for partnerrelation under feltet Partnerpost. Du kan redigere denne valgliste.
Prisliste	Valgliste	50	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdierne til valglisten er navnene på prislisterne.
Primær partnertype	Valgliste	30	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdierne til valglisten er de partnertyper, der er knyttet til partneren.
Hovedpartnerkonto	Valgliste	100	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdien til valglisten er værdien for partneren.
Prioritet	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.
Offentligt selskab	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen.
Prioritering	Tal	22	Ingen.
Omtildel konto	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Dette felt angiver, at kontoen skal omtildes. Når den importeres, udløses automatiske tildelingsregler til denne kontopost, hvis firmaadministratoren eller manageren har konfigureret den funktion.
Reference	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Dette felt skal sættes til markeret tilstand, hvis denne konto accepterede at være en reference, som du kan udlevere til potentielle kunder.
Reference pr.	Dato	Ikke gældende	Ingen
Region	Valgliste	25	Du kan redigere denne valgliste. De gyldige standardværdier er Øst, Vest

Standard partner- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			og Central.
Rute	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	Ingen
Forsendelsesadresse 2	Tekst	100	Ingen
Forsendelsesadresse 3	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesby	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesland	Valgliste	30	Ingen
Forsendelsespostboks/sorteringskode	Tekst	30	Ingen
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Ingen
Forsendelse - US-stat	Valgliste	2	Værdien til dette felt er standardforkortelsen på to bogstaver for amerikanske stater, f.eks. IA for Iowa.
Forsendelsespostnr.	Tekst	30	Ingen.
Kildekampagne	Valgliste	100	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdien til valglisten er navnet på den kildekampagne, der genererede kontoen.
Status	Valgliste	30	Du kan redigere denne valgliste.
Salgsområde	Valgliste	50	Denne valgliste er skrivebeskyttet. Standardværdien til valglisten er navnet på salgsområdet.
Website	Tekst	100	Ingen.
ÅTD omsætning	Valuta	22	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Det står for år-til-dato.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til plankonto: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før plankonti-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard plankonto-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Valgliste	15	Referencefelt, der indeholder kontoobjekt-id.
Forretningsplan	Valgliste	15	Referencefelt, der indeholder forretningsplanobjekt-id.
Primær plankonto	Boolsk	1	Angiver, om kontoen er en primær konto.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Plankonti](#) (på side 264)

### Felter til plankontakt: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før plankontakter-importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard plankontakter- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Forretningsplan	Valgliste	15	Referencefelt, der indeholder forretningsplanobjekt-id.
Kontakt	Valgliste	15	Referencefelt, der indeholder kontaktobjekt-id.
Primær plankontakt	Boolsk	1	Angiver, om kontoen er den primære konto.



## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)
- [Plankontakter](#) (på side 268)

## Felter til plansalgsmulighed: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før plansalgsmuligheder importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard plansalgsmulighed- felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Salgsmulighed	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder salgsmulighedsobjekt-id.
Forretningsplan	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder forretningsplanobjekt-id.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)
- [Plansalgsmuligheder](#) (på side 271)

## Felter til police: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før policer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til policedata.

Police-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Faktureringsstatus	Valgliste	30	Ingen
Forretningskonto	Tekst	15	Ingen
Forretningskonto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Kampagne	Tekst	15	Ingen
Kampagne: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Annuleringsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Firma: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Gældende dato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Udløbsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Pålydende	Valuta	22	Ingen
Finansiel konto	Tekst	15	Ingen
Finansiel konto: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Husstand	Tekst	15	Ingen
Husstand: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Fakturaforfaldsdato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Overordnet police	Tekst	15	Ingen
Overordnet police: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den overordnede

Police-feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			police, der er linket til denne post.
Policenr.	Tekst	50	Det foruddefinerede felt til den matchende post. Dette felt kaldes også feltet Policenr.
Policebetalingsmåde	Valgliste	30	Ingen
Policetype	Valgliste	30	Ingen
Primært agentur	Tekst	15	Ingen
Primært agentur: Ekstern system-id	Tekst	30	Ekstern entydig id for det primære agentur (forretningskonto er sat til partner), der er linket til denne post.
Primær agent	Tekst	15	Ingen
Primær agent: Ekstern system-id	Tekst	30	Ekstern entydig id for den primære agent (kontakt), der er linket til denne post.
Fremskafferkode	Tekst	50	Ingen
Sats - Plan	Valgliste	30	Ingen
Sats - Stat	Valgliste	30	Ingen
Henvisningskilde	Valgliste	30	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Understatus	Valgliste	30	Ingen
Løbetid	Tekst	50	Ingen
Samlet præmie	Valuta	22	Ingen

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til policeindehaver: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før policeindehavere i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet. Dette emne er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oplysningerne i følgende tabel er kun gyldige til data for policeindehavere.

Standard policeindehaver-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Forretningskontoindehaver	Tekst	15	Ingen
Forretningskontoindehaver: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Firma: Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Kontaktholder	Tekst	15	Ingen
Kontaktindehaver: Ekstern entydig id	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Valgliste	20	Ingen
Vekseldato	Dato	Ikke gældende	Ingen
Ekstern system-id	Tekst	50	Ingen
Eksternt sidst opdateret	Dato/tid	Ikke gældende	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Husstandspoliceholder	Tekst	15	Ingen
Hustandspoliceholder: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Indehaver - Procent	Procent	22	Ingen
Forsikret type	Valgliste	30	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen

Standard policeindehaver-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ejer: Ekstern system-id	Tekst	30	Ingen
Police	Tekst	15	De foruddefinerede felter til den matchende post.
Police: Ekstern system-id	Tekst	50	Ekstern entydig id for den police, der er linket til denne post.
Navn på policeindehaver	Tekst	250	De foruddefinerede felter til den matchende post.
Rolle	Valgliste	30	De foruddefinerede felter til den matchende post.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til portefølje: Klargøring til import

**BEMÆRK:** Denne funktion er muligvis ikke tilgængelig i din version af applikationen, da den ikke er en del af standardapplikationen.

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard porteføljekonto-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valuta: Konto	Valgliste	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du

Standard porteføljekonto-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Kontonr.	Tekst	100	Ingen
Kontotype	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Annuitetskontrakt, Gruppepolice, 401K, Check, IRA, Livsforsikring, Investeringsforening, Opsparing og Andet.
Årlig % sats	Tal	15	Ingen
Annullerings-/salgsdato	Dato	7	Ingen
Kreditgrænse	Valuta	20	Ingen
Gældende dato	Dato	7	Ingen
Udløbsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Pålydende værdi	Valuta	20	Ingen
Institution	Tekst	100	Ingen
Institutionslokation	Tekst	50	Ingen

Standard porteføljekonto-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Lånebeløb	Valuta	20	Ingen
Forfald	Dato	7	Ingen
Præmie	Valuta	20	Ingen
Id for primær ejer	Tekst	50	Ingen
Produkt	Tekst	50	Ingen
Indkøbsdato	Dato	7	Ingen
Omsætning	Valuta	20	Ingen
Risikoklasse	Tekst	50	Ingen
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Aktiv, Ventende, Tilbud, Opsagt og Lukket.
Løbetid	Tal	20	Ingen
Løbetidsenhed	Valgliste	20	Standard gyldige værdier: Dag, Uge, Måned og År.
Samlet aktivværdi	Valuta	20	Ingen

Standard porteføljekonto-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Værdiansættelsesdato	Dato	7	Ingen
Ekstern id for institution	Tekst	30	Institution linkes til konto.
Ekstern id for produkt	Tekst	30	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Porteføljer](#) (på side 534)
- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til prisliste: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før prislister importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard prisliste- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Valuta	Varchar	20	Prislistens valuta.
Beskrivelse	Varchar	255	Ingen
Gældende fra	UTC-dato/klokkeslæt	7	Den dato, hvorfra prislisten gælder.
Gældende til	UTC-dato/klokkeslæt	7	Den dato, hvortil prislisten gælder.
Ejer	Varchar	15	Postens ejer.



Standard prisliste- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Navn på prisliste	Varchar	50	Ingen
Status	Varchar	30	Prislistens aktuelle status, f.eks. Igangværende, Publiceret osv.
Type	Varchar	30	Prislistens type.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til linjeelement i prisliste: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før listeelementer i prisliste importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard listeelement i prisliste- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Beskrivelse	Varchar	255	Ingen
Gældende fra	UTC-dato/klokkeslæt	7	Den dato, hvorfra prislisten gælder.
Gældende til	UTC-dato/klokkeslæt	7	Den dato, hvortil prislisten gælder.
Listepris	Tal	22	Produktets pris.
Ejer	Varchar	15	Postens ejer.
Prisliste	Varchar	15	Navnet på den prisliste, som dette linjeelement er knyttet til.
Pristype	Varchar	30	Pristypen på listeelementet, f.eks. standard.
Produkt	Varchar	15	Produktet i linjeelementet.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til produktkategori: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før produktkategorifelter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard kampagnemodtager-felt navn	Datatype	Maks. længde
Kategorinavn	Tekst	100
Overordnet kategori	Tekst	100
Ekstern entydig id	Tekst	30
Ekstern id for overordnet produktkategori	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	16,350

## Felter til produkt: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før produkter importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard produkt- felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Karosseri	Valgliste	30	<p>Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.</p> <p>Standard gyldige værdier: Coupe, Salon, Cabriolet, Hatchback, Wagon,</p>

Standard produkt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			Sedan
Kategori	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Beklædning, Traktor, SUV, Intern, Stor lastbil, Udvendig, Elektrisk, Tog, Lille lastbil, Personbil
Kontrolleret	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Forhandlers fakturapris	Valuta	15	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Dør	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Standard gyldige værdier: 3-dørs, 2-dørs, 4-dørs
Motor	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Sporing af partinr.	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Mærke	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Bestilbar	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Overordnet produkt	Tekst	100	Ingen
Partnr.	Tekst	50	Ingen
Pristype	Valgliste	30	Ingen
Produktkategori	Tekst	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Påkrævet felt som standard.

Standard produkt- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Produkttype	Valgliste	30	Ingen
Revision	Valgliste	30	Ingen
Serienummereret	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Status	Valgliste	30	Ingen
Undertype	Valgliste	30	Ingen
Terapeutisk klasse	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gearkasse	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Udstyr	Valgliste	30	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Valgliste	30	Ingen
År	Tal	50	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før felter til ansvarsfraskrivelse til prøve importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard ansvarsfraskrivelse til prøve- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Kommentarer	Tekst	255	Dette felt indeholder supplerende oplysninger om feltet til

Standard ansvarsfraskrivelse til prøve- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			ansvarsfraskrivelse.
Tal	Tekst	15	Ingen
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Tekst	500	Ansvarsfraskrivelsesteksten.
Slutdato	Dato/tid	7	Ansvarsfraskrivelsens udløbsdato.
Startdato	Dato/tid	7	Ansvarsfraskrivelsens aktiveringsdato.
Status	Valgliste	30	Værdierne til dette felt er: Aktiv, Inaktiv og Udløbet.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til prøvelager: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før prøvelagre importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard prøvelager- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Revisionsrapport-id	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referencefelt, der peger på lagerperiodeobjekt-id.
Sidste fysiske optælling	Tal	22	Ingen
Partinr.	Tekst	15	Ingen
Primobeholdning	Tal	22	Ingen
Fysisk optælling	Tal	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Referencefelt, der peger på lagerets

Standard prøvelager- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			prøveprodukt.
Systemantal	Tal	22	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Prøvelager](#) (på side 467)

### Felter til prøveparti: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før prøvepartier importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende oplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard prøveparti- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Skæringsdato	Dato	7	Denne dato beregnes. Beregningen er baseret på udløbsdatoen minus værdien i feltet Korte dage. Hvis f.eks. udløbsdatoen er 31. januar, og værdien i feltet Korte dage er 30, er skæringsdatoen 1. januar. Det angivet, at prøvepartiet skal bruges i umiddelbar fremtid eller skal returneres til hovedkontoret.
Beskrivelse	Tekst	255	Beskrivelse af partiet.
Udløbsdato	Dato	7	Prøvepartiets udløbsdato.
Lager efter parti	Boolsk	1	Dette felt angiver, om lageret spores på partiniveau eller produktniveau.
Partinr.	Tekst	100	Partinavnet.
Bestilbar	Boolsk	1	Dette felt angiver, om partiet kan bestilles.
Produktniveau	Tal	22	Ingen

Standard prøveparti- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Prøve	Tekst	15	Produktnavnet.
Korte dage	Tal	22	Antal gennemløbsdage.
Startdato	Dato	7	Prøvepartiets startdato.
Enhed	Tekst	30	Måleenheden.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Prøvepartier](#) (på side 502)

### Felter til prøvetransaktion: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før prøvetransaktioner importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard prøvetransaktion- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Antal pakker sendt	Tal	22	Antal pakker, der sendes, når prøvetransaktioner overføres ud.
Antal pakker modtaget	Tal	22	Antal pakker, der blev modtaget, når prøvetransaktioner blev overført ind.
Justeringsårsag	Valgliste	30	Standardværdier til dette felt er: Menneskelig fejl, Tyveri, Startoptælling, Mistet, Fundet og Anmodning.
Kommentarer	Tekst	255	Beskrivelsesfeltet.

Standard prøvetransaktion- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Dato	Dato/tid	7	Datoen for transaktionen.
Forventet ankomstdato	Dato/tid	7	Ingen
Forventet leveringsdato	Dato/tid	7	Ingen
Fra transaktion	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode: Startdato	Dato/tid	7	Ingen
Lagerperiode: Slutdato	Dato/tid	7	Ingen
Fakturanr.	Tekst	15	Ingen
Navn	Tekst	50	Ingen
Overordnet transakt.	Tekst	15	Ingen
Modtagelsesdato	Dato/tid	7	Ingen
Rodtransaktion	Tekst	15	Ingen
Status	Valgliste	30	Standardværdierne er: Igangværende, I transit, Justeret, Behandlet og Behandlet med afvigelser.
Afsendelsesdato	Dato/tid	7	Ingen
Sporingsnr.	Tekst	15	Ingen
Overfør til	Tekst	15	Ingen
Type	Valgliste	30	Standardværdierne er: Overførsel ind, Overførsel ud, Prøve mistet, Lagerjustering og Udlevering.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til serviceanmodning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før serviceanmodninger importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.



**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard serviceanmodnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Konto	Tekst	100	Ingen
Ekstern id for konto	Tekst	30	Ingen
Område	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Produkt, Installation, Vedligeholdelse, Uddannelse og Andet.
Årsag	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Uklare instruktioner, Bruger har behov for træning, Eksisterende problem, Nyt problem, Andet.
Lukket	Tid	Dato/tid	Ingen
Kontakt	Tekst	255	Ingen
Ekstern id for kontakt	Tekst	30	Ingen
Forhandler	Valgliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16.350 tegn, afkortes det til 16.252 tegn. De resterende tegn føjes til de linkede noter, som hver har en grænse på 16.350 tegn.
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Åbningstidspunkt	Dato/tid	7	Ingen
Ejer	E-mail	50	Fildata skal matche logon-bruger-id for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruger. Hvis en post ikke indeholder en gyldig værdi til dette felt (heriblandt ingen værdi), sættes værdien til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen.

Standard serviceanmodnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
			Hvis feltet ikke er mappet til et gyldigt felt i importfil, når importassistenten køres, sættes ejeren til logon-bruger-id for den bruger, der udfører importen for alle de importerede poster.
Ekstern id for ejer	Tekst	30	Ingen
Hovedpartnerkonto	Varchar	15	Ingen
Prioritet	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: 1 - Snarest, 2 - Høj, 3 - Mellem, 4 - Lav.
Produkt	Valgliste	100	Ingen
Omtidel ejer	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Ingen
Serviceforhandler	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Kilde	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Telefon, Web, E-mail, Fax.
SA-valuta	Tekst	20	Ingen
SA-nr.	Tekst	64	Ingen
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Åben, Ventende, Lukket, Åben - Eskaleret, Annulleret.
Emne	Tekst	250	Ingen
Type	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Spørgsmål, Problem, Forbedringsanmodning, Andet.
Køretøj	Tekst	100	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til serviceanmodning](#) (på side 284)
- [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til signatur: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før signaturer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard signatur- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Aktivitets-id	Tekst	15	Ingen
Kontakts fornavn	Tekst	50	Ingen
Kontakts efternavn	Tekst	50	Ingen
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Tekst	500	Ingen
Tekst til hoved	Tekst	800	Ingen
Salgsrep's fornavn	Tekst	50	Ingen
Salgsrep's efternavn	Tekst	50	Ingen
Signaturkontrol	Tekst	16000	Dette felt indeholder signaturs x- og y-koordinater.
Signaturodato	Dato	7	Ingen

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til løsning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før løsninger importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard løsnings- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Ekstern entydig id	Tekst	30	Ingen
Ofte stillede spørgsmål	Tekst	250	Ingen
Integrations-id	Tekst	30	Ingen
Produktkategori	Valgliste	100	Ingen
Publiceret	Valgliste	1	Standard gyldige værdier er Y og N. Disse værdier skal være på engelsk uanset dine sprogindstillinger.
Antal: Serviceanmodning	Heltal	22	Ingen
Valuta: Løsning	Valgliste	20	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Detaljer: Løsning	Tekst	16,000	Ingen
Prioritering: Løsning	Tal	15	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Status	Valgliste	30	Standard gyldige værdier: Udkast, Godkendt, Forældet.
Titel	Tekst	100	Påkrævet felt som standard.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til løsning](#) (på side 293)
- [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)
- [Import af data](#) (på side 1488)

### Felter til produkt med særlig prissætning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før produkter med særlig prissætning importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard produkt med særlig prissætning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Autoriseret omkostning	Tal	22	Partnerens pris, der er under forhandling til den særlige prissætningsanmodning.
Konkurrentnavn	Varchar	100	Navn på konkurrenten til anmodningen.
Konkurrentpartner	Varchar	100	Navn på konkurrerende partner.
Konkurrentprodukt	Varchar	100	Navn på konkurrentens produkt.
Konkurrentproduktpris	Tal	22	Pris på konkurrentens produkt.
Valuta	Varchar	20	Ingen
Beskrivelse	Varchar	250	Ingen
Producers vejrl. salgspris	Tal	22	Producentens maks. vejledende salgspris i den valuta, der bruges.
Andre konkurrenceoplysninger	Varchar	250	Evt. andre oplysninger vedrørende konkurrenceprodukttilbud, f.eks. begrundelse for særlig pris osv.
Produkt	Varchar	15	Navn på produktet til den særlige prissætningsanmodning.
Købsomkostning	Tal	22	Pris, som partneren oprindeligt betalte for at købe produktet.
Mængde	Tal	22	Den forventede mængde af produkter, der vil blive solgt under denne anmodning.
Anmodet omkostning	Tal	22	Den reducerede pris, som partneren anmodede om.
Anmodet videresalgspris	Tal	22	Videresalgspris, som partneren vil sælge produktet til.
SP-anmodning	Varchar	15	Den særlige prissætningsanmodning, som dette produkt med særlig prissætning er knyttet til.
Foreslået videresalgspris	Tal	22	Videresalgspris, der foreslås af varemærkeejeren.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

 [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

 [Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til særlig prissætningsanmodning: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før særlige prissætningsanmodninger importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard særlig prissætningsanmodning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Godkendelsesstatus	Varchar	30	Godkendelsesstatus til særlig prissætningsanmodning.
Godkender	Varchar	15	Navn på godkenderen.
Autorisationsdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev godkendt.
Beslutningsdato for krav	Dato	7	Dato, hvor en beslutning blev taget til kravet.
Kravstatus	Dato	7	Status for det særlige prissætningskrav.
Valuta	Varchar	20	Valuta for den særlige prissætningsanmodning.
Handelsregistrering	Varchar	15	Handelsregistrering, der er knyttet til den særlige prissætningsanmodning.
Beskrivelse	Varchar	15	Ingen
Forfaldsdato	Dato	7	Den dato, som anmodningen skal være behandlet inden.
Slutkunde	Varchar	15	Kunden til anmodningen. Hvis anmodningen er knyttet til en salgsmulighed, kan du vælge salgsmulighedskonto.
Slutdato	UTC-dato	7	Den dato, hvorefter den særlige prissætning ikke længere er gyldig.
Kapital	Varchar	15	Navn på kapital, der er knyttet til den særlige prissætningsanmodning.

Standard særlig prissætningsanmodning- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Sidst godkendt af	Varchar	15	Navnet på den person, der senest godkendte anmodningen.
Salgsmulighed	Varchar	15	Den salgsmulighed, som anmodningen er relateret til.
Oprindelig partnerkonto	Varchar	15	Partner, som den særlige prissætningsanmodning stammer fra.
Ejer	Varchar	15	Postens ejer.
Ejerpartnerkonto	Varchar	15	Partnerkonto, som ejeren arbejder for.
Partnerprogram	Varchar	15	Partnerprogram, som anmodningen er knyttet til.
Hovedpartnerkonto	Varchar	15	Det partnerfirma, der leder indsatsen på den særlige prissætningsanmodning.
Årsagskode	Varchar	30	Årsagen til, at en særlig prissætningsanmodning blev returneret eller afvist.
Anmodningsdato	Dato	7	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev oprettet.
Anmodningsnavn	Varchar	50	Navnet på anmodningen.
Startdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætning begynder.
Afsendelsesstatus	Varchar	30	Status for afsendelsen, så som Ikke afsendt, Afsendt eller Tilbagekaldt.
Afsendelsesdato	UTC-dato/klokkeslæt	7	Dato og klokkeslæt, hvor anmodningen blev afsendt.
Samlet autoriseret beløb	Tal	22	Det samlede beløb, der autoriseres.
Samlet anmodet beløb	Tal	22	Det samlede beløb, der blev anmodet af partneren.
Samlet godkendt kravbeløb	Tal	22	Det samlede kravbeløb, der blev godkendt til partneren.
Samlet kravbeløb krævet	Tal	22	Det samlede kravbeløb, der anmodes om af partneren.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til opgavekontakt: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før linket mellem en kontakt og en opgave importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard opgavekontakt-felt navn	Datatype	Maks. længde
Kontakts fulde navn	Tekst	60
Ekstern id for kontakt	Tekst	30
Ekstern id for opgave	Tekst	30

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til opgavebruger: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før linket mellem en bruger og en opgave importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard opgavebruger-felt navn	Datatype	Maks. længde
Bruger-id	Tekst	50



Standard opgavebruger-felt navn	Datatype	Maks. længde
Ekstern id for opgave	Tekst	30
Ekstern id for bruger	Tekst	30

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

## Felter til transaktionselement: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før transaktionselementer importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard transaktionselement-felt navn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	250	Beskrivelse af transaktionselementet.
Lagerperiode	Tekst	15	Ingen
Linjenr.	Tal	22	Det entydige nummer, der er knyttet til transaktionshovedposten.
Partinr.	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder prøveparti-id.
Mængde	Tal	22	Antal prøver, der er knyttet til transaktionselementet.
Prøve	Tekst	15	Navn på den prøve, der leveres med transaktionselementet. Du skal dokumentere alle prøver.
Afsendt mængde	Tal	22	Antal prøver, der blev afsendt som et transaktionselement.
Transaktionsnr.	Tekst	15	Referencefelt, der indeholder prøvetransaktions-id.

**Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

**Felter til bruger: Klargøring til import**

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før brugere importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard bruger- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Alias	Tekst	50	Påkrævet felt som standard.
Brugeradresse 1	Tekst	200	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Brugeradresse 2, 3	Tekst	100	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for at få en beskrivelse af, hvordan adressefelter mappes på landebasis.
Bruger: By	Tekst	50	Ingen
Bruger: Land	Valgliste	30	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er USA. Applikationen tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt før import (se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> ) (se " <a href="#">Om lande og adressemapping</a> " på side 1323).
Bruger: Postboks/sorteringskode	Tekst	30	Ingen
Bruger: Provins	Tekst	50	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for Canada. Dette er imidlertid ikke et valglistefelt.
Bruger: US-stat	Valgliste	2	Se <a href="#">Om lande og adressemapping</a> (på side 1323) for listen over gyldige værdier til US-stater.

Standard bruger- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Bruger: Postnr.	Tekst	30	Ingen
Mobilnr.	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	50	Dette felt sættes på firmanavn, og følgelig kan du ikke importere dette felt eller redigere dets valglister værdier.
Afdeling	Tekst	75	Ingen
Division	Tekst	75	Ingen
E-mail	Tekst	50	Påkrævet felt som standard.
E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende	Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt og gemmer, sendes en e-mail med en midlertidig adgangskode til brugeren.
Medarbejdernr.	Tal	30	Ingen
Ekstern entydig id	Tekst	30	Indeholder det eksterne id for den importerede post.
Fornavn	Tekst	50	Påkrævet felt som standard.
Kapitalgodkendelsesgrænse	Tal	22	Specifik for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrations-id	Tekst	30	Identifikator, der bruges til integration med eksterne systemer.
Sprog	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige standardværdier.
Efternavn	Tekst	50	Påkrævet felt som standard.
Landestandard	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Mellempnavn	Tekst	50	Ingen
Hr./Fr.	Valgliste	15	Ingen
Rapporterer til	Tekst	Ikke gældende	Dette er et beregnet felt, der er baseret på managerens for- og efternavn.
Ekstern id for Rapporterer til	Tekst	30	Ingen

Standard bruger- feltnavn	Datatype	Maks. længde	Kommentarer
Rolle	Valgliste	50	Påkrævet felt som standard. Standard gyldige værdier: Administrator, Ledelse, Field-salgsrep., Intern salgsrepr., Salgs- og marketingmanager, Servicemanager, Servicerepr.
Status	Valgliste	30	Påkrævet felt som standard. Standard gyldige værdier: Aktiv, Inaktiv.
Tidszone	Tekst og nummer	100	Du kan ikke redigere denne valgliste. De værdier, som du importerer, skal derfor nøjagtigt matche de gyldige værdier.
Arbejdsfax	Telefon	40	Ingen
Arbejdstlf.	Telefon	40	Påkrævet felt som standard.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357)

[Import af data](#) (på side 1488)

[Felter til bruger](#) (på side 1146)

## Felter til kontakt for køretøj: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før felter-til kontakt for køretøj importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

Standard produktkategori-feltnavn	Datatype	Maks. længde
Serienr.	Tekst	100
Produktnavn	Tekst	100
Kontakts fulde navn	Tekst	60
Ekstern id for kontakt	Tekst	30

Standard produktkategori-feltnavn	Datatype	Maks. længde
Ekstern id for køretøj	Tekst	30
Primær	Afkrydsningsfelt	Ikke gældende

## Felter til køretøj: Klargøring til import

Følgende tabel indeholder specifikke oplysninger om opsætning af CSV-filen, før felter til køretøj importeres i Oracle CRM On Demand. Disse oplysninger supplerer retningslinjerne i emnet [Retningslinjer for felttype til import af data](#) (på side 1357). Du skal gennemgå følgende importoplysninger, før du udfører en import.

**BEMÆRK:** Kolonnen Standardfelt i denne tabel indeholder kun det første (standard) navn til hvert felt. Den indeholder ikke nogen navne, som er ændret for dit firma i Oracle CRM On Demand. Hvis du derfor ikke ser et bestemt felt, når du forsøger at importere data, skal du kontrollere hos firmaadministratoren for at få oplyst det nye navn til feltet.

**BEMÆRK:** Dette afsnit er specifikt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standard køretøj-feltnavn	Datatype	Maks. længde
Stelnr.	Tekst	100
Mærke	Tekst	30
Model	Tekst	30
År	Tekst	22
Udstyr	Tekst	30
Dør	Tekst	30
Udvendig farve	Tekst	30
Ekstern entydig id	Tekst	30
Ekstern id for ejer	Tekst	30
Ekstern id for konto	Tekst	30
Ekstern id for produkt	Tekst	30
Ekstern id for forhandler	Tekst	30
Ekstern id for serviceforhandler	Tekst	30
Produkttype	Tekst	30
Forhandler	Tekst	100




Standard køretøj-felt navn	Datatype	Maks. længde
Status	Tekst	255
Konto	Tekst	100
Kontotype	Tekst	255
Kontakt	Tekst	255
Kørekortnr.	Tekst	30
Kørekort - udstedelsesstat	Tekst	10
Udløb af kørekort	Dato	32
Gearkasse	Tekst	30
Sted: Konto	Tekst	50
Status	Tekst	30
Lokation	Tekst	30
Brugt/ny	Tekst	30
Motor	Tekst	30
Producers vejl. salgspris	Valuta	25
Forhandlers fakturapris	Valuta	25
Ejet af	Tekst	30
Ændret: Dato ekstern	Dato/tid	32
Ændret af	Tekst	255
Køretøj - Valuta	Tekst	30
Indvendig farve	Tekst	30
Garantitype	Tekst	30
Garantistartdato	Dato	32
Garantislutdato	Dato	32
Aktuelt kilometertal	Tal	16
Dato for aflæsning af kilometertal	Dato	32
Produktnavn	Tekst	100
Type	Tekst	255
Tekst	Tekst	30

Standard køretøj-felt navn	Datatype	Maks. længde
Beskrivelse	Tekst	250
Ejer	E-mail	50
Oprettet: Dato ekstern	Dato/tid	32
Række-id	Id	15
Integrations-id	Tekst	30
Konto-id	Id	15
Integrations-id for konto	Tekst	30
Tilpasset objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indekseret valgliste 1	Tekst	30
Indekseret valgliste 2	Tekst	30
Indekseret valgliste 3	Tekst	30
Indekseret valgliste 4	Tekst	30
Indekseret valgliste 5	Tekst	30
Indekseret valgliste 6	Tekst	30
Indekseret tal	Tal	16
Indekseret dato	Dato/tid	32
Indekseret valuta	Valuta	25
Indekseret lang tekst	Tekst	255
Indekseret kort tekst 1	Tekst	100
Indekseret kort tekst 2	Tekst	100
Indekseret afkrydsningsfelt	Boolesk	1
Produktkategori	Tekst	100
Partnr.	Tekst	50
Indkøbsdato	Dato	32
Indkøbspris	Valuta	25
Mængde	Tal	16
Forsendelsesdato	Dato	32
Installationsdato	Dato	32

Standard køretøj-felt navn	Datatype	Maks. længde
Udløbsdato	Dato	32
Underretningsdato	Dato	32
Kontrakt	Tekst	30

## Importassistent

I følgende emner beskrives, hvordan du bruger importassistenten til at importere dine firmadata i Oracle CRM On Demand:

-  [Import af data](#) (på side 1488)
-  [Gennemgang af importresultater](#) (på side 1493)
-  [Eksempel på e-mail og logfil med importresultater](#) (på side 1493)

## Import af data

**Før du går i gang.** Klargør CSV-filerne, og tilføj evt. nødvendige felter eller valglister værdier til applikationen. Se [Klargøring af data til import](#) (på side 1362). Før data importeres, kan du fastlægge den importmetode, som bedst opfylder dine behov, ved at gennemgå den understøttende dokumentation på Min Oracle-support.

Når du har klargjort dataene til import, skal du åbne importassistenten og udføre importen. Hver importanmodning opdeles i en eller flere underordnede anmodninger med 100 poster for at sikre, at importassistenten behandler alle importanmodninger ens. Underordnede anmodninger fra forskellige importanmodninger behandles på samme tid, så ingen importanmodning venter på fuldførelse af en anden anmodning, før den opsamles i køen. Behandlingstiden til en importanmodning opdateres løbende og afspejler de underordnede anmodningers fremskridt i køen.

**TIP:** Sørg for, at CSV-importfilen er konfigureret korrekt ved at udføre en testimport af fem poster. Det er meget nemmere at rette fejl i fem importerede poster end i det fulde antal poster i importfilen.

### Sådan importerer du poster

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Import- og eksportværktøjer i afsnittet Datastyringsværktøjer.
- 3 Vælg den posttype, som du vil importere i rullemenuen i afsnittet Importer data.
- 4 Klik på knappen Start.  
Importassistenten åbnes.
- 5 Til trin 1:

**BEMÆRK:** Følgende indstillinger er tilgængelige afhængigt af den post, som du vil importere.



- a** Vælg, hvordan du ønsker, at importassistenten skal identificere matchende poster.

Importassistenten bruger en ekstern entydig id, som er et entydigt eksternt id-felt, der importeres fra et andet system, række-id i Oracle CRM On Demand og foruddefinerede felter i Oracle CRM On Demand. Disse foruddefinerede felter, så som Kontonavn og Lokation, har ikke id'er.

Se [Om postdubletter og eksterne id'er](#) (på side 1340) for oplysninger om, hvordan dubletposter defineres.

- b** Vælg, hvad importassistenten skal gøre, hvis den finder en identisk entydig postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Valgmulighederne er ikke at importere dubletposter, at overskrive eksisterende poster eller at oprette yderligere poster.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er ikke tilgængelig rollerne Opgave, Aftaler, Noter, Kontoteam, Kontaktteam og Salgsmulighedskontakt.

- c** Vælg den handling, som importassistenten skal følge, hvis den importerede posts entydige postidentifikator ikke matcher en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er ikke tilgængelig i Opgave, Aftaler og Noter. Hvis du vælger Overskriv eksisterende poster og Opret ikke ny post i forrige indstilling, medfører det, at posten opdateres.

- d** Vælg, hvordan du vil håndtere valglisterverdier i CSV-filen, som ikke matcher værdierne i applikationen.

Importassistenten kan enten føje den nye værdi til valglisten eller lade være med at importere feltværdien.

**BEMÆRK:** Dette er ikke tilgængeligt, når noter importeres, eller hvis brugerens sprog er et andet end firmaets standardsprog. Dette gælder heller ikke for MultiVælg-valglistes. MultiVælg-valglistes kan kun importeres, hvis værdien i CSV-filen findes i applikationen.

- e** Beslut, om importassistenten skal oprette en ny post til manglende tilknytninger (relaterede poster) i datafilen.

**BEMÆRK:** Denne indstilling er kun tilgængelig, når konti eller kontakter importeres.

- f** Vælg dato/klokkeslætsformat, der bruges i CSV-filen.

Se [Retningslinjer for feltype til import af data](#) (på side 1357) for at få flere oplysninger.

- g** Verificer, at valget af filkodning er Vestlig.

**BEMÆRK:** Du bør ikke ændre denne indstilling, medmindre du er sikker på, at en anden kodningsmetode anvendes. Standarden, Vestlig, gælder for de fleste kodningssystemer i Europa og Nordamerika.

- h** Vælg den type CSV-afgrænser, der bruges i filen: komma eller semikolon.

- i** Vælg det, som du ønsker, at Oracle CRM On Demand skal logge, i rullelisten Fejllogning: Alle meddelelser, Fejl og advarsler eller Kun fejl.

- j** Vælg den CSV-fil, hvis data du vil importere.

- k** Marker afkrydsningsfeltet, hvis du ønsker, at datafiler skal behandles fortløbende.

**BEMÆRK:** Hvis du vælger at behandle datafiler fortløbende, sikres det, at de underordnede importanmodninger altid behandles i rækkefølge, når en importanmodning afsendes. Det sikrer også, at CVS-filafhængigheder vedligeholdes.

- l** Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil deaktivere revision, mens data importeres, og hvis du ikke ønsker at generere revisionssporposter.

**BEMÆRK:** Du kan ikke deaktivere denne revisionsindstilling, hvis du importerer posttypen Bruger. Denne indstilling er kun tilgængelig, hvis privilegiet Håndter postrevision til importer er aktiveret til din rolle. Fravalg af dette afkrydsningsfelt kan forbedre importydeevnen afhængig af de posttyper, som du vil importere, og antallet af reviderede felter, som du beslutter at revidere.

## 6 Til trin 2:

- a** Følg evt. instruktionerne til validering af filen.
- b** Vælg en feltmappingfil, hvis der findes en.
- c** Feltmappingfiler (.map) indeholder feltpar i CSV-filen med eksisterende felter i Oracle CRM On Demand. Når du har udført en import, sender systemet en e-mail med .map-filen med det seneste mappingskema. Gem den på computeren for genbruge den under senere import.

## 7 Map felterne i filen til felter i Oracle CRM On Demand i trin 3. Som minimum skal du mappe alle påkrævede felter til kolonnehoveder i CSV-filen.

Importassistenten opstiller kolonnehoveder fra CSV-importfilen ved siden af en rulleliste med alle felterne i det område i Oracle CRM On Demand inkl. de tilpassede felter, som du tilføjede.

Hvis det adressefelt, som du ønsker, ikke vises i rullelisten, skal du vælge det tilsvarende, der vises i denne tabel.

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
Gadenr. Adresse 1 Chome	Nr./Gade
Ku	Adresse 2
Etage Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	By
Colonia/Section CEDEX-kode Adresse 4 URB Township	Postboks/sorteringskode

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
MEX Stat BRA Stat Sogn Del af territorium Ø Præfektur Region Emirat Oblast	Provins
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Postnr.

Hvis du valgte en .map-fil, skal du verificere, at felterne mappes korrekt. Tilpassede felter, der er oprettet, siden du kørte den forrige import, skal muligvis mappes.

Se [Om postdubletter og eksterne id'er](#) (på side 1340) for at få oplysninger om eksterne id'er.

**ADVARSEL:** Hvis du har valgt den forkerte fil til import, skal du klikke på Annuller for at ændre valgene. På dette tidspunkt rydder brug af Tilbage-knappen ikke cachen, så den importfil, som du valgte oprindeligt, vises i feltmappingtrinnet.

**ADVARSEL:** Ekstern entydig id og Ekstern id for manager er nøglefelter, der bruges til at knytte kontakter til deres managerposter. Hvis disse felter ikke er mappet, knyttes managerposten til kontakter vha. felterne Kontaktnavn og Manager. Når felterne Kontaktnavn og Manager bruges til at udføre denne tilknytning, vil datafilposterne være underlagt strengere sortering af afhængighed.

8 Følg evt. instruktionerne på skærmen til trin 4.

9 Klik på Færdig til trin 5.

### Sådan ser du køen til importanmodningerne

1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

2 Klik på linket Importanmodningskø i afsnittet Import- og eksportkøer.

Siden Importanmodningskø vises med oplysninger om dine anmodninger, heriblandt anslået tidspunkt for fuldførelse.

I følgende tabel beskrives importstatus.

Status	Beskrivelse
I kø	Importen er ikke behandlet endnu.
Igangværende	Importen er ved at blive behandlet. <b>BEMÆRK:</b> Du kan slette anmodningen i denne

Status	Beskrivelse
	tilstand. Du skal imidlertid gennemgå data, der er delvist importeret i Oracle CRM On Demand.
Fuldført	Ingen fejl under import.
Fuldført med fejl	Import er fuldført, men der var fejl med nogle af posterne.
Fejlet	Import er fuldført, men ingen af posterne blev importeret.
Fejl	Import blev ikke fuldført pga. en fejl.
Annulleret	Importen blev annulleret.

I følgende tabel beskrives oplysningerne om importposten.

Oplysninger om importpost	Beskrivelse
Antal afsendt	Antal poster indeholdt i CSV-filen.
Antal behandlet	Antal poster, som importprogrammet har behandlet indtil nu. Dette felt behandles hver 20. sekund eller som angivet af en systemproces.
Antal importeret	Antal poster, der blev importeret uden problemer.
Antal delvist importeret	Det antal, der blev importeret, men ikke alle felterne til posten blev importeret.
Antal ikke importeret	Antal poster, der slet ikke blev importeret.
Antal annulleret	Antal poster, der blev importeret, før importen blev annulleret.

### **Sådan importerer du MultiVælg-valglisteværdier**

- 1 Adskil MultiVærdi-valglistes med et semikolon i CSV-filen.  
Hvis du f.eks. har en MultiVærdi-valgliste, der indeholder fornavne, og du vil importere fire navne i dette felt, skal du adskille hvert navn med et semikolon.
- 2 Klik på Tilføj ny værdi til valgliste.  
Oracle CRM On Demand importerer MultiVærdi-valglisten.

## Gennemgang af importresultater

Du kan spore importens fremskridt ved at gennemgå køsiden i Oracle CRM On Demand. Når importanmodningen er fuldført, kan du navigere til importkøen og bore ned på det fuldførte importjob. Hver importanmodning indeholder den afsendte datafil, genereret mapfil og en logfil. Denne logfil indeholder grundlæggende logfiloplysningerne, heriblandt fejl, importens status osv. Hvis der opstår en fejl under importen, anbefales det, at du gennemgår den logfil, der er vedhæftet importanmodningen.

Når importen er fuldført, modtager du desuden en e-mail-meddelelse med specifikke detaljer om importen. E-mail-meddelelsen opsummerer importen og indeholder en logfil, som viser de poster og felter, der ikke blev importeret.


Du kan dernæst rette dataene i CSV-filen og importere oplysningerne igen. Anden gang skal du få systemet til at overskrive eksisterende poster, når dubletposter opdages.

### *Sådan gennemgår du importanmodningskøen*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Import- og eksportværktøjer i afsnittet Import- og eksportværktøjer.
- 3 Klik på linket Importanmodningskø i afsnittet Import- og eksportkøer.

Siden Importanmodningskø vises med angivelse af tidspunkt for fuldførelse af importen eller anslået fuldførelsestidspunkt.

### *Sådan gennemgår du e-mail-meddelelsen med importresultater*

-  Gå til dit e-mail-program, og åbn e-mail-meddelelsen fra Oracle CRM On Demand.

Meddelelsen viser evt. fejl, der opstår på basis af hver post sammen med den handling, der skal udføres, hvis du vil indsamle komplette data til den pågældende post.

## Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

-  [Eksempel på e-mail og logfil med importresultater](#) (på side 1493)

## Eksempel på e-mail og logfil med importresultater

Når importanmodningen er fuldført, modtager du en e-mail-meddelelse med opsummering af importresultaterne:

Til Mike

Din importanmodning blev fuldført den 3/30/2007 7:10:06 AM. Følgende er en oversigt over resultaterne:

Bruger: qa/mjones

Importtype: Konto

Navn på importfil: Konti.csv

Fuldførelsestidspunkt: 3/30/2007 7:10:06 AM

Samlede poster: 496

Importeret: 495

Delvist importeret: 1

Ignorerede dubletposter: 0

Fejlet: 0

Gennemgå logfilen for at få flere detaljer om importen. Hvis du har brug for yderligere hjælp, kan du se i online-hjælpen.

Tak, for du brugte Oracle CRM On Demand,

Kundeservice til Oracle CRM On Demand

Vedhæftet til e-mailen er en logfil, der viser hver fejl, der opstår under importprocessen, så som følgende:

Postspecifik fejl EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Ingen matchende post er fundet til importfeltet 'CURRENCY' med værdien 'INR'. Feltet 'Valuta: Konto' i Oracle CRM On Demand blev ikke opdateret, men andre feltværdier blev importeret for denne post.

## Eksportassistent

I følgende emner beskrives, hvordan du bruger eksportassistenten til at eksportere dine Oracle CRM On Demand-data:

 [Eksport af data](#) (på side 1494)

 [Gennemgang af eksportresultater](#) (på side 1497)

## Eksport af data

Du kan fuldt eller delvist eksportere dit firmas data fra Oracle CRM On Demand til en ekstern fil. Filen er en zipfil, der indeholder individuelle CSV-filer til hver posttype, som du vælger at eksportere.

**BEMÆRK:** Hvis firmaet bruger en branchespecifik udgave af applikationen, udelades de posttyper, der er specifikke for din branche (så som husstande, køretøjer, MedEd-begivenheder og kapital), sammen med deres linkede aktiviteter og noter fra eksporten. Hvis du eksporterer poster for *tilbagevendende* salgsmulighedsprodukter, udfylder applikationen også kolonnen Parent\_ID column til den række. Cellen Parent\_ID er tom til ikke-tilbagevendende poster.

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Admin. - Eksport, for at du kan udføre denne procedure.

### *Sådan eksporterer du firmaets data*

**BEMÆRK:** Der er en grænse på det antal eksporter (både fulde og delvise), som kan udføres på ugentlig basis. Et firma kan udføre én fuld eksport hver 7. dag. En bruger kan eksportere på til 1000 poster uanset posttypen hver 7. dag.

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Import- og eksportværktøjer i afsnittet Datastyringsværktøjer på Admin.-hjemmesiden.
- 3 Klik på linket Eksporter data på siden Import -og eksportværktøjer.  
Dataeksportassistenten åbner.
- 4 Til trin 1:
  - a Gør et af følgende:
    - n Marker alternativknappen Eksporter alle posttyper, hvis du vil udføre en fuld eksport.
    - n Marker alternativknappen Eksporter valgte posttyper og de posttyper, som du vil eksportere, hvis du vil udføre en delvis eksport.
  - b Klik på Næste.  
Hver posttype eksporteres til en separat CSV-fil i zipfilen.

**ADVARSEL:** Hvis du eksporterer notedata i Oracle CRM On Demand, indeholder CSV-filen alle offentlige noter, der er oprettet i Oracle CRM On Demand, samt private noter, der tilhører den bruger, der eksporterer dataene.
- 5 Til trin 2:
  - a Vælg tidszone, der bruges i den eksporterede CSV-fil.
  - b Vælg dato/klokkeslætsformat, der bruges i den eksporterede CSV-fil.
  - c Vælg den type CSV-afgrænser, der bruges i filen: komma eller semikolon.
  - d Vælg filterkriterier for at begrænse dataene i eksporten.

**BEMÆRK:** Første gang du eksporterer data, vil du måske ikke filtrere på datoer. Senere skal du imidlertid overveje at konfigurere trinvis eksport ved at filtrere dataene på datoer efter den sidste eksport.

e Klik på Næste.

6 Følg instruktionerne på skærmen til trin 3 for at færdiggøre eksportprocessen.

### Sådan ser du køen til eksportanmodningerne

1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.

2 Klik på linket Eksportanmodningskø i afsnittet Import- og eksportkøer.

Siden Eksportanmodningskø vises med oplysninger om dine anmodninger, heriblandt anslået tidspunkt for fuldførelse.

I følgende tabel beskrives eksportstatus.

Status	Beskrivelse
I kø	Eksporten er ikke behandlet endnu.
Igangværende	Eksporten er ved at blive behandlet. <b>BEMÆRK:</b> Anmodningen kan ikke slettes i denne tilstand.
Fuldført	Ingen fejl under eksport.
Fuldført med fejl	Eksport er fuldført, men der var fejl med nogle af posterne.
Fejlet	Eksport er fuldført, men ingen af posterne blev eksporteret.
Fejl	Eksport blev ikke fuldført pga. en fejl.

I følgende tabel beskrives oplysningerne om eksportposten.

Oplysninger om importpost	Beskrivelse
Afsendt	Tid og dato, hvor eksporten blev udført.
Fuldført	Tid og dato, hvor eksporten blev afsluttet.
Antal eksporterede	Antal poster, der blev eksporteret.
Antal fuldførte objekter	Antal objekter, der blev eksporteret uden problemer.



## Gennemgang af eksportresultater

Din eksporterede fil vises i afsnittet Fuldførte anmodninger i applikationen. Du kan også spore eksportens fremskridt ved at gennemgå samme side.

### *Sådan ser du eksportresultaterne eller køen*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Import- og eksportværktøjer i afsnittet Datastyringsværktøjer.
- 3 Klik på linket Eksportanmodningskø på siden Import- og eksportværktøjer.  
Siden Eksportanmodningskø vises med angivelse af tidspunkt for fuldførelse af eksporten eller anslået fuldførelsestidspunkt.
- 4 Klik på linket Eksporttype eller Posttype i afsnittet Fuldførte anmodninger for at åbne siden Detaljer om eksportanmodning.
- 5 Dernæst kan du:
  - n Klikke på Download for at åbne eller gemme zipfilen. Zipfilen består af en tekstfil med eksportoversigt og CSV-filer til hver posttype, som du eksporterede.
  - n Klikke på Slet for at slette filen.

## Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand

I følgende emner beskrives, hvordan du bruger Oracle Data Loader On Demand-klienten til at eksportere dine Oracle CRM On Demand-data:

- n [Om klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1497)
- n [Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1498)

## Om klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand

Oracle Data Loader On Demand-klienten er et kommandolinjehjælpeprogram, der indeholder funktioner til import af data i Oracle CRM On Demand fra eksterne datakilder. Den har to funktioner:

- n **Indsættelsesfunktion.** Denne funktion tager poster fra en fil og føjer dem til Oracle CRM On Demand.
- n **Opdateringsfunktion.** Denne funktion ændrer eksisterende poster i Oracle CRM On Demand vha. poster fra en ekstern datakilde.

Se Oracle Data Loader On Demand Guide, der er tilgængelig i dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network for at få flere oplysninger.

## Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand

Fuldfør følgende procedure for at downloade dette hjælpeprogram. Se Oracle Data Loader On Demand Guide, der er tilgængelig i dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network.

### *Sådan downloader du hjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Log på Oracle CRM On Demand, og klik på Admin.
- 2 Klik på Import- og eksportværktøjer under Datastyringsværktøjer.
- 3 Klik på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Gem zipfilen på computeren.

## Integration af Web Services

Oracle CRM On Demand gør det muligt at:

- n Få adgang til og ændre data i Oracle CRM On Demand fra en applikation med webservicer aktiveret
- n Oprette dine egne applikationer, der integreres med Oracle CRM On Demand

Du kan:

- n Downloade WSDL-filer (Web Services Description Language) som en hjælp til at udvikle applikationer, der kan få adgang til Oracle CRM On Demand vha. webserviceinterfacet. Se [Download af WSDL- og skemafil](#) (på side 1498).
- n Downloade WSDL- og skemafil for at bruge metoderne i webservicen Integrationsbegivenheder til at få adgang til integrationskøer og spore ændringer af bestemte posttyper. Du kan også downloade skemafil for at spore tilpassede og omdøbte filer til de understøttede posttyper.
- n Se en oversigt over webservicer, der bruges af firmaet. Se [Gennemgang af udnyttelse af Web Services](#) (se "[Gennemgang af udnyttelse af webservicer](#)" på side 1500).

## Download af WSDL- og skemafil

Webservicer, der leveres af Oracle CRM On Demand, giver brugere af klientapplikationer mulighed for at interagere med Oracle CRM On Demand, f.eks. for at indsætte, opdatere, slette og forespørge efter poster samt udføre en række administrative opgaver.

Webservicer er tilgængelige via:

- n **Web Services v1.0.** Bruges til at interagere med Tilpassede objekter 01-03 samt forudkonfigurerede objekter.
- n **Web Services v2.0.** Bruges til at interagere med alle tilpassede objekter i Oracle CRM On Demand samt forudkonfigurerede objekter. I sammenligning med Web Services version 1.0 tilbyder Web Services version 2.0 API også yderligere indstillinger for udstedelse af forespørgsler vha. metoden QueryPage.

- n Service-API'er.** Bruges til at håndtere administrative opgaver via webservicer. Service-API'er tillader f.eks. administration af brugere i Oracle CRM On Demand og giver mulighed for at udstede forespørgsler efter system- og forbrugsoplysninger i relation til Oracle CRM On Demand.
- n Administrative servicer.** Bruges til at interagere med metadata i Oracle CRM On Demand via webservicer. Administrative servicer giver mulighed for at læse og indlæse metadata i Oracle CRM On Demand i et XML-format.

Fra siden Administration af Web Services kan du gøre følgende:

- n** Downloade WSDL-filer (Web Services Description Language), der bruges af applikationer med adgang til webservicer
- n** Downloade skemafilere
- n** Få adgang til dokumentation til webservicer

## Sådan downloader du WSDL-filer

Du kan downloade WSDL-filer til hver posttype og til hver af service-API'erne.

### *Sådan downloader du en WSDL-fil*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på Administration af Web Services i afsnittet Integration af Web Services.
- 3** Vælg Web Services v1.0, Web Services v2.0, Service-API'er eller administrative servicer efter behov i listen Vælg service.
- 4** Vælg den påkrævede posttype, f.eks. Konto, eller navnet på service-API'en i listen WSDL-objekt.  
De objekter, der vises i listen WSDL-objekt afhænger af de posttyper, der er konfigureret til firmaet.
- 5** Klik på en af følgende knapper:
  - n** Download tilpasset WSDL
  - n** Download generisk WSDL

En side, der indeholder WSDL'en, vises.

Afhængigt af om du vælger Download tilpasset WSDL eller Download generisk WSDL, vises tilpassede felter forskelligt i WSDL'en. Til tilpasset WSDL er XML-tags til de tilpassede felter baseret på integrationstags fra feltopsætning. Se [Opsætning af tilpassede feltintegrationstags](#) (på side 1080). Tilpasset WSDL gør det muligt at generere WSDL, der er specifik for dit firma, og som bruger firmaets regler for navngivning af felter.

Til generisk WSDL er de tilpassede felter baseret på generiske XML-tags: CustomNumber0, CustomCurrency0 osv. Brug af disse pladsholdere sammen med mappingservicen gør det muligt for applikationer at foretage mapping til de feltnavne, som firmaet bruger.

- 6** Gem WSDL-filen på computeren.

## Download af skemafiler

Webservicen Integrationsbegivenheder bruger skemafiler (XSD) i WSDL, som du downloader ud over filen integrationevents.wsdl. WSDL-filen indeholder pladsholdere til XSD-skemafilerne for alle posttyper, hvortil firmaet i øjeblikket har aktive integrationsbegivenhedshandlinger defineret. Generiske WSDL-filer er tilgængelige. Hvis du opretter tilpassede felter eller omdøber felter til en posttype, kan du imidlertid ikke bruge knappen Download generisk skema. I stedet skal du downloade en XSD-fil vha. knappen Download tilpasset skema på siden Administration af Web Services. Se *Vejledning til Oracle Web Services On Demand* for at få flere oplysninger om webservicen Integrationsbegivenheder.

### Sådan downloader du en skemafil

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Administration af Web Services i afsnittet Integration af Web Services.
- 3 Vælg Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 i listen Vælg service.
- 4 Vælg den påkrævede posttype, f.eks. Konto, i listen WSDL-objekt.  
De objekter, der vises i listen WSDL-objekt afhænger af de posttyper, der er konfigureret til firmaet.

- 5 Klik på en af følgende knapper:

- n Download tilpasset skema
- n Download generisk skema

En side, der indeholder skemafilen, vises.

Afhængigt af om du vælger Download tilpasset skema eller Download generisk skema, vises tilpassede felter forskelligt i skemaet. Til tilpasset skema er XML-tags til de tilpassede felter baseret på integrationstags fra feltopsætning. Til generisk skema er de tilpassede felter baseret på generiske XML-tags.

- 6 Gem skemafilen på computeren.

## Adgang til dokumentationen til webservicer

Klik på Download dokumentation i titellinjen på siden Administration af Web Services for at få adgang til dokumentationen til webservicer.

## Gennemgang af udnyttelse af webservicer

Fra siden Udnyttelse af webservicer kan du gennemgå en oversigt over de webservicer, der bruges af firmaet. Som standard opstilles webserviceanmodninger efter sessions-id. Navn på webserviceklient, webservicenavn, operation, antal operationer, starttid, sluttid og brugeralias til sessionen vises. I følgende tabel beskrives, hvad du kan gøre fra siden.

Handling	Trin
----------	------

Handling	Trin
Opret en ny liste over webserviceanmodninger	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Opret ny liste. Fuldfør de relevante trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Vis detaljer om en webserviceanmodning	Klik på sessions-id'en for at få vist en detaljeside til webserviceanmodningen.
Eksporter listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Eksporter liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Eksport af poster i lister</a> (på side 83).
Find en webserviceanmodning	Vælg de påkrævede filterkriterier i rullelister ved siden af Vis resultater, hvor.
Håndter alle listerne over webserviceanmodninger	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Håndter lister. Fuldfør trinnene til den påkrævede opgave, som de er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 80).
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Uddyb søgekriterierne til listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Uddyb liste. Fuldfør de relevante trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Vis nøgleoplysningerne, og filtrer oplysningerne til listen	Klik på Menu i titellinjen, og vælg Vis listefilter. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (se " <a href="#">Listesiden Vis</a> " på side 81).
Sorter webserviceanmodningerne i listen	Klik på kolonnehovedet for at sortere listen i henhold til den kolonne. Klik f.eks. på Starttid for at sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal viste poster, som vises nederst på siden.
Se et undersæt af webserviceoperationer	Klik på rullelisten i titellinjen, og ret valget efter behov:  <b>Alle.</b> Viser en liste over alle webserviceoperationer  <b>Alle operationer i dag.</b> Viser en liste over alle webserviceoperationer til i dag

## Om oprettelse af en webserviceliste

At oprette eller uddybe en webserviceliste svarer til det, der er beskrevet i [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 75). Listesiderne til webservice indeholder ikke afsnittet Søg i, som findes på de tilsvarende sider til andre posttyper.

De felter, som du kan bruge til filtrering af en webserviceliste, og som du kan vælge for at få vist søgeresultaterne, er følgende:

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Sluttid	Sluttidspunktet for webserviceanmodningen.
Indtastningstype	Mulige værdier er: Logon, Logoff og Afsendelse.  Alle webservicekald, bortset fra Logon og Logoff, er sat til Afsendelse til dette felt, da kaldene går via forretningsservicen Indgående webserviceafsender.
Størrelse på input-meddelelse (byte)	Størrelsen på input-meddelelsen i byte.
Operation	Operationen til webserviceanmodningen.
Antal operationer	Antallet af operationer i webserviceanmodningen.
Størrelse på output-meddelelse (byte)	Størrelsen på output-meddelelsen i byte.
Sessions-id	Sessionsidentifikatoren for webserviceanmodningen.  Dette er faktisk fremmednøglen til den tilsvarende session i logon-historiktabellen og ikke den faktiske sessions-id, der bruges i webserviceanmodningen.
Starttid	Starttidspunktet for webserviceanmodningen.
Brugeralias	Brugeralias for den bruger, der udførte webserviceanmodningen.
Klientnavn i Web Services	Navnet på den webserviceklient, som anmodningen blev foretaget fra.  <b>Bemærk:</b> Dette understøttes ikke til API'er til administrative services.
Webservicenavn	Navnet på den webservice, som anmodningen blev foretaget til.
Webserviceplads	Det navneområde, der bruges i anmodningen.

## Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand

I følgende emner beskrives, hvordan du bruger Oracle Migration Tool On Demand-klienten til at eksportere dine Oracle CRM On Demand-data:

[Om klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1502)

[Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1503)

## Om klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand

Klienten Oracle Migration Tool On Demand er et kommandolinjeprogram, der gør det unødvendigt at kopiere tilpassede konfigurationer manuelt fra Oracle CRM On Demand-miljøet til et andet miljø. Det kan f.eks. være,

**1502** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

at du vil kopiere tilpassede konfigurationer fra et kundetestmiljø til et produktionsmiljø. Du kan bruge dette klienthjælpeprogram sammen med administrationsservicer, som er et sæt administrationswebservicer, til at automatisere administrationen af firmaets konfigurationer. Hjælpeprogrammet gør det muligt at udtrække og importere specifikke konfigurationsoplysninger direkte til og fra din computer. Du kan importere konfigurationerne med det samme eller i batchtilstand. Administrationsservicer giver klientapplikationer adgang til konfigurationerne. Du kan importere følgende konfigurationer:

- n Adgangsprofiler
- n Feltstyringsdefinitioner
- n Tilpassede posttyper
- n Tilpassede webfaner
- n Valglistor
- n Overlappende valglistor
- n Tilpassede weblinks
- n Handlingslinjer
- n Hjemmesidelayout
- n Sidelayout
- n Roller

## Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand

Udfør følgende procedure for at downloade klienthjælpeprogrammet, og følg trinnene i Oracle Migration Tool On Demand Guide for at installere, konfigurere og bruge programmet. Oracle Migration Tool On Demand Guide er tilgængelig i [dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network. Se [Download af WSDL og skemafiler](#) (se "Download af WSDL- og skemafiler" på side 1498) for at få oplysninger om download af Web Services Description Language (WSDL), som du skal bruge for at få adgang til de administrative servicer. Se Oracle Web Services On Demand Guide, som er tilgængelig i [dokumentationsbiblioteket til Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network for at få oplysninger om de API'er, der leveres med de administrative servicer.

### *Sådan downloader du klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Opret et bibliotek på computeren, hvor filerne til Oracle Migration Tool On Demand skal udtrækkes til (f.eks. C: \Oracle Migration Tool On Demand).
- 2 Log på Oracle CRM On Demand, og klik på Admin.
- 3 Klik på Import- og eksportværktøjer under Datastyringsværktøjer.
- 4 Klik på Oracle Migration Tool On Demand under Import- og eksportværktøjer til metadata.

- 5 Gem zipfilen på computeren.

## Siden Batchslettekø

Siden Batchslettekø viser alle aktive og fuldførte anmodninger om sletning af poster, der er afsendt af firmaet. Fra denne side kan du udføre opgaver, der er vist i følgende tabel:

Handling	Trin
Annuler en aktiv anmodning	Når du sletter listen over poster fra siden Lister til posten, modtager du en bekræftelses-e-mail, der angiver, at batchsletteanmodningen er indlæst korrekt på siden Batchslettekø. Du kan klikke på linket Annuller for at annullere anmodningen, indtil linket Fortsæt vises ved siden af anmodningen.
Fortsæt med den aktive anmodning	Klik på linket Fortsæt ved siden af anmodningen for at færdiggøre batchsletteanmodningen. Du modtager en bekræftelses-e-mail, der angiver, at batchsletteanmodningen er fuldført korrekt, og at listen over poster er slettet.
Vis antallet af poster	Vælg et antal anmodninger, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal viste poster.
Slet den behandlede anmodning	Klik på knappen Slet for at slette batchsletteanmodningen fra køen Behandlede anmodninger.
Log den behandlede anmodning	Klik på knappen Log for at gemme batchsletteanmodningen som en logfil.

## Siden Batchtildel bogkø

Siden Batchtildel bogkø viser alle aktive og fuldførte anmodninger om bogtildeling, der er afsendt af firmaet. Fra denne side kan du udføre opgaver, der er vist i følgende tabel:

Handling	Trin
Annuller	Klik på linket Annuller ved siden af anmodningen. Du kan annullere en anmodning,



Handling	Trin
	indtil dens status ændres til 'Igangværende'.
Vis detaljer om en anmodning	Bor ned på listenavnet til anmodningen. Du kan se egenskaber og parametre for anmodningen på anmodningens detaljeside.
Vis flere eller færre anmodninger	Vælg det antal anmodninger, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal viste poster.
Slet den behandlede anmodning	Klik på linket Slet for at slette anmodningen fra køen Behandlede anmodninger.
Log	Klik på linket Log for at gemme anmodningen som en logfil.

Du modtager en e-mail-underretning, når anmodningen er fuldført.

Se [Tildeling af poster til bøger](#) (på side 1235) for at få oplysninger om oprettelse af batchtildelingsanmodninger.

## Om integrationsbegivenheder

En *integrationsbegivenhed* er en mekanisme til udløsning af eksterne processer på basis af specifikke ændringer (oprettelse, opdatering, sletning, tilknytning, fraknytning) af posterne i Oracle CRM On Demand. Integrationsbegivenheder indeholder oplysninger om de data, der blev ændret af brugeren. Disse oplysninger lagres i en eller flere integrationsbegivenhedskøer som en XML-fil, der gør det muligt for eksterne applikationer at få adgang til detaljerne om begivenheder i Oracle CRM On Demand. En ekstern applikation kan have brug for at spore kontoændringer i Oracle CRM On Demand og udløse lokale opdateringer som relevant.

Til kunder, som har brug for, at flere applikationer integreres med Oracle CRM On Demand særskilt, kan firmaadministratoren definere flere integrationsbegivenhedskøer. Vha. funktionaliteten til integrationsbegivenheder kan samme begivenhed genereres til flere køer, og de eksterne applikationer garanteres køintegritet, da de eksterne applikationer kan konfigureres til kun at anmode om begivenhederne fra en bestemt kø.

## Om opsætning af administration af integrationsbegivenhed

Hvis du er en ny kunde, er funktionaliteten til integrationsbegivenheder automatisk aktiveret. Hvis du er en eksisterende kunde, skal funktionaliteten i Oracle CRM On Demand imidlertid konfigureres af kundeservice og af firmaadministratoren. Kontakt kundeservice for at anmode om support til administration af integrationsbegivenhed og for at få angivet den maksimale samlede størrelse på integrationsbegivenhedskøerne.

**Bemærk:** Den maksimale størrelse på integrationskøerne vises ikke på siden Firmaprofil.

Når kundeservice har konfigureret funktionalitet til integrationsbegivenheder, er linket Konfiguration af integrationsbegivenhed synligt i afsnittet Datastyringsværktøjer på Admin.-hjemmesiden.

Administrator-brugerrollen har også privilegiet Aktiver adgang til integrationsbegivenhed aktiveret. Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om brugerroller.

### Om oprettelse af, lagring af og adgang til integrationsbegivenheder

Du skal oprette arbejdsgangregler med Opret integrationsbegivenhed-handlinger for at udløse oprettelsen af integrationsbegivenheder. Til hver en sådan handling kan du angive de felter i en post, som skal spores. Når værdien ændres i et sporet felt, registreres ændringen i en integrationsbegivenhed. Du kan også angive de køer, som integrationsbegivenhederne skrives til. Se [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247) for at få flere oplysninger om arbejdsgangregler.

Integrationsbegivenheder lagres i en eller flere køer, hvis maksimale størrelse angives til firmaet af kundeservicerepræsentanten. Der leveres en standard integrationsbegivenhedskø, og du kan oprette yderligere køer.

Når køen er fuld, lagres nye integrationsbegivenheder ikke. Når antallet af integrationsbegivenheder i køen igen er under maksimum, føjes nye begivenheder atter til køen.

Du kan slette integrationsbegivenheder fra en kø på siden Indstillinger for integrationsbegivenhedskø. Du kan også konfigurere Oracle CRM On Demand til at sende en e-mail med advarsel til en angivet adresse, når køen er fuld, eller når antallet af integrationsbegivenheder i køen overskrider et antal, som du angiver.

Du kan deaktivere integrationsbegivenhedskøer, heriblandt standardkøen, men du kan ikke slette en kø.

Eksterne applikationer få adgang til integrationsbegivenhedskøerne vha. webservicen Integrationsbegivenheder, som har to metoder:

**GetEvents.** Henter integrationsbegivenheder fra en kø.

**DeleteEvents.** Sletter integrationsbegivenheder fra en kø.

Se [Integration af Web Services](#) (på side 1498) for at få oplysninger om download af WSDL-filen (Web Services Description Language) til webservicen Integrationsbegivenheder. Se *Oracle Web Services On Demand Guide* for at få flere oplysninger om webservicen Integrationsbegivenheder.

Se [Oprettelse af integrationsbegivenhedskøer](#) (på side 1506) for en trinvis procedure til oprettelse af en integrationsbegivenhedskø.

Se [Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed](#) (se "Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed" på side 1507) for at få trinvis instruktioner til håndtering af integrationsbegivenhedskøer.

Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) (på side 1256) for at få trinvis instruktioner til oprettelse af arbejdsgangregler, der udløser integrationsbegivenheder.

### Oprettelse af integrationsbegivenhedskøer

Når support til integrationsbegivenhed er aktiveret, leveres en standard integrationsbegivenhedskø med Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid også oprette yderligere køer og angive de køer, som individuelle begivenhedskøer skal skrives til.

**Før du går i gang.** Administration af integrationsbegivenhed skal være konfigureret til firmaet, som beskrevet i [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505). Når administration af integrationsbegivenhed er konfigureret, konfigureres det maksimale antal integrationsbegivenheder, der er tilladt i køer, som en del af

firmaprofilen. Du skal have privilegiet Aktiver adgang til integrationsbegivenhed i din brugerrolle, for at du kan udføre følgende procedure.

### *Sådan opretter du en integrationsbegivenhedskø*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Administration af integrationsbegivenhed i afsnittet Datastyringsværktøjer.
- 3 Klik på linket Styring af integrationsbegivenhedskø på siden Administration af integrationsbegivenhed.
- 4 Klik på Ny kø på siden Styring af integrationskø.
- 5 Udfyld følgende felter på siden Indstillinger for integrationsbegivenhedskø, og klik på Gem.

Felt	Kommentarer
Kønavn	Indtast navnet til køen. Påkrævet felt.
Beskrivelse	Indtast en beskrivelse af anvendelsen af køen.
Deaktiveret	Sørg for, at dette afkrydsningsfelt ikke er markeret.
Køstørrelse	Indtast størrelsen på køen. Størrelsen må ikke overskride den størrelse, der er vist i feltet Ikke-tildelt køkapacitet. Påkrævet felt.  Feltet Integrationsbegivenheds filgrænse viser det samlede antal begivenheder, som firmaet kan lagre til alle køer. Du kan oprette en ny kø, hvis størrelsen på de eksisterende køer ikke matcher dette tal.
E-mail-adresse til underretning	Indtast en e-mail-adresse, hvis en e-mail med advarsel skal sendes, når køen er fuld, eller når køen når en bestemt størrelse.
Send advarsels-e-mail, når antallet af transaktioner i kø nås	Angiv den størrelse, som køen kan have, før en e-mail med advarsel sendes til den adresse, der er angivet i feltet E-mail-adresse til underretning.

## Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed

Du kan redigere indstillingerne til alle integrationsbegivenhedskøerne.

**Før du går i gang.** Administration af integrationsbegivenhed skal være konfigureret til firmaet, som beskrevet i [Om integrationsbegivenheder](#) (på side 1505). Når administration af integrationsbegivenhed er konfigureret, konfigureres det maksimale antal integrationsbegivenheder, der er tilladt i køen, som en del af

firmaprofilen. Du skal have privilegiet Aktiver adgang til integrationsbegivenhed i din brugerrolle for at udføre de procedurer, der er beskrevet her.

### *Sådan håndterer du indstillinger til integrationsbegivenhed*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Administration af integrationsbegivenhed i afsnittet Datastyringsværktøjer.
- 3 Klik på linket Styring af integrationsbegivenhedskø på siden Administration af integrationsbegivenhed.
- 4 Klik på linket Rediger til køen på siden Styring af integrationskø.
- 5 Du kan udføre følgende opgaver på siden Indstillinger for integrationsbegivenhedskø:

Opgave	Handling
Deaktiver en kø.	Vælg Deaktiveret for at deaktivere alle køer, heriblandt standardkøen.
Opdater størrelsen på en kø.	<p>Indtast en værdi i feltet Køstørrelse. Størrelsen må ikke overskride den størrelse, der vises i feltet Ikke-tildelt køkapacitet.</p> <p>Feltet Integrationsbegivenheds filgrænse viser det samlede antal begivenheder, som firmaet kan lagre til alle køer. Du kan ikke forhøje størrelsen på køen, hvis størrelsen på de eksisterende køer matcher dette tal.</p>
Slet transaktioner fra en kø.	<p>Marker afkrydsningsfeltet Ryd alle transaktioner, når jeg klikker på Gem for at slette alle transaktioner i køen, og klik dernæst på Gem for at slette transaktionerne.</p> <p>Klik på kalenderikonet, og vælg en dato i feltet Ryd transaktioner, der er ældre end, når jeg klikker på Gem for at slette ældre transaktioner. Klik på Gem for at slette transaktionerne.</p>
Konfigurer Oracle CRM On Demand til at sende en e-mail med advarsel, når køen er fuld, eller når køen når en bestemt størrelse.	Indtast e-mail-adressen, og angiv (evt.) den størrelse, som køen kan nå, før e-mail med advarsel sendes. Klik på Gem for at gemme e-mail-konfigurationen.
Angiv, hvordan værdierne til felterne Dato og Tid (f.eks. ændringsdato, oprettelsesdato) registreres i integrationsbegivenhederne.	<p>Vælg en værdi i feltet Tidszone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Vælg UTC for at registrere datoer og klokkeslæt i formatet Universal Time Code (UTC).</li> <li> Vælg Brugertidszone for at registrere datoer og klokkeslæt i henhold til tidszonen for den bruger, der opdaterede posten. Dette er standardværdien.</li> </ul>

Opgave	Handling
Angiv, om valglister-værdier registreres i integrationsbegivenheder på brugerens sprog eller som værdier i sproguafhængig kode (LIC).	<p>Vælg en værdi i feltet Valglisteformat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> Vælg Sproguafhængige værdier for at registrere valglister-værdier som LIC-værdier.</li> <li><span style="color: #D9534F;">n</span> Vælg Brugersprog for at registrere valglister-værdier på brugerens sprog. Dette er standardværdien.</li> </ul> <p><b>Bemærk:</b> LIC-værdierne til valglister er normalt de samme som ENU-værdierne.</p>

## Indholdsstyring

Firmaer vil ofte kunne spore de produkter, som deres kunder viser interesse i, og som de efterfølgende køber. Du kan konfigurere et produktkatalog for at hjælpe firmaets medarbejdere med at spore produktoplysninger. Opsætning af produktkataloget består af gruppering af produkter under kategorier (hvis nødvendigt) og dernæst opsætning af produkterne under hver kategori. Produkter omfatter tilbagevendende og engangsprodukter, services og uddannelsesvalg.

I følgende afsnit beskrives måder, hvorpå sporing af produkter er nyttig i Oracle CRM On Demand:

### Salgsmuligheder

En salgsrepræsentant, der arbejder med en salgsmulighed, kan oprette en salgsmulighedspost for at spore detaljerne om en kundes interesser, heriblandt potentiel omsætning til handlen. En kunde kan være interesseret i adskillige produkter og kan overveje også at købe en servicekontrakt. Salgsrepræsentanten kan rulle ned til afsnittet Produkter i salgsmulighedsposten for at linke til produktposter for hver af de varer, som kunden muligvis køber. Til servicekontrakten, som faktureres månedligt, kan salgsrepræsentanten også registrere tilbagevendende omsætningsoplysninger. På denne måde giver salgsmulighedsposten komplette oplysninger om en potentiel handel og giver firmaet mulighed for at:

- n Spore produkter, der hører til hver salgsmulighed
- n Beregne omsætnings-streams, der er genereret over tiden på basis af de produkter (tilbagevendende og ikke-tilbagevendende produkter)

### Aktiver

Både salgs- og servicemedarbejdere finder det nyttigt at vide, hvilke af firmaets produkter og services en kunde allerede har købt. I Oracle CRM On Demand kan du spore indkøbte produkter eller aktiver ved at linke produktposter til en kundes konto- eller kontaktpost.





### Prognoser

En prognose er et periodisk snapshot over salgsprestation, der er kompilleret fra individuelle salgsmuligheds- eller produktposter. En fordel ved at linke produkter til salgsmuligheds-, konto- eller kontaktposter, er, at et

firma dermed kan fastlægge, om prognoser skal genereres på basis af produktomsætning og tilbagevendende omsætning.

Hvis firmaet baserer prognosticering på produktomsætning i stedet for salgsmulighedsomsætning, kan medarbejderne angive de produkter, der skal bruges til prognosetotalerne.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til de procedurer, der vedrører indholdsstyring:



-  [Opsætning af produktkategorier](#) (på side 1510)
-  [Opsætning af firmaprodukter](#) (på side 1511)
-  [Opsætning af prislister til PRM](#) (på side 1513)
-  [Håndtering af firmaets vedhæftninger](#) (på side 1516)
-  [Opsætning af vurderingsscripts](#) (på side 1517)
-  [Opsætning af rapportmapper](#) (på side 710)

## Opsætning af produktkategorier



Hvis firmaets produktliste er lang, er det en god idé at organisere produkter i logiske grupperinger, hver med et navn, der er meningsfuldt i firmaet. Disse grupperinger kaldes produktkategorier. Kategorier hjælper dig med at søge efter et produkt eller en gruppe produkter, da de gør det muligt at sortere listen hurtigt og finde det ønskede. Produktkategorierne gør det også muligt for medarbejdere hurtigt at identificere det korrekte produkt, der skal linkes til deres salgsmuligheder. F.eks. kan et firma, der sælger kontorforsyninger, definere følgende kategorier: kopimaskiner, faxmaskiner, service og forsyninger.

Du kan have så mange kategorier og underkategorier (underordnede), som nødvendigt.

### Før du går i gang:

-  Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter indhold, for at du kan udføre de procedurer, der er beskrevet i dette afsnit.
-  Hvis produktkategorierne er defineret i firmaet, skal du fastlægge kategorier og underkategorier, før oplysningerne i Oracle CRM On Demand konfigureres. Når oplysninger indtastes, skal du starte fra de øverste overordnede kategorier og dernæst tilføje de underordnede kategorier.

### *Sådan konfigurerer du produktkategorier*

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring.
- 3** Klik på linket Produktkategorier.
- 4** Gør et af følgende på siden Liste over produktkategorier:
  -  Klik på Ny for at tilføje en kategori
  -  Klik på Rediger til den relevante post for at opdatere kategorioplysninger.

**BEMÆRK:** Klik på rullelistemenuen i titellinjen, og ret valget for at begrænse de poster, der vises på siden (og gøre det nemmere at finde den eksisterende kategori). Rullelisten indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og lister, som du eller dine managere har oprettet.

- n Klik på linket i kolonnen Kategorinavn, og klik på Ny i afsnittet Underordnede kategorier for at føje en underordnet kategori til en eksisterende kategori.
- 5 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kategori. Kategorinavn har en grænse på 100 tegn.
- 6 Gem posten.

## Opsætning af firmaprodukter

**Før du går i gang:**

- n Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter indhold, for at du kan udføre de procedurer, der er beskrevet i dette afsnit.
- n Konfigurer kategorier, hvis du grupperer produkter under kategorier, før du definerer produkterne.

Du skal konfigurere produktlageret for at give medarbejdere mulighed for at linke produkter til kategorier. Når produkterne defineres, markerer du dem, der skal findes på listen over produkter, som medarbejderne kan bestille fra (så de kan linke produkter til deres salgsmuligheder).

### Sådan tilføjer du produkter

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring.
- 3 Klik på linket Produkter i afsnittet Produktkatalog.
- 4 Gør et af følgende på siden Liste: Produkt:
  - n Klik på Ny for at tilføje et produkt.
  - n Klik på Rediger til den påkrævede post for at opdatere produktoplysninger.

**BEMÆRK:** Klik på rullelistemenuen i titellinjen, og ret valget for at begrænse de poster, der vises på siden (og gøre det nemmere at finde det eksisterende produkt). Rullelisten indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og lister, som du eller dine managere har oprettet.

- 5 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af produkt, og gem posten.

**BEMÆRK:** Sørg for, at afkrydsningsfeltet Bestilbar er markeret, for at gøre produktet tilgængeligt for medarbejdere (så de kan linke det til deres salgsmuligheder).

**TIP:** Du kan ikke slette produkter. I stedet skal du gøre produktet inaktivt ved at rydde afkrydsningsfeltet Bestilbar. Derved fjernes produktet fra listen over produkter, som medarbejderne kan vælge.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til produkter. Firmaadministratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan være forskellige fra dem i denne tabel. (Se [Felter til produkt](#) (på side 496) for at få yderligere oplysninger om felter til produkt).

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om produkt</b>	
Produktkategori	Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Gruppering af produkter, som produktet hører til. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristype	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Overordnet produkt	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttype	Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Hvis du definerer et produkt i bilindustrien, skal feltet Produkttype sættes til Køretøj.  Hvis du definerer et produkt med udlevering af prøve (hvor Type er sat til Prøve), skal feltet Produkttype sættes til Prøve og forblive tomt.
Terapeutisk klasse	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partnr.	Partnummeret til produktet.
Bestilbar	Marker dette felt for at gøre produktet tilgængeligt for dine medarbejdere. Hvis du ikke markerer Kan bestilles, vises produktet ikke i produktlisten.
Type	Produkttypen kan være en af følgende: Produkt, Service, Uddannelse, Marked, Konkurrent, Detalje, Prøve eller Lanceringsvare. Til Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition skal du vælge følgende værdier til Type.  <div> <span style="color: #A52A2A;">■</span> Detalje, hvis varen er en produktdetalje         </div> <div> <span style="color: #A52A2A;">■</span> Prøve, hvis varen er udlevering af en prøve         </div> <div> <span style="color: #A52A2A;">■</span> Lanceringsvare, hvis varen er udlevering af en lanceringsvare         </div> Valg af disse typer filtrerer de produkttyper (produktdetaljer, prøver eller lanceringsvarer), der er synlige i valglisterne Udlevering af prøve, Produktdetalje eller Lanceringsvarer til salgsrepræsentanten.  <b>BEMÆRK:</b> Hvis typen er Prøve, skal feltet Produkttype også sættes til Prøve eller forblive tomt.



Felt	Beskrivelse
Undertype	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Produktets status.
Revision	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serienummeret	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sporing af partnr.	Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrolleret	Indikator, der angiver, at produktet er kontrolleret. Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partneren. Feltet har en grænse på 255 tegn.

## Opsætning af prislister til PRM

Varemærkeejere kan vedligeholde og publicere prislister til deres produkter, så partnere kan bruge dem, når særlige prissætningsanmodninger oprettes. Administratorer hos varemærkejeren kan oprette flere prislister og kan knytte hver konto eller partnerorganisation til en af dem. Flere produkter kan tildeles til en prisliste og gives en bestemt pris.

I en særlig prissætningsanmodning fastlægger kundeprislisten producentens vejl. salgspris (MSRP) til produkterne, og ejerpartnerens prisliste fastlægger forhandlerens købsomkostning. Vedligeholdelse af disse priser i prislister strømliner administration og letter den særlige prissætningsproces.

**BEMÆRK:** Adgang til prislister begrænses til varemærkeejers administratorer, som har det specifikke privilegium Håndter PRM-adgang.

### Sådan opretter du en prisliste

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring.
- 3 Klik på Prislister i afsnittet Produktkatalog.
- 4 Gør et af følgende på siden Prisliste:
  - n Klik på Ny for at tilføje en prisliste.
  - n Klik på Rediger til den påkrævede post for at opdatere prislisteoplysninger.

**BEMÆRK:** Klik på menuen i titellinjen, og ret valget for at begrænse de poster, der vises på siden. Listen indeholder de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand, og de lister, som du eller dine managere har oprettet.

## 5 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af prisliste.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til prislister. Firmaadministratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om prisliste</b>	
Navn på prisliste	Navnet på prislisen.
Gældende fra	Dato, hvor den gældende periode begynder, og hvor den angivne prisliste er gyldig.
Gældende til	Dato, hvor den gældende periode slutter. Hvis feltet er tomt, er prislisen gældende uendeligt.
Type	<p>Prislstens type. De gyldige værdier er: DIST COST og MSRP.</p> <p>DIST COST indeholder distributørernes omkostninger, som er de oprindelige oplagingsomkostninger, som partneren eller forhandleren skal betale for at købe produkter fra varemærkeejeren.</p> <p>MSRP indeholder producentens vejledende salgspriser, som er de priser, som varemærkeejeren anbefaler til produkter, der sælges til kunder.</p> <p>Nye prislstetyper kan tilføjes via tilpasning. De værdier, der angives som standard, må imidlertid ikke ændres. Hvis de ændres, vil de tilsvarende felter i de særlige prissætningsanmodninger ikke blive udfyldt vha. prislisterne.</p>
Status	Prislstens aktuelle status (Igangværende eller Publiceret). Standardværdien til alle nye prislister er Igangværende. Ret prislsten status til Publiceret, når en prisliste kan gøres tilgængelig for brugere.
Valuta	Den valutatype, der bruges af prislsten. Alle priser i en prisliste er i samme valuta, som blev defineret, da prislsten blev oprettet. Når den nye prislstepost gemmes, bliver feltet skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af posten er ikke tilladt.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede prislsten, samt dato og klokkeslæt for oprettelse af prislsten.
Ændret	Navnet på den person, der sidst ændrede prislsten, samt dato og klokkeslæt for seneste ændring af prislsten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om prislsten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

## Publicering af prislister

Når en prisliste er opdateret af administratoren, kan den publiceres til brugere og anvendes, når særlige prissætningsanmodninger oprettes.

### Sådan publicerer du en prisliste

- 1 Vælg en prisliste, som du vil publicere, i afsnittet Prislister i administrationsområdet Indholdsstyring.  
Se [Søgning efter poster](#) (på side 42) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Prisliste.
- 3 Vælg Publiceret i menuen Status på siden Redigering af prisliste.
- 4 Klik på Gem.

Når du ændrer status til Publiceret, sker følgende:

- n Prislisten kan vælges i valgappletten Prisliste og kan knyttes til en konto eller partnerorganisation.
- n Hvis prislisten er knyttet til en kunde eller parner i en særlig prissætningsanmodning, bruges prislisten ved oprettelse af hvert produkt med særlig prissætning til at udfylde producentens vejledende salgspris (MRSP) og partnerens købsomkostning.
- n I den særlige prisansøgning bruges slutkundeprislisten til førstnævnte og ejerpartnerprislisten til sidstnævnte. Følgende betingelser skal også være opfyldt:
  - n Den prisliste, der er knyttet til slutkunden, er af typen 'MSRP' (producentens vejl. salgspris), og den prisliste, der er knyttet til ejerpartneren, er af typen 'DIST COST' (distributørs omkostninger).
  - n Status for denne prisliste er 'Publiceret'.
  - n Det produkt, der føjes til den særlige prissætningsanmodning, findes i denne prisliste.
  - n Startdatoen for den særlige prissætningsanmodning ligger mellem de gældende fra/til-datoer til prislisten (og linjeelementet i prislisten).

## Tilføjelse af linjeelementer i prisliste

Når du har oprettet en prisliste, føjer du produkter til den. Hver prisliste kan indeholde flere produkter, men et enkelt produkt kan kun være anført én gang.

### Sådan føjer du et produkt til en prisliste

- 1 Klik på prislistenavnet på listesiden Prislister.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Linjeelement i prisliste på detaljesiden Prisliste.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af linjeelement i prisliste.

Bemærk: Du kan også få adgang til siden Redigering af linjeelement i prisliste fra en produktredigeringside.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til linjeelementer i prislister. Firmaadministratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøgleoplysninger om prisliste</b>	
Prisliste	Navnet på prislisen.
Produkt	Vælg produktet til linjeelementet i prislisen.
Gældende fra	Dato, hvor den gældende periode begynder, og hvor den angivne prisliste er gyldig. Datoen skal ligge inden for prislisens gældende fra- og gældende til-datoer.
Gældende til	Dato, hvor den gældende periode slutter. Hvis feltet er tomt, er prislisen gældende uendeligt.
Pristype	Angiver pristypen (så som Standard, Tilbagevendende osv. ). Dette felt er tilgængeligt til fremtidig brug. Den aktuelle standardværdi er Standard.
Listepris	Prisen til linjeelementet i løbet af den angivne gældende periode.
<b>Yderligere oplysninger</b>	
Oprettet	Navnet på den person, der oprettede prislisen, samt dato og klokkeslæt for oprettelse af prislisen.
Ændret	Navnet på den person, der sidst ændrede prislisen, samt dato og klokkeslæt for seneste ændring af prislisen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om prislisen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

## Håndtering af firmaets vedhæftninger

Fra afsnittet Indholdsstyring på Admin.-hjemmesiden kan du få adgang til siden Håndter vedhæftninger, hvor du kan gennemgå vedhæftninger.

**BEMÆRK:** Siden Håndter vedhæftninger viser kun de vedhæftninger, der er linket til overordnede poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Siden Håndter vedhæftninger viser ikke vedhæftninger, der er linket til overordnede poster via tilpassede vedhæftningsposttyper, eller vedhæftninger, der er føjet til poster via vedhæftningsfelter. Se [Om vedhæftningskonfigurationer](#) (på side 1136) for en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

Gennemgang af vedhæftninger hjælper dig med at fastlægge følgende:

- Hvilke vedhæftede filer optager meget lagerplads
- Hvilke filer er vedhæftet mere end én gang

Hvis en fil er blevet vedhæftet mere end én gang, skal du overveje at lægge vedhæftningen på et fælles delt sted og anmode brugere om at erstatte vedhæftninger med stien til filerne.

- n Hvilke brugere skal mindes om lagerproblemer til store vedhæftninger

**Før du går i gang.** Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter vedhæftninger, for at du kan udføre procedurerne til håndtering af vedhæftninger.

### *Sådan gennemgår du vedhæftninger*

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring.
- 3 Klik på linket Håndter vedhæftninger i afsnittet Håndter vedhæftninger.
- 4 Gør et af følgende:
  - n Klik på Vis i menuen på postniveau til vedhæftningen for at se vedhæftningen. Filen åbnes, eller du føres til URL-adressen.
  - n Klik på Slet i menuen på postniveau til vedhæftningen for at slette vedhæftningen. Den slettede fil eller URL-adressen flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen efter 30 dage.
  - n Klik på Erstat for at erstatte filen eller URL-adressen med en anden. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Rediger, og gem posten.  
Se [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 96) for at få komplette instruktioner.
  - n Klik på rullelistemenuen, og ret valget for at begrænse de vedhæftningsposter, der vises i listen.  
Rullelisten indeholder standardlister, der distribueres med applikationen.

## Opsætning af vurderingsscripts

Du kan konfigurere vurderingsscripts, så brugere lettere kan følge konsistente processer ved indsamling af data og beslutningstagning. Vurderingsscripts kan bruges til at kvalificere kundeemner, vurdere salgsmuligheder, vejlede ved kundeserviceinteraktioner, undersøge kundetilfredshed osv. Vurderingsresponsers scores, tildeles en vægt og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

Med Oracle CRM On Demand kan du konfigurere vurderingsscripts, der giver firmaet mulighed for at:

- n Automatisere kvalificeringen af kundeemner.
- n Vurdere salgsmuligheder (ved at fastholde en salgsmetodologi i firmaet).
- n Udføre undersøgelser af kundetilfredshed til kontakt- og serviceanmodningsposter.
- n Bruge opkaldsscripts til serviceanmodningsposter.
- n Indsamle aktivitetsoplysninger til et salgsbesøg, en opgave eller en aftale.

Se følgende for at få mere at vide om vurderingsscripts eller se trinvisse instruktioner til oprettelse af vurderingsscripts:

[n Om vurderingsscripts](#) (på side 1518)

[n Oprettelse af vurderingsscripts](#) (på side 1521)

## Om vurderingsscripts

Et *vurderingsscript* er en serie spørgsmål, der hjælper brugere med at indsamle kundedata. Vurderingsscripts kan bruges til at kvalificere kundeemner, vurdere salgsmuligheder, lede kundeserviceinteraktioner, undersøge kundetilfredshed, indsamle aktivitetsoplysninger osv.

Du kan score kundesvar, tildele forskellige vægte til spørgsmål og angive tærskler til etablering af beslutninger. Desuden kan du mappe felter, der er anvendt under vurderingen, til den overordnede post og senere køre rapporter og analyser på basis af disse felter.

## Hvordan bruges vurderingsscripts?

Et vurderingsscript bruges på følgende måde:

- 1 Brugeren starter et vurderingsscript fra en postdetaljeside. De relevante vurderingsscripts (fastlagt af angivne postfeltværdier) er vist på postdetaljesiden. Brugeren kan også søge efter andre vurderingsscripts, hvis nødvendigt.
- 2 Mens brugeren arbejder gennem vurderingsspørgsmålene, indsamler han/hun kritiske brugeroplysninger, så som detaljer om et salgskundeemnes kvalitet, og vælger det korrekte respons til hvert spørgsmål i rullelisten med valg.
- 3 På basis af responserne beregnes en score automatisk, og posten opdateres. F.eks. klassificeres et kundeemne som kvalificeret eller afvist.
- 4 Svarene på spørgsmålene mappes som feltværdier i posten, så der er nem adgang til svarene, og de er tilgængelige til rapportering.
- 5 De fuldførte vurderinger lagres, og der er adgang til dem i et afsnit med relaterede poster til den overordnede post.

## Hvilken type vurderingsscript skal du oprette?

Du kan konfigurere fem forskellige typer vurderingsscripts. Hver scripttype er egnet til en specifik opgave. Brug scripttyper, som følger:

- n Kontaktscript:** Brug denne type til at udføre undersøgelser af kundetilfredshed med individuelle kontakter.
- n Kundeemnekvalificering:** Brug denne type for at hjælpe salgsrepræsentanter med at identificere kvalificerede kundeemner. Brug af et script til denne opgave reducerer behovet for uddannelse og gennemtvinger konsistent kvalificering af kundeemner.
- n Salgsmulighedsvurdering:** Brug denne type til at integrere salgsmetodologier og hjælpe salgsrepræsentanter med at vurdere salgsmulighederne, så de kan justere deres salgsstrategier, når de arbejder med handler.

- n Serviceanmodning - Script:** Brug den type for at hjælpe servicerepræsentanter med at få adgang til serviceanmodninger; f.eks. for at fastlægge prioriteten eller eskaleringsstien til anmodningen. Brug af et script til denne opgave reducerer behovet for uddannelse og gennemtvinger konsistent kundeservice.
- n Serviceanmodn. - Undersøgelse:** Brug denne type til at administrere undersøgelser af kundetilfredshed (der er linket til en bestemt servicebegivenhed).
- n Aktivitetsvurdering:** Brug denne type til at indsamle værdifulde oplysninger om kontakt- og kontoopkald.

Hver type vurdering er linket til en tilsvarende posttype: Kontakt, Kundeemne, Salgsmulighed, Serviceanmodning, Salgsbesøg, Aftale eller Opgave. Hvis nødvendigt, kan du oprette flere vurderinger af hver type og præsentere det relevante script for brugeren. Scriptet er baseret på de angivne postkriterier.

## Proces til oprettelse af vurderingsscripts

Du skal udføre adskillige opgaver for at konfigurere et vurderingsscript:

### 1 Tilpas filtre til vurderingsscript.

Filtrene gør det muligt at definere de kriterier, der bruges til at identificere den relevante vurdering til en opgave på basis af de angivne postfeltværdier.

Et vurderingsscript til kvalificering af kundeemne kan f.eks. være konfigureret med disse filtre:

- n** Kontoniveau = Guld
- n** Segment = Stor
- n** Region = Vest

Når en bruger starter et vurderingsscript fra en kundeemnepost med de tilsvarende værdier, opstilles det korrekte script til kvalificering af kundeemne.

Alle vurderingsscripttyper bruger de samme fire filterfelter, hver med en defineret valgliste med værdier. Du skal gøre følgende for at tilpasse filtrene:

- a** Indtast fremvisningsnavne for filterfelt og værdilisteværdier til hver posttype, som du vil oprette et vurderingsscript til.

Se [Oprettelse af vurderingsscripts](#) (på side 1521) for at få flere oplysninger.

- b** Tilføj filterfelterne til de sidelayout til hver posttype, som du vil oprette et vurderingsscript til.

### 2 Opret vurderingsscriptet:

- a** Indtast scriptdetaljerne.
- b** Tilføj kriterier (spørgsmål) til scriptet.
- c** Tilføj en liste over potentielle svar til hvert spørgsmål.

Se [Oprettelse af vurderingsscripts](#) (på side 1521) for at få flere oplysninger om disse trin.

### 3 Giv brugere adgang til scriptet:

- a** Konfigurer brugerrollen og adgangsprofilerne til hver brugerrolle, der skal bruge vurderingsscripts:
    - n** **For at oprette vurderinger.** Du skal give brugerens rolle adgang til posttypen Vurdering, hvilket betyder, at indstillingen på adgangsniveau til standard og ejeradgangsprofiler til brugerens rolle skal være sat til mindst Læs/Rediger til posttypen Vurderingen, for at en bruger kan oprette vurderingsscripts. Desuden skal posttypens adgangsindstillinger til rollen have afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette markeret til posttypen Vurdering.
    - n** **For at se vurderinger.** Du skal give brugerens rolle læseadgang til posttypen Vurdering, hvilket betyder, at indstillingen på adgangsniveau til standard og ejeradgangsprofiler til brugerens rolle skal være sat til mindst Skrivebeskyttet til posttypen Vurderingen, for at en bruger kan se detaljerne om en vurdering. Desuden skal posttypens adgangsindstillinger til rollen have afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan læse alle poster markeret til posttypen Vurdering.
- Se [Tilføjelse af roller](#) (på side 1207) for at få flere oplysninger om opsætning af brugerroller.  
 Se [Opsætning af adgangsprofiler](#) (på side 1198) for at få flere oplysninger om opsætning af adgangsprofiler.
- b** Tilføj det relevante vurderingsscriptafsnit til de viste oplysninger på postdetaljesiden for hver posttype, som du har oprettet vurderingsscripts til (kontakter, kundeemner, salgsmuligheder eller serviceanmodninger). Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få flere oplysninger om tilpasning af sidelayout.

## Eksempel på et vurderingsscript

Et typisk script, som en firmaadministrator muligvis vil konfigurere, er et script til kvalificering af kundeemner, som bruges til at fastlægge, om et kundeemne skal kvalificeres eller afvises.

I følgende tabel vises eksempelverdier, der kan bruges til et sådant script.

Scriptfelt	Eksempelværdi
Type	Kundeemnekvalificering
Tærskelscore	50
Udfaldsværdi, hvis tærskel er opfyldt	Kvalificeret
Udfaldsværdi, hvis tærskel ikke er opfyldt	Diskvalificeret
Felt, som udfaldsværdi skal mappes til	Beskrivelse

**ADVARSEL:** Hvis et script forsøger at sætte feltet Status for et kundeemne til Kvalificeret, kan det ikke gøre det, medmindre felterne Prioritering og Sælger for kundeemnet er udfyldt. Hvis disse felter ikke er udfyldt, vises en fejlmeddelelse, og scriptet antager, at kundeemnet ikke opfyldte tærsklen. Scriptet sætter dernæst feltet Status i henhold til de resultater, der er defineret på scriptet for manglende opfyldelse af tærsklen.

Nogle eksempler på kriterier til scriptet til kvalificering af kundeemne er vist i følgende tabel.

Kriterier	Vægt
Hvad er budgettets aktuelle tilstand?	50
Hvad driver tidslinjen til dette projekt?	25
Hvornår er det planen at foretage en	25



Kriterier	Vægt
beslutning?	

Eksempler på svar og scorer til spørgsmålet "Hvad er budgettets aktuelle tilstand? er vist i følgende tabel.

Svar	Score
Budget godkendt	100
Budget afvist	0

Scoren til hvert kriterium er beregnet ved at gange vægten af kriteriet med scoren til svaret, hvor vægten er en procent. I dette eksempel beregnes scoren til spørgsmålet på følgende måde, hvis en bruger vælger svaret Budget godkendt:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Den samlede score til scriptet er summen af scorerne til alle kriterierne. Hvis det endelige udfald af scriptet opfylder eller overskrider den definerede tærskel i scriptet, sættes værdien i feltet Beskrivelse på siden Detalje: Kundeemne til Kvalificeret. Hvis scoren falder under tærsklen, sættes værdien i feltet til Diskvalificeret.

Følgende regler gælder, når vurderingsscorer beregnes:

- Scorer til individuelle spørgsmål afrundes til nærmeste enkelte decimal.
- Den generelle vurderingsscore afrundes til nærmeste hele tal.
- Afrundingsregler er baseret på standard matematiske regler, således at en decimalværdi på mindre end 0, 5 rundes ned, mens en decimalværdi på 0, 5 eller mere rundes op.

## Oprettelse af vurderingsscripts

Følg trinnene i dette emne for at tilpasse filtre til vurderingsscript og oprette et vurderingsscript.

### Før du går i gang:

- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Administrer vurderinger, for at du kan udføre denne procedure.
- Hvis nødvendigt kan du tilpasse valglister og felter, som du vil bruge som en del af vurderingskriterierne. Du kan f.eks. tilføje tilpassede felter for at få vist oplysninger, der er indsamlet under kundeinterview. Når du konfigurerer scriptet, kan du mappe svarene til de tilpassede felter.  
Sørg for, at tilføje evt. nye felter til sidelayoutet til posten. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) (på side 1090) for at få instruktioner.

**BEMÆRK:** Du kan ikke oversætte komponenterne i vurderingsscripts direkte i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil bruge et vurderingsscript på mere end ét sprog, skal du oprette en version af scriptet på hvert sprog.

Du kan bruge filtre til vurderingsscript til at identificere, om scriptet er det relevante at præsentere for en bruger til en opgave på basis af de angivne postkriterier. Følgende procedure beskriver, hvordan filtre tilpasses.

### **Sådan tilpasser du filtre til vurderingsscript (valgfrit)**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Applikationstilpasning.
- 3 Klik på Vurdering under Opsætning af posttype.
- 4 Klik på Opsætning af feltet Vurdering.
- 5 Klik på Rediger, og rediger kolonnen Fremvisningsnavn til hvert af filtrene 1, 2, 3 og 4.
- 6 Klik på Rediger valgliste til hvert felt, og konfigurer værdierne til valglisten.

**TIP:** Bevar standardværdien <No Values> (Ingen værdier) øverst i valglisteindstillingerne, medmindre du vil tvinge medarbejderne til at vælge en værdi i valglisten.

- 7 Gem posten.
- 8 Gå til afsnittet Feltopsætning for at ændre label til disse felter på de postsider, som medarbejderne bruger, og vælg de posttyper, som du kører vurderingsscripts med: Kontaktfelter, Kundeemnefelter eller Serviceanmodningsfelter.

**BEMÆRK:** De samme valglisteværdier, som du konfigurerer til vurderingsfelter, vises i disse øvrige poster. Du kan imidlertid tilpasse fremvisningsnavnet for disse felter til hver posttype.

### **Sådan opretter du et vurderingsscript**

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Indholdsstyring.
- 3 Klik på linket Vurderingsscripts.
- 4 Klik på Ny vurdering på siden Vurderingsliste.
- 5 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af vurdering.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til vurderinger. En administrator kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

Felt	Beskrivelse
Navn	Grænsen er på 50 tegn.  Brug et beskrivende navn, der omfatter formålet med scriptet. Medtag sproget i scriptnavnet, hvis firmamedarbejderne bruger forskellige sprog.
Type	Fastlægger den posttype, som scriptet er linket til. Standardværdier er Kontaktskript, Kundeemne kvalificering, Salgsmulighedsvurdering, Serviceanmodning - Skript og Serviceanmodning - Undersøgelse og Aktivitetsvurdering.

Felt	Beskrivelse
Aktiv	Kun scripter, der er aktive, er tilgængelige for brugere.
Filter 1, 2, 3, 4	Viser den label, som du har konfigureret til vurderingskategorien.
Tærskelscore (1-100)	Bruges til at beregne udfaldet af scriptene. Udfaldet er opfyldt, hvis scriptets score er lig med eller højere end tærsklen.
Felt, som score skal mappes til	Fastlægger det felt, der skal vise scoren i den overordnede post.
Udfaldsværdi, hvis tærskel er opfyldt	(Valgfrit) Fastlægger den værdi, der skal vises, hvis udfaldet er opfyldt. Hvis f.eks. kundeemnet opfylder kriterierne for kvalificering, kan dette felt vise <i>Kvalificeret</i> .
Udfaldsværdi, hvis tærskel ikke er opfyldt	(Valgfrit) Fastlægger den værdi, der skal vises, hvis tærsklen ikke er opfyldt. Hvis f.eks. kundeemnet ikke opfylder kriterierne for kvalificering, kan dette felt vise <i>Afvist</i> .
Felt, som udfaldsværdi skal mappes til	(Valgfrit) Fastlægger det felt, der skal vise udfaldet i den overordnede post, når scriptet er fuldført.
Fjern kommentarboks	Marker dette afkrydsningsfelt for at fjerne muligheden for at tilføje kommentarer, når en vurdering udfyldes. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, er en kommentarboks synlig, og du vil kunne indtaste en kommentar, når du udfylder vurderingen.
Responskontrol	Fastlægger den kontrol, der vil blive brugt til at føje responser til vurderingskriterier. Indstillingerne er Rulleliste eller Alternativknop.

**BEMÆRK:** Et vurderingsscript skal være aktivt og have mindst ét kriterium defineret, før det vises på siden *Detalje: Post*.

- 6 Klik på *Gem*.
- 7 Klik på *Ny* eller *Rediger* i afsnittet *Kriterier* på siden *Vurderingsdetalje*.
- 8 Udfyld oplysningerne på siden *Kriterier*.

I følgende tabel beskrives de felter, som du udfylder til kriterierne.

Felt	Beskrivelse
Rækkefølge	Fastlægger rækkefølgen af de spørgsmål, der præsenteres for brugeren, når brugeren udfylder vurderingen.
Kriterienavn	Et kort, beskrivende navn, der opsummerer spørgsmålet. Feltet har en grænse på 20 tegn.
Spørgsmål	Et spørgsmål, som brugeren besvarer. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Vægt	En procent mellem 0 og 100, der angiver spørgsmålets vigtighed. Summen af vægte til alle spørgsmål skal være lig med 100.

Felt	Beskrivelse
Svar, der skal mappes til felt	Angiv et felt i den overordnede post til mapping af svar til spørgsmålet i feltet Spørgsmål. Mapping af svar til den overordnede post gør værdierne tilgængelige til integration, rapportering og lister.

- 9 Klik på hvert kriterienavn på siden Vurderingsdetalje, og klik dernæst på knappen Ny eller Rediger i afsnittet Svar.

- 10 Udfyld oplysningerne på siden Svar:

Felt	Beskrivelse
Rækkefølge	Fastlægger rækkefølgen af de svar, der præsenteres for brugeren, når brugeren udfylder vurderingen.
Svar	Indtast et gyldigt svar, som brugeren kan vælge til spørgsmålet. Grænsen er på 30 tegn.
Score	Antal point, der er knyttet til svaret.  Scoren til det valgte svar ganges med vægten af det tilknyttede spørgsmål for at fastlægge samlet spørgsmåls-/svarscore.

- 11 Gem ændringerne.

**BEMÆRK:** Til hver brugerrolle, der skal bruge vurderingsscripts, skal du konfigurere brugerrollen, således at der gives adgang til vurderingsscripts. Se [Om vurderingsscripts](#) (på side 1518) for at få oplysninger om de indstillinger, der er påkrævet til brugerrollen.

**TIP:** Sørg for, at hver rolle har et sidelayout, der medtager de nye felter, som du føjede til vurdering.

## Life Sciences Management

Dette emne indeholder oplysninger om sletning og håndtering af Smartbesøg-skabeloner.

Se [Håndtering af Smartbesøg](#) (på side 1524) for at få flere oplysninger.

## Håndtering af smartbesøg

Du kan håndtere smartbesøg, hvis din brugerrolle har det relevante adgangsniveau til posttypen Smartbesøg (enten Standard eller Ejeradgang). Du kan gennemgå, redigere og opdatere detaljerne og linjeelementer, der er knyttet til et smartbesøg fra siden Håndter smartbesøg-skabeloner. Efter redigering kan den reviderede smartbesøg-skabelon anvendes efter behov og gemmes som en offentlig eller privat skabelon.

**BEMÆRK:** Du kan ikke duplikere smartbesøg-skabeloner. Hver skabelon skal være entydig.

### Sådan håndterer du smartbesøg

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Styring af smartbesøg.
- 3 Gør følgende på siden Håndter smartbesøg-skabeloner:
  - n Klik på linket i kolonnen Emne for at gennemgå smartbesøget.
  - n Klik på Slet i den relevante række for at slette smartbesøget.
  - n Klik på Rediger i den relevante række for at redigere detaljer om et smartbesøg.  
 Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) til kunder](#) (se "[Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#)" på side 128) for at få oplysninger om felterne på siden Redigering af besøg.
  - n Klik på linket i kolonnen Emne, gå til det relevante afsnit på siden Detalje om smartbesøg, og klik dernæst på Rediger ved siden af det relevante linjeelement, hvis du vil redigere et smartbesøg-linjeelement.
  - n Klik på linket i kolonnen Emne, gå til det relevante afsnit på siden Detalje om smartbesøg, og klik dernæst på Slet ved siden af det relevante linjeelement, hvis du vil slette et smartbesøg-linjeelement.
  - n Klik på linket i kolonnen Emne for at føje et nyt linjeelement til smartbesøget.  
 Se opgaverne nedenfor for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til et smartbesøg.
  - n Reviderede smartbesøg-skabeloner kan anvendes på normal vis og gemmes som offentlige eller private skabeloner, som beskrevet i følgende opgaver i [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) til kunder](#) (se "[Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#)" på side 128):
    - n Sådan sporer du et besøg (salgsbesøg) til en kunde
    - n Sådan gemmer du besøgsoplysninger som en skabelon
- 4 Klik på knappen Menu på siden Håndter smartbesøg-skabeloner.  
 I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra knappen Menu på siden Håndter smartbesøg-skabeloner.

Handling	Trin
Batchtildel bog	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Batchtildel bog. De fulde trin er beskrevet i <a href="#">Tildeling af poster til bøger</a> (på side 1235).
Uddyb liste	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Uddyb liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).
Gem liste	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Gem-liste.
Vis listefilter	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Vis listefilter. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (se " <a href="#">Listesiden Vis</a> " på side 81).

Handling	Trin
Håndter lister	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Håndter lister. Fuldfør trinnene til den påkrævede opgave, som de er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 80).
Opret nye lister	Klik på Menu i titellinjen Håndter smartbesøg-skabeloner, og vælg Opret nye lister. Fuldfør de trin, der er beskrevet i <a href="#">Oprettelse og uddybelse af lister</a> (på side 75).

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker produktdelejerede oplysninger til en smartbesøg-post.

### ***Sådan linker du oplysninger om detaljeret produkt til en smartbesøg-post***

- 1 Rul ned til afsnittet Produkter detaljerede på siden Detalje om smartbesøg, og klik på Ny.  
**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Produkter detaljerede ikke er synligt på siden Detalje om smartbesøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Produkter detaljerede til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.
- 2 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af detaljeret produkt.  
Se følgende opgave i [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) til kunder](#) (se "[Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#)" på side 128): Sådan linker du oplysninger om detaljeret produkt til en besøgspost for at få oplysninger om felter på siden Redigering af produkt detaljeret.
- 3 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Produkt detaljeret til smartbesøg-posten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker oplysninger om udleverede prøver til en smartbesøg-post.

### ***Sådan linker du oplysninger om udleverede prøver til en smartbesøg-post***

- 1 Rul ned til afsnittet Prøver udleveret på siden Detalje om smartbesøg, og klik på Ny.  
**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Prøver udleveret ikke er synligt på siden Detalje om smartbesøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Prøver udleveret til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.
- 2 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleveret prøve.  
Se følgende opgave i [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) til kunder](#) (se "[Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#)" på side 128): Sådan linker du oplysninger om udleverede prøver til en besøgspost for at få oplysninger om felter på siden Redigering af udleverede prøver.
- 3 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Prøver udleveret til smartbesøg-posten. Se [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 485) for at få yderligere oplysninger om udleverede prøver.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en smartbesøg-post.

### ***Sådan linker du lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en smartbesøg-post***

- 1 Rul ned til afsnittet Lanceringsvarer på siden Detalje om smartbesøg, og klik på Ny.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Lanceringsvarer ikke er synligt på siden Detalje om smartbesøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Lanceringsvarer til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- 2 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleveret lanceringsvare.

Se følgende opgave i [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) til kunder](#) (se "[Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#)" på side 128): Sådan linker du lanceringsvarer, uddannelseselementer eller andre marketingvarer til en besøgs-post for at få oplysninger om felter på siden Redigering af udleveret lanceringsvare.

- 3 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Lanceringsvarer til smartbesøg-posten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker bogoplysninger til en smartbesøg-post.

### ***Sådan linker du bogoplysninger til en smartbesøg-post***

- 1 Rul ned til afsnittet Bøger på siden Detalje om smartbesøg, og klik på Ny.

**BEMÆRK:** Hvis afsnittet Bøger ikke er synligt på siden Detalje om smartbesøg, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Bøger til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- 2 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Bøger.

Se [Felter til bog](#) (på side 1237) for at få flere oplysninger om felterne på siden Redigering af bøger.

- 3 Gem posten.

Gentag disse trin efter behov for at tilføje flere linjeelementer af typen Bog til smartbesøg-posten.

## **Expression Builder**

Klik på et emne for at se oplysninger om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder), og hvordan den bruges:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Om udtryk](#) (på side 1531)

- [n Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1534)
- [n Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1537)
- [n Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)
- [n Eksempler på Expression Builder](#) (på side 1589)

## Om Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) er et værktøj til implementering af forretningsregler vha. udtryk. Et udtryk er en gyldig kombination af en eller flere operatører, funktioner, felter og litteraler, der kan evalueres af Oracle CRM On Demand.

Expression Builder bruges i følgende områder i Oracle CRM On Demand:

- [n Avanceret feltstyring inden for følgende kontekster:](#)
  - [n Konfigurerer af feltvalideringsegenskaber i et felt](#)
  - [n Angivelse af standard feltværdier](#)

Når valideringer på feltniveau og standard feltværdier defineres, kan en firmaadministrator oprette fleksible udtryk for at dække en række forretningsregler. Se [Om feltstyring](#) (på side 1066) for at få flere oplysninger om feltvalidering og standardværdier.

- [n Arbejdsgangregler inden for følgende kontekster:](#)
  - [n Konfigurerer af betingelser i arbejdsgangregler](#)
  - [n Konfigurerer handlingen Send e-mail](#)
  - [n Konfigurerer af handlingen Opdater værdier](#)

Fra arbejdsgangsiderne kan en firmaadministrator konfigurere arbejdsgangregler, der evalueres, når en post opdateres, oprettes eller slettes. Udtryk bruges til at definere både betingelserne i reglerne og de handlinger, der udføres af reglerne. Se [Om arbejdsgangregler](#) (på side 1247) for at få flere oplysninger om arbejdsgangregler.

**BEMÆRK:** Expression Builder kan verificere et udtryks syntaks, men kan ikke evaluere eller verificere et udtryk for matematisk, logisk eller sematisk nøjagtighed.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [n Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [n Om udtryk](#) (på side 1531)
- [n Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1534)
- [n Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1537)
- [n Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)
- [n Eksempler på Expression Builder](#) (på side 1589)



## Brug af Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du bruge Expression Builder, hver gang du ser ikonet fx ved siden af en tekstboks. Når du klikker på ikonet, åbner Expression Builder i et separat vindue.

### Sådan opbygger du et udtryk

- 1 Klik på ikonet fx for at åbne Expression Builder.
- 2 Vælg felter og funktioner i listerne i Expression Builder, eller skriv i udtrykseditoren.

Når du vælger et felt i listen, indsættes feltet i udtrykseditoren. F.eks. indsættes [<CloseDate>] i udtrykseditoren, når du vælger CloseDate i listen over salgsmulighedsfelter.

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har omdøbt et felt, viser valglisten Felter det nye feltnavn. Det oprindelige feltnavn (dvs. det tilsvarende XML-navn) indsættes imidlertid i udtrykseditoren.

De kantede parenteser rundt om feltnavnet angiver, at værdien af det bestemte felt evalueres og returneres i dets specifikke datatype. Se følgende tabel for at få flere oplysninger om valg af felter og feltværdier.

- 3 Rediger udtrykket ved at tilføje operatoren og litteraler efter behov.

**BEMÆRK:** Hvis du ønsker, at udtrykket skal fastlægge, om et valglisterfelt har en bestemt værdi, skal du ikke skrive værdien i udtrykket. Skriv f.eks. ikke [<AccountType>] = "Kunde". Vælg i stedet valglisterfeltet i listen, og klik på linket Vis acceptable værdier i Expression Builder. Vælg den værdi, som du vil bruge i udtrykket, fra de viste værdier. Udtrykket ligner følgende:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Kunde")
```

- 4 (Valgfrit) Klik på Kontroller syntaks, og foretag dernæst evt. rettelser.
- 5 Gem udtrykket.

Expression Builder beskrives i følgende tabel.

Interface-element	Beskrivelse
-------------------	-------------

Interface-element	Beskrivelse
posttype-felter	<p>Angiver en kontekstspecifik valglister over de felter (fra kontekstposttypen), der er tilladt i et udtryk. Hvis firmaadministratoren har omdøbt nogle felter, viser valglisten Felter de nye feltnavne.</p> <p>Bemærk følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis du opretter en arbejdsgangregel eller handlinger, der er relateret til en arbejdsgangregel, er kontekstposttypen den posttype, der er angivet i definitionen af arbejdsgangreglen. Hvis du f.eks. opretter teksten til en e-mail, der skal sendes som en handling i en arbejdsgangregel for en serviceanmodningspost, er kontekstposttypen til Expression Builder Serviceanmodning.</li> <li>I avanceret feltstyring er kontekstposttypen den posttype, der er den overordnede til det felt, hvor udtrykket oprettes. Kontekstposttypen til Expression Builder er f.eks. Salgsmulighed, når feltvalidering på et salgsmulighedsfelt defineres.</li> </ul>
Vis acceptable værdier	<p>Klik på Vis acceptable værdier for at få vist de acceptable værdier til feltet, når du har valgt et felt i valglisten Felter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis det valgte felt er et valglisterfelt, viser Vis acceptable værdier alle de indstillinger, der er konfigureret til den valglister.</li> </ul> <p>Du kan kun vælge én indstilling ad gangen. Vælg af en indstilling medfører definition af en opslagsfunktion, der kan bruges i et udtryk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis det valgte felt ikke er et valglisterfelt, viser Vis acceptable værdier et vindue, der beskriver de acceptable værdier til en række data, som feltet kan indeholde.</li> </ul>
Funktioner	<p>Indeholder en rulleliste med særlige funktioner, der er tilgængelige til ændring, udtrækning eller behandling af data i et udtryk. Se <a href="#">Funktioner i Expression Builder</a> (på side 1541) for at få en liste over de tilgængelige funktioner.</p>
Udtryk	<p>En redigerbar tekstboks med flere linjer, der viser udtrykket.</p> <p>Se <a href="#">Om udtryk</a> (på side 1531) for at få oplysninger om den maksimale længde, der understøttes til et udtryk.</p> <p>Felter og funktioner, som du kan vælge i valglister, vises i udtrykseditoren. Du kan også skrive udtryk direkte i editoren.</p> <p>Udtrykssyntaksen viser altid de sproguafhængige feltnavne. (Et sproguafhængigt navn er et navn, der ikke ændres, når brugersproget ændres). Til tilpassede felter vises feltnavne i udtrykket med integrationstags knyttet til de sproguafhængige navne.</p>
Syntaksvejledning	<p>Viser emnet Expression Builder i online-hjælpen til Oracle CRM On</p>

Interface-element	Beskrivelse
	Demand.
Eksempeludtryk	Viser følgende emne, Eksempler i Expression Builder, i online-hjælpen til Oracle CRM On Demand.
Kontroller syntaks	Validerer syntaksen i det udtryk, som du oprettede.
Gem	Gemmer udtrykket.
Annuller	Lukker Expression Builder-vinduet uden at gemme ændringer.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Om udtryk](#) (på side 1531)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1534)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1537)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)
- [Eksempler på Expression Builder](#) (på side 1589)

## Om udtryk

Et udtryk er en gyldig kombination af en eller flere operatorer, funktioner, felter og litteraler, der kan evalueres af Oracle CRM On Demand. Dette emne indeholder oplysninger om udtrykslængde, betingede udtryk og valideringsudtryk.

### Udtrykslængde

Til meddelelseteksten i en e-mail, der er konfigureret via handlingen Send-e-mail i en arbejdsgangregel, er den maksimalt understøttede længde til et udtryk 2000 tegn inkl. mellemrum. Du kan indsætte et linjeskift i e-mail-meddelelsen ved at trykke på Enter. Et linjeskift tælles som to tegn i tekstboksen.

I alle andre tilfælde, hvor Expression Builder bruges, er den maksimalt understøttede længde i et udtryk 1024 tegn, inkl. mellemrum.

Du skal også sørge for, at det samlede antal tegn i det felt, hvor du gemmer udtrykket, ikke overskrider grænsen til feltet. I følgende arbejdsgangfelter anbringes tre procenttegn (%%%) før og efter funktioner og feltnavne:

- [Felterne Emne og Meddelelsetekst i en e-mail](#) konfigureres via handlingen Send-e-mail
- [Felterne Emne og Beskrivelse i en opgave](#) konfigureres via handlinen Opret opgave

Procenttegnene angiver, at funktionen eller feltnavnet skal konverteres til en tekstværdi. Hvert procenttegn tælles som ét tegn i det felt, hvor udtrykket er gemt.

Hvis du skriver en funktion eller et feltnavn direkte i feltet, skal du skrive tre procenttegn før og efter funktionen eller feltnavnet. Hvis du bruger udtryksgenerator til at integrere en funktion eller et feltnavn, tilføjes procenttegnene automatisk.

Hvis du f.eks. bruger Expression Builder til at indsætte følgende feltnavn i meddelelseteksten til en e-mail i en handling til arbejdsgang:

[<AccountName>]

indsætter udtryksgenerator følgende (i alt 21 tegn) i e-mailens meddelelsetekst i handlingen til arbejdsgangen:

%%[<AccountName>]%%

## Litterallængde

Når du overfører en streng eller numerisk litteral til en funktion i Expression Builder, må litteralen ikke indeholde mere end 75 tegn inkl. mellemrum. Hvis en litteral overskrider 75 tegn, anser Expression Builder litteralen for at være en syntaksfejl. Når du overfører en streng til en funktion ved at referere til et feltnavn, gælder grænse på 75 tegn ikke for længden på værdien i det felt, der overføres til litteralen.

Når du opretter et udtryk for at sætte en standardværdi til et felt, gælder grænsen på 75 tegn for enhver streng eller numerisk litteral, der overføres til en funktion i udtrykket. Desuden må antallet af tegn i resultatet af udtrykket ikke overskride det maksimalt tilladte antal tegn i feltet.

## Betingede udtryk

Et betinget udtryk er et udtryk, som altid returnerer en boolsk værdi, så som True eller False, når det evalueres af applikationen.

**BEMÆRK:** Yes, No, Y og N er ikke boolske værdier. Hvis du angiver True eller False som returværdier til funktioner, så som funktionen **If** (på side 1551), returneres True og False som strenge og ikke som boolske værdier. Brug af forkerte boolske værdier i betingede udtryk kan medføre utilsigtet virkemåde.

Et udtryk, der bruges i en af følgende kontekster, skal være et betinget udtryk:

- For at angive en feltvalideringsregel
- For at angive en betingelse i en arbejdsgangsregel
- Som den første parameter i en **If** (på side 1551)-funktion

## Valideringsudtryk

Valideringsudtryk bruges til at sikre, at data, der er indtastet i felter, er gyldige. Et valideringsudtryk skal være et betinget udtryk.

Et valideringsudtryk til et felt evalueres, når posten oprettes, og hver gang feltet opdateres af en bruger, undtagen under følgende omstændigheder:

- Et felt efterlades tomt, når posten oprettes. Feltvalidering gennemtvinger ikke, at en værdi skal være påkrævet.

**n** Et felt har en eksisterende, ugyldig værdi, og den ændres ikke, når den opdateres.

Hvis et valideringsudtryk ikke evalueres, eller hvis et valideringsudtryk evalueres til NULL, genereres ingen fejlmeddelelse. En fejlmeddelelse genereres kun, når valideringsudtrykket fejler (dvs. udtrykket evalueres til FALSE).

Et valideringsudtryk er forskelligt fra andre typer udtryk i og med, at det kan begynde med en betinget operator. Hvis f.eks. Kontonavn er det felt, der valideres af udtrykket, kan udtrykket begynde med:

```
= 'Acme Hospital'
```

Selv om det ikke er veludformet, vil dette udtryk gennemgå en syntakskontrol, da Oracle CRM On Demand indsætter navnet på det felt, der valideres før udtrykket, hvis det ikke finder et feltnavn i begyndelsen af udtrykket. Du kan også indtaste valideringsudtrykket, som følger:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

hvor [<AccountName>] er det felt, der valideres.

Hvis udtrykket kræver, at andre felter evalueres ud over det felt, der valideres, er det standardpraksis, at den første sammenligning i udtrykket udføres på det felt, der valideres.

Valideringsudtryk bruges kun i tekstboksen Feltvalidering i avanceret feltstyring i Oracle CRM On Demand.

## Eksempler på valideringsudtryk

Eksempel 1: En forretningsproces kræver, at en salgsmuligheds lukkedato skal ligge efter salgsmulighedens oprettelsesdato.

Opret et valideringsudtryk til feltet Lukkedato (på siden Feltopsætning til salgsmuligheder) for at implementere denne proces:

```
> [<CreatedDate>]
```

Alternativt kan du bruge følgende eksempel, men bemærk, at det felt, der evalueres (Lukkedato) skal være det første felt i udtrykket:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om oprettelse og redigering af felter.

Eksempel 2: En forretningsproces kræver, at en salgsmuligheds omsætning skal være en værdi, der ikke er nul, når salgsmulighedens sandsynlighed er 50% eller mere.

Forretningsreglen angiver, at afhængigheden er på begge felter og kan genangives, som følger:

Til en salgsmulighed kan omsætning ikke være nul, når sandsynligheden er større end eller lig med 40. Omvendt kan sandsynligheden ikke være større end eller lig med 40, hvis omsætningen er nul.

Et valideringsudtryk til et felt evalueres, når posten oprettes, og hver gang feltet opdateres af en bruger. Da en opdatering af enten feltet Sandsynlighed eller feltet Omsætning kan påvirke begge felter, skal du have valideringsregler på både feltet Sandsynlighed og feltet Omsætning for at implementere forretningsreglen korrekt. (Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om oprettelse og redigering af felter).

Følgende trin kræves for at implementere dette eksempel:

- 1 Konfigurer følgende valideringsregel til feltet Sandsynlighed:

`< 40 OR ([<Sandsynlighed>]>= 40 AND [<Omsætning>]> 0)`

Bemærk, at du ikke bruger procenttegnet (%).

- 2 Tilføj en valideringsfejlmeddelelse, så som følgende, til feltet Sandsynlighed:  
Omsætning skal være større end 0, når sandsynlighed er større end eller lig med 40%.
- 3 Konfigurer følgende valideringsregel til feltet Omsætning:  
`(> 0 AND [<Sandsynlighed>]>= 40) OR [<Sandsynlighed>]< 40`
- 4 Tilføj en valideringsfejlmeddelelse, så som følgende, til feltet Omsætning:  
Omsætning skal være større end 0, når sandsynlighed er større end eller lig med 40%.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Datatyper i Expression Builder

I dette emne beskrives datatyperne i Oracle CRM On Demand, og hvordan de bruges i Expression Builder.

### Datatyper i Oracle CRM On Demand

I følgende tabel vises den datatype, der returneres, når et felt i Oracle CRM On Demand bruges i et udtryk. Brug syntaksen [`<FieldName>`] til at hente et felts værdi.

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i udtryk
Heltal	Heltal
Valgliste	Streng
Valuta	Valuta
ID	Streng
Tekst	Streng
Afkrydsnin	Boolsk.

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i udtryk
gsfelt	Du kan f.eks. bruge [<Active>] direkte på steder, hvor betingelser forventes. Du kan også bruge FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Dato	Dato
Dato/tid	Dato/tid
Tal	Tal

**BEMÆRK:** Hvis firmaadministratoren har omdøbte felter, viser *posttypens* Felter-liste de nye navne, men udtrykssyntaksen viser de oprindelige navne. Til tilpassede felter bruges de integrationstagnavne, som firmaadministratoren kan ændre, i udtrykssyntaksen. Syntaksen er som følger:

[<CustomTag\_ITAG>] og FieldValue('<CustomTag\_ITAG>')

## Datatype Arimetisk

Når en sætning refererer til mere end én feltværdi, og felterne har forskellige værdier, kan rækkefølgen af datatyperne påvirke beregningen. Når en operator (ikke eksponentoperatoren) anvendes på to operander med forskellig datatype, konverteres operanden på højre side af operatoren til datatypen for operanden på venstre side, før operationen evalueres. F.eks. følgende udtryk, hvis lukkedato (CloseDate) er 02/09/2007:

**PRE(' <CloseDate>') + 30**

evalueres f.eks. til 02/09/200730. Følgende betingelse:

**[<CloseDate>] > PRE(' <CloseDate>') + 30**

er derfor syntaktisk gyldig, men betydningen er ugyldig. Betingelsen skrives korrekt på følgende måde:

**[<CloseDate>] - 30 > PRE(' <CloseDate>').**

**BEMÆRK:** Når eksponentoperatoren bruges, konverteres operanden på højre side af operatoren ikke til datatypen for operanden på venstre side.

I følgende tabeller vises de mulige resultater af de forskellige aritmetiske operationer vha. eksempelverdierne.

Felt	Datatype	Eksempelværdi
Mængde	Heltal	5
Varepris	Valuta	2.25

Beregning	Resultat	
	Værdi	Datatype

Beregning	Resultat	
	Værdi	Datatype
[<Varepris>] + [<Mængde>]	7.25	Valuta
[<Mængde>] + [<Varepris>]	7	Heltal
[<Varepris>] - [<Mængde>]	(2.75) <b>BEMÆRK:</b> Til valutafelter angiver parenteser, at værdien er negativ.	Valuta
[<Mængde>] - [<Varepris>]	3	Heltal
[<Varepris>] * [<Mængde>]	11.25	Valuta
[<Mængde>] * [<Varepris>]	10	Heltal
[<Varepris>] / [<Mængde>]	0.45	Valuta
[<Mængde>] / [<Varepris>]	2.50	Valuta

Når eksponentoperatoren bruges, konverteres operanden på højre side af operatoren ikke til datatypen for operanden på venstre side.

I dette eksempel (hvor Mængde er et heltalsfelt, værdi 5, og Varepris er et valutafelt, værdi 2,25), ville den forventede værdi af Mængde ^ Varepris være 25, og den forventede datatype ville være heltal, hvis operanden på højre side af operatoren blev konverteret til datatypen for operanden på venstre side. Resultaterne vises imidlertid i følgende tabel.

Beregning	Resultat	
	Værdi	Datatype
[<Varepris>] ^ [<Mængde>]	57.67	Valuta
[<Mængde>] ^ [<Varepris>]	37.38	Valuta

Negeringsoperatoren (minustegn [-]) understøttes også i Expression Builder. F.eks.:

Beregning	Resultat	
	Værdi	Datatype
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta




Hvis du konverterer et tal til en streng, virker beregningen ikke korrekt. F.eks.:



Beregning	Resultat		Beskrivelse
	Værdi	Datatype	
1234 + abcd	1234	Tal	Strengen "abcd" evaluerer tallet 0 og lægges dernæst til 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Streng	Tallet 1234 evalueres til strengen "1234" og føjes til strengen "abcd".

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Operatorer i Expression Builder

I dette emne beskrives de operatorer, som du kan bruge i Expression Builder, og den rækkefølge, som de evalueres i.

### Aritmetiske operatorer

I følgende tabel beskrives formålet med hver aritmetiske operator, og der gives et eksempel på, hvordan den bruges.

Operator	Formål	Eksempel
+	Adder	[<Nummer på post>] + 1
-	Subtraher	[<Nummer på post>] -- 1
-	Neger	[<Omsætning>] < -100
*	Multiplicer	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Divider	[<Samlede varer>] / [<Samlede ordrer>]
^	Eksponent	[<Gitterhøjde>] ^ 2

### Logiske operatorer

Følgende sandhedstabel viser de mulige resultater fra de logiske operatorer i Expression Builder.

Logisk operator	Første operand	Anden operand	Resultat
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Sammenligningsoperatorer

I følgende tabel beskrives formålet med hver sammenligningsoperator, og der gives et eksempel på, hvordan den bruges.

Operator	Formål	Eksempel
=	Tester, at den første operand er lig med den anden operand.	[<Efternavn>] = "Smith"
< >	Tester, at den første operand ikke er lig med den anden operand.	[<Rolle>] < > "Slutbruger"
>	Tester, at den første operand er større end den anden operand.	[<Omsætning>] > 5000
<	Tester, at den første operand er mindre end den anden operand.	[<Sandsynlighed>] < .7
> =	Tester, at den første operand er større end eller lig med den anden operand.	[<Omsætning>] > = 5000
< =	Tester, at den første operand er mindre end eller lig med den anden operand.	[<Sandsynlighed>] < = .7
LIKE	Tester, at værdien af den første operand matcher den angivne streng.	[<Efternavn>] LIKE "Smith"  <b>TIP:</b> Du kan bruge de mønstermatchende specialtegn stjerne (*) og spørgsmålstegn (?) med LIKE-operatoren.
NOT LIKE	Tester, at værdien af den første operand ikke matcher den angivne streng.	[<Efternavn>] NOT LIKE "Smith"  eller NOT ([<Efternavn>] LIKE "Smith")  <b>BEMÆRK:</b> Parenteser kræves i det andet eksempel.  <b>TIP:</b> Du kan bruge de mønstermatchende specialtegn stjerne (*) og spørgsmålstegn (?) med NOT LIKE-operatoren.

Operator	Formål	Eksempel
IS NULL	Tester, at operanden er NULL.	[<Efternavn>] IS NULL
IS NOT NULL	Tester, at operanden er NOT NULL.	[<Efternavn>] IS NOT NULL

## Mønstermatchende specialtegn

I følgende tabel beskrives de mønstermatchende specialtegn. Disse specialtegn kan bruges med sammenligningsoperatorerne LIKE og NOT LIKE.

Tegn	Formål	Eksempel
*	Nul eller flere tegn	[<Efternavn>] LIKE "Sm*" returnerer alle poster, hvor værdien [<Efternavn>] starter med tegnene <i>Sm</i> som i <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> osv.  [<Efternavn>] LIKE "*om*" returnerer alle poster, hvor feltet [<Efternavn>] indeholder tegnene <i>om</i> som i <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> osv.
?	Et tegn	[<Fornavn>] NOT LIKE "Da?" returnerer alle poster, hvor værdien værdien [<Fornavn>] er på tre tegn og ikke begynder med bogstaverne <i>Da</i> . Poster med <i>Ted</i> , <i>Tom</i> og <i>Sam</i> returneres, men <i>Dax</i> og <i>Dan</i> gør ikke.  NOT ([<Fornavn>] LIKE "?o?") returnerer alle poster, hvor værdien [<Fornavn>] er på tre tegn og har ikke <i>o</i> som det midterste tegn. Poster med <i>Ted</i> og <i>Sam</i> returneres, men <i>Tom</i> og <i>Bob</i> gør ikke.

## Konkateneringsoperator

Operatoren + (plus) bruges i e-mails for at konkatenerer feltværdier og tekst.

## Operatorers prioritet

Prioritet er den rækkefølge, som Oracle CRM On Demand evaluerer de forskellige operatorer i, i et enkelt udtryk. Følgende regler gælder:

- Operatorer med høj prioritet evalueres før operatorer med lav prioritet.
- Operatorer med ens prioritet evalueres fra venstre mod højre.
- Tal på lavt niveau angiver høj prioritet.
- Brugen af parenteser påvirker prioriteringsrækkefølgen i et udtryk. Udtrykket i parenteser evalueres før udtrykket uden for parenteserne.

Prioriteringsrækkefølgen er opstillet i følgende tabel.

Niveau	Operator
1	( )
2	- (negering)
3	^ (eksponentiering)
4	* (multiplikation), / (division)
5	+ (addition), - (subtraktion), NOT logisk operator
6	AND logisk operator
7	OR logisk operator
8	=, <>, >, <, >=, <= sammenligningsoperatorer

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Funktioner i Expression Builder

I følgende tabel vises de funktioner, som du kan bruge i Expression Builder. Klik på navnet på en funktion for at se flere oplysninger om funktionen.

Boolske funktioner	Dato- og tidsfunktioner	Strengfunktioner	Brugerfunktioner	Datafunktioner	Matematiske funktioner
<a href="#">IfNull</a> (på side 1550)	<a href="#">Varighed</a> (se " <a href="#">Duration</a> " på side 1543)	<a href="#">FieldValue</a> (på side 1546)	<a href="#">Locale</a> (på side 1570)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (på side 1545)	<a href="#">LN</a> (på side 1569)
<a href="#">IIf</a> (på side 1551)	<a href="#">JulianDay</a> (på side 1563)	<a href="#">FindNoneOf</a> (på side 1547)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (på side 1571)	<a href="#">GetGroupId</a> (på side 1549)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (på side 1564)	<a href="#">FindOneOf</a> (på side 1548)	<a href="#">OrganizationName</a> (på side 1575)	<a href="#">GetParentId</a> (på side 1549)	

Boolske funktioner	Dato- og tidsfunktioner	Strengfunktioner	Brugerfunktioner	Datafunktioner	Matematiske funktioner
	<a href="#">JulianQtr</a> (på side 1565)	<a href="#">InStr</a> (på side 1552)	<a href="#">UserValue</a> (på side 1583)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (på side 1553)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (på side 1566)	<a href="#">Left</a> (på side 1567)		<a href="#">LookupName</a> (på side 1571)	
	<a href="#">JulianYear</a> (på side 1567)	<a href="#">Len</a> (på side 1568)		<a href="#">LookupValue</a> (på side 1572)	
	<a href="#">Timestamp</a> (på side 1579)	<a href="#">Mid</a> (på side 1573)		<a href="#">PRE</a> (på side 1575)	
	<a href="#">Today</a> (på side 1583)	<a href="#">Right</a> (på side 1577)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (på side 1578)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (på side 1587)	<a href="#">ToChar</a> (på side 1580)		<a href="#">RowNum</a> (på side 1579)	

Bemærk følgende oplysninger om funktioner:

- Nogle af funktionerne i rullelisten i feltet Funktioner i udtryksgeneratoren er kun til intern brug. Brug ikke følgende funktioner i udtryk:

- [GetParentId](#)
- [IsManagerPosition](#)
- [Lookup](#)
- [LookupMessage](#)
- [LOVLanguage](#)
- [PositionId](#)
- [PositionName](#)



- Det anbefales, at du bruger funktionen [UserValue](#) (på side 1583) i stedet for de funktioner, der er vist i følgende tabel. Disse funktioner vil blive forældet.

Funktion	Anbefalet alternativ
Alias	<a href="#">UserValue</a> ('<Alias>')
Currency	<a href="#">UserValue</a> ('<CurrencyCode>')
DivisionName	<a href="#">UserValue</a> ('<Division>')

Funktion	Anbefalet alternativ
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>')

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)

## Duration

Funktionen Duration i Expression Builder returnerer et tal, der angiver perioden i dage eller brøkdele af dage, som angivet af periodeargumentet.

### Syntaks

Duration(period)

### Resultattype

Tal

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse

Argument	Beskrivelse
Periode	<p>En strenglitteral i følgende format <math>PnYnMnDTnHnM</math>:</p> <p>hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>P</math> er periodeindikator</li> <li><math>nY</math> angiver antallet af år mellem 0 og 5</li> <li><math>nM</math> angiver antallet af måneder mellem 0 og 12</li> <li><math>nD</math> angiver antallet af dage mellem 0 og 200</li> <li><math>T</math> adskiller dato- og klokkeslætspecifikationerne</li> <li><math>nH</math> angiver antallet af timer mellem 0 og 200</li> <li><math>nM</math> angiver antallet af minutter mellem 0 og 59</li> </ul>

Bemærk følgende:

- $P$  Angiv ikke et plustegn (+) til positive værdier.
- $P$  Du kan angive en negativ varighed som `-Duration(period)`
- $P$  Angivelse af sekunder understøttes ikke.
- $P$  Maks. understøttet varighed er 'P5Y12M200DT200H59M' (dvs. 5 år, 12 måneder, 200 dage, 200 timer og 59 minutter).
- $P$  Hvis antallet af år, måneder, dage, timer eller minutter er nul, kan du udelade tallet og dets tilsvarende betegnelse.
- $P$  Hvis antallet af år, måneder eller dage er nul, og tidskomponenten er en ikke-nulværdi, skal mindst en af års-, måneds- eller dagskomponenterne (et tal og dets betegnelse) findes.
- $P$  Hvis ingen af tidskomponenterne findes i perioden, må T-betegnelsen ikke medtages i perioden.
- $P$  Betegnelsen  $P$  skal altid findes i perioden.

## Eksempler

Følgende er gyldige eksempler på funktionen Duration:

`Duration(' P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration(' P0Y0DT1H')`

`Duration(' P1D')`

`Duration(' P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration(' P0DT1M')`

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

**1544** [Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19](#)



- [n Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [n Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [n Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## ExcludeChannel

ExcludeChannel-funktionen i Expression Builder returnerer FALSE, hvis det angivne kanalnavn er den kanal, som anmodningen kom fra.

### Syntaks

ExcludeChannel(channel name)

### Resultattype

Boolesk

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
channel name	Navnet på den kanal, der skal udelades.

I følgende tabel beskrives de gyldige strenge til brug i kanalnavneargumentet.

Kanalnavnestreng	Beskrivelse
Import	Denne kanalstreng udelader opdateringer, der er udført via importfunktionaliteten og via Oracle Data Loader On Demand.
Online	Denne kanalstreng udelader opdateringer, der er udført af brugerinteraktioner via browservinduer.
Masseopdater	Denne kanalstreng udelader opdateringer, der er udført via indstillingen Masseopdater på listesider.
Postfletning	Denne kanalstreng udelader opdateringer, der er udført af postfletninger.
Offline	Denne kanalstreng udelader opdateringer fra Oracle Offline On Demand.
Web Services	Denne kanalstreng udelader opdateringer fra Web Services.

Kanalnavnestreng	Beskrivelse
Office	Denne kanalstreng udelader opdateringer fra Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Denne kanalstreng udelader opdateringer fra Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Denne kanalstreng udelader opdateringer fra Oracle PIM Sync On Demand.

### Eksempler

Følgende eksempel stopper en proces i at blive udløst af en webserviceanmodning:

```
ExcludeChannel ("Web Services")
```

Følgende eksempel stopper en proces i at blive udløst af en importoperation eller Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## FieldValue

FieldValue-funktionen i Expression Builder returnerer værdien af et felt som en streng.

### Syntaks

```
FieldValue('<field_name>')
```

### Resultattype

Streng

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
field_name	Det gyldige XML-navn eller den tilsvarende integrationstag svarende til det valgte felt.

## Eksempler

Følgende eksempel:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

returnerer værdien af feltet Oprettelsesdato som en streng.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## FindNoneOf

FindNoneOf-funktionen i Expression Builder returnerer placeringen af den første forekomst i det første argument (streng1), der ikke matcher noget tegn i det andet argument (streng2).

## Syntaks

FindNoneOf(string1, string2)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengudtryk, der skal søges efter.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengudtryk, der skal matches.




## Eksempler

Følgende eksempel returnerer værdien 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## FindOneOf

FindOneOf-funktionen i Expression Builder returnerer placeringen af den første forekomst i det første argument (streng1) af et tegn i det andet argument (streng2).

## Syntaks

FindOneOf(string1, streng2)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengudtryk, der skal søges efter.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengudtryk, der skal matches.

## Eksempler

Følgende eksempel returnerer værdien 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

**Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## GetGroupId

GetGroupId-funktionen i Expression Builder returnerer kalenderdelingsgruppen i Oracle CRM On Demand.

### Syntaks

GetGroupId()

### Resultattype

Streng

**Relaterede emner**

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## GetParentId

GetParentId-funktionen i Expression Builder returnerer en overordnet posts række-id.

### Syntaks

GetParentId()

### Resultattype

Streng

### Eksempel

Hvis en kontakt er knyttet til en konto med række-id 12-1A876B, returnerer funktionen GetParentId følgende værdi:

12-1A876B

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## IfNull

IfNull-funktionen i Expression Builder returnerer værdien fra det første argument, der overføres til funktionen. Hvis det første argument returnerer NULL, returneres værdien fra det andet argument.

## Syntaks

IfNull(expr1, expr2)

## Resultattype

Resultattypen fra IfNull-funktionen er typen af dens første argument, selv om det første argument er NULL. Det andet argument konverteres til typen af det første argument, før værdien returneres.

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
expr1	Et feltnavn eller udtryk.
expr2	Feltnavnet eller udtrykket, der returneres, hvis expr1 er NULL.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## IIf

IIf-funktionen i Expression Builder returnerer en af to parametre på basis af evalueringen af et betinget udtryk. IIf er en forkortelse for Immediate If.

### Syntaks

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Alternativ syntaks

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Blandet syntaks

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Resultattype

Resultattypen fra IIf()-funktionen er altid typen af dens første argument. Hvis udtrykket evalueres til FALSE, konverteres det andet argument til typen af det første argument, før værdien returneres.

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
expr	Det betingede udtryk, der skal evalueres.
result_if_true	Returværdi, hvis det betingede udtryk evalueres til at være sand.
result_if_false	Returværdi, hvis det betingede udtryk evalueres til at være falsk.
expr_if_true	Et udtryk, der skal evalueres, hvis det betingede udtryk evalueres til sand.
expr_if_false	Et udtryk, der skal evalueres, hvis det betingede udtryk evalueres til falsk.

### Eksempler

Følgende er et eksempel på blandet syntaks i IIf-funktionen:

En forretningsproces kræver, at feltet Region på en kontodetaljeside skal opdateres på følgende måde, når feltet Faktureringsstat ændres:

Hvis feltet Faktureringsstat ændres til OK eller TX, skal feltet Region opdateres til Central. Hvis feltet Faktureringsstat ændres til CA, skal feltet Region opdateres til Vest. For alle andre status skal feltet Region opdateres til Øst.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Vest', 'Øst'))
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## InStr

InStr-funktionen i Expression Builder returnerer placeringen af den første forekomst af en streng i en anden.

### Syntaks

Instr(string1, string2, start, end)

### Resultattype

Heltal

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string1	Angiver den streng, der skal søges efter. Værdien kan være en strenglitteral eller et feltnavn eller et udtryk, der returnerer en streng.
string2	Angiver den streng, der skal søges efter. Værdien kan være en strenglitteral eller et feltnavn eller et udtryk, der returnerer en streng.  <b>BEMÆRK:</b> I søgningen efter en streng skelnes mellem store og små bogstaver.
start	(Valgfrit) Et heltal, der angiver startpunktet i string1.



Argument	Beskrivelse
end	(Valgfrit) Et heltal, der angiver slutpunktet i string1.

## Eksempler

Følgende eksempel returnerer værdien 9:




```
InStr('john.doe@firma.com', '@')
```

I følgende eksempel vises, hvordan InStr-funktionen kan bruges i en betingelse til en arbejdsgangregel. I betingelsen bruges InStr-funktionen til at fastlægge, om en angivet streng vises i et felt i posten. Hvis strengen findes i feltet, udføres de handlinger, der er angivet i arbejdsgangreglen. I dette eksempel fastlægger InStr-funktionen, om feltet Emne i en post indeholder ordet *REVIEW*. Handlingen på arbejdsgangreglen udføres kun, hvis feltet Emne indeholder ordet *REVIEW* med store bogstaver.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JoinFieldValue

Der kan refereres til en posttype af en anden posttype via en fremmednøgle. Et *sammenføjet felt* er et felt i en posttype, der bruger en fremmednøgle til at referere til et felt i en anden posttype. I de fleste posttyper er feltet OwnerId f.eks. en fremmednøgle, der refererer til posttypen Bruger. Feltet Ejer er i mange poster et sammenføjet felt, der bruger fremmednøglen OwnerId til at referere til feltet Alias i posttypen Bruger.

JoinFieldValue-funktionen i Expression Builder returnerer værdien af et sammenføjet felt, når den refererede posttype og de relaterede fremmednøglefelter er angivet i funktionen. Funktionen kan også hente andre felter i den refererede posttype, der ikke er direkte føjet til det refererende objekt, og som gør det muligt at slå felter op på tværs af posttyper fra relaterede posttyper.

## Syntaks

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Resultattype

Streng.

Hvis der opstår en fejl, eller den anmodede feltværdi er tom, returneres en streng med længde på nul.

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
ref_record_type	<p>Det sproguafhængige navn for den refererede posttype. (Et <i>sproguafhængigt navn</i> er et navn, der ikke ændres, når brugersproget ændres).</p> <p>Argumentet skal omslutes af feltstrengidentifikatorer. F.eks.:</p> <p>' &lt;Account&gt;'</p> <p>Se tabellen i afsnittet Posttype i dette emne for at få en liste over de sproguafhængige posttypenavne.</p>
foreign_key	<p>En litteral eller et udtryk, der returnerer en gyldig række-id i den refererede posttype (angivet i argumentet ref_record_type). Hvis række-id er ugyldig, returnerer funktionen en streng med længde på nul. Direkte feltreferencer skal omslutes af feltidentifikatorer. F.eks.:</p> <p>[ &lt;AccountId&gt;]</p>
field_name	<p>Det sproguafhængige navn på et felt i den refererede posttype (angivet af argumentet ref_record_type). Hvis feltet ikke findes i den refererede posttype, returneres en fejl. Feltnavnet skal omslutes af feltstrengidentifikatorer. F.eks.:</p> <p>' &lt;Type&gt;'</p>

## Eksempler

Eksempel 1: En forretningsproces kræver en arbejdsgangregel for at slå navnet på den nye ejer op, når ejeren af en post ændres. Når ejeren af en post ændres, opdateres kun fremmednøglefeltet OwnerId i posten. Som resultat slår følgende betingelse i en arbejdsgangregel ikke den nye ejer af posten op:

```
PRE(' <Owner>' ) <> [ <Owner>]
```

I stedet kan du bruge følgende betingelse i arbejdsgangen til at slå den nye ejer af posten op:

```
PRE(' <Owner>' ) <> JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <Alias>' )
```

Eksempel 2: Brug følgende udtryk for at hente e-mail-adressen for den tidligere ejer af en post:

```
JoinFieldValue(' <User>', PRE(' <OwnerId>' ), ' <EmailAddr>' )
```

Eksempel 3: Brug følgende udtryk for at hente e-mail-adressen for den aktuelle ejer af en post:

```
JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <EmailAddr>' )
```

Eksempel 4: En forretningsproces kræver, at en serviceanmodnings-e-mail sendes til en kontakt. Før e-mailen sendes, kontrollerer arbejdsgangreglen, at kontakten har accepteret at modtage e-mails. Arbejdsgangreglen (baseret på serviceanmodningens posttype) har følgende betingelse:

```
JoinFieldValue(' <Contact>', [ <ContactId>], ' <NeverEmail>' ) <> ' Y'
```

Eksempel 5: Brug følgende udtryk for at hente salgsområdet for den primære konto til en serviceanmodning:

```
JoinFieldValue(' <Territory>', JoinFieldValue(' <Account>', [ <AccountId>], ' <TerritoryId>'), ' <TerritoryName>')
```

## Posttyper

I følgende tabel viser kolonnen Refereret posttype de sproguafhængige navne på de refererede posttyper, som du kan slå op vha. funktionen JoinFieldValue. Kolonnen Fremmednøgle viser de fremmednøgler, som du kan bruge til at slå den refererede posttype op. Kolonnen Posttype viser de posttyper, som du bruger til at konfigurere arbejdsgangregler, hvor fremmednøglerne eksponeres.

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Konto	ParentAccountId	Konto
Kampagne	SourceCampaignId	
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Salgsområde	TerritoryId	
Bruger	OwnerId	
Konto	CompetitorId	Kontokonkurrent
Kontakt	PrimaryContactId	
Konto	AccountId	Kontokontakt
Kontakt	ContactId	
Kontakt	ContactId	Kontokontaktrolle
Konto	AccountId	Konto - Note
Konto	AccountId	Team: Konto
Bruger	UserId	
Konto	AccountId	Aktivitet
Kampagne	CampaignId	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Kundeemne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Portefølje	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Bruger	DelegatedById	
Bruger	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Vurdering
Kundeemne	LeadId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Konto	ManufacturerId	Aktiv
Konto	AccountId	
Kontakt	CustomerContactId	
Produkt	ProductId	
Konto	AccountId	Bilforhandler - Mærker
Konto	AccountId	Bilforhandlers salgstimer
Produkt	ProductId	Bilforhandlers servicetimer
Produkt	ProductId	Detaljeret produkt ved besøg
Bruger	OwnerId	Prøve udleveret ved besøg
Kampagne	CampaignId	Kampagne
CustomObject1	CustomObject1Id	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Bruger	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Kampagnemodtagere
Kontakt	CampaignContactId	
Kampagne	CampaignId	
Konto	AccountId	Kontakt
Kampagne	SourceCampaignId	
Kontakt	ManagerId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Salgsområde	TerritoryId	
Bruger	OwnerId	
Kontakt	ContactId	
Kontakt	ContactId	Kontakt - Note
Bruger	UserId	Team: Kontakt
Konto	AccountId	
Aktivitet	ActivityId	Tilpasset objekt 01
Kampagne	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	DealerId	
Kapital	FundId	
Husstand	HouseholdId	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Kundeemne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Portefølje	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Løsning	SolutionId	
Bruger	OwnerId	
Køretøj	VehicleId	
Konto	AccountId	Tilpasset objekt 02
Aktivitet	ActivityId	
Kampagne	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	DealerId	
Kapital	FundId	
Husstand	HouseholdId	
Kundeemne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Portefølje	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Løsning	SolutionId	
Bruger	OwnerId	
Køretøj	VehicleId	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Konto	AccountId	Tilpasset objekt 03
Aktivitet	ActivityId	
Kampagne	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Forhandler	DealerId	
Kapital	FundId	
Husstand	HouseholdId	
Kundeemne	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Portefølje	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Løsning	SolutionId	
Bruger	OwnerId	
Køretøj	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Forhandler
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	ParentDealerId	
Salgsområde	PrimaryTerritoryId	
Bruger	OwnerId	
Forhandler	ChannelPartnerId	Forhandlers salgsområde
CustomObject1	CustomObject1Id	Kapital
CustomObject2	CustomObject2Id	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
CustomObject3	CustomObject3Id	
Kapital	FundId	
Bruger	PrimaryOwnerId	
Kapital	FundId2	Kapitaldeltager
Kampagne	CampaignId	Kapitalanmodning
Kontakt	PrimaryContactId	
Kapital	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Bruger	FundOwnerId	
Bruger	OwnerId	
Konto	AccountID	Husstand
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Husstand	OwnerGroupId	
Kampagne	CampaignId	Husstand: Kontakt
Konto	AccountId	Kundeemne
Kampagne	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Bruger	OwnerId	
Bruger	SalesRepId	
Bruger	ReferredById	
Produkt	ProductId	MedEd-begivenhed





Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Bruger	OwnerId	Salgsmulighed
Konto	AccountId	
Kampagne	SourceCampaignId	
Kontakt	KeyContactId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	DealerId	
Salgsområde	TerritoryId	
Bruger	OwnerId	Salgsmulighedskonkurrent
Kontakt	PrimaryContactId	
Salgsmulighed	CompetitorId	Salgsmuligheds kontaktrolle
Kontakt	ContactId	
Salgsmulighed	OpportunityId	Salgsmulighed - Note
OpportunityId	OptyId	
Kontakt	PrimaryContactId	Salgsmulighedspartner
Salgsmulighed	PartnerId	
Bruger	OwnerId	
Salgsmulighed	OptyId	Salgsmulighedsteam
Bruger	UserId	
Konto	ParentAccountId	Partner
Kampagne	SourceCampaignId	
Salgsområde	TerritoryId	
Bruger	ChannelAccountManagerId	
Bruger	OwnerId	
Konto	AccountId	Portefølje
Konto	InstitutionId	

Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portefølje	OwnerGroupId	
Portefølje	ParentPortfolioAccountId	
Produkt	ParentProductId	
Produkt	ProductId	
Bruger	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Porteføljeejer
Portefølje	PortfolioId	
Produkt	ParentProductId	Produkt
Konto	OpportunityAccountId	Omsætning
Aktiv	AssetId	
Kontakt	ContactId	
Salgsmulighed	OpportunityId	
Produkt	ProductId	
Bruger	OwnerId	
Konto	AccountId	Serviceanmodning
Aktiv	AssetId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Forhandler	DealerId	
Produkt	ProductId	
Bruger	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Løsning




Refereret posttype	Fremmednøgle	Posttype
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produkt	ProductId	
Konto	AccountId	Køretøj
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produkt	ProductId	
Forhandler	SellingDealerId	
Forhandler	ServicingDealerId	
Bruger	OwnerId	

Desuden er følgende fremmednøglefelter fælles for alle posttyper, og de refererer til følgende brugerposttyper:

-  CreatedById
-  ModifiedById

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JulianDay

JulianDay-funktionen i Expression Builder returnerer det antal dage, der er forløbet siden middag Universal Time, 1. januar, 4713 f.Kr.

## Syntaks

JulianDay(date)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
date	<p>Et feltnavn, der returnerer en dato-datatype.</p> <p>Brug følgende syntaks for at returnere værdien for dags dato:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JulianMonth

JulianMonth-funktionen i Expression Builder returnerer et heltal, der er lig med:

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

hvor *JulianYear* er det år, der returneres af funktionen [JulianYear](#) (på side 1567), *current\_month* er et heltal fra 1-12, og januar er 1.

## Syntaks

JulianMonth(date)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
date	Et feltnavn, der returnerer en dato-datatype.

Argument	Beskrivelse
	Brug følgende syntaks for at returnere værdien for dags dato:  JulianMonth(Today())

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JulianQtr

JulianQtr-funktionen i Expression Builder returnerer et heltal, der er lig med:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

hvor *JulianYear* er det år, der returneres af funktionen [JulianYear](#) (på side 1567), og *current\_quarter* er:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

rundet ned til det næste heltal.

## Syntaks

JulianQtr(date)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
date	Et feltnavn, der returnerer en dato-datatype.  Brug følgende syntaks for at returnere værdien for dags dato:  JulianQtr(Today())

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JulianWeek

JulianWeek-funktionen i Expression Builder returnerer et heltal, der er lig med:

$$\text{JulianDay} / 7$$

rundet ned til det næste heltal, hvor *JulianDay* er den dag, der returneres af funktionen [JulianDay](#) (på side 1563).

## Syntaks

JulianWeek(date)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
date	<p>Et feltnavn, der returnerer en dato-datatype.</p> <p>Brug følgende syntaks for at returnere værdien for dags dato:</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## JulianYear

JulianYear-funktionen i Expression Builder returnerer et heltal, der er lig med:

*current\_year* + 4713

## Syntaks

JulianYear(date)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
date	<p>Et feltnavn, der returnerer en dato-datatype.</p> <p>Brug følgende syntaks for at returnere værdien for dags dato:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Left

Left-funktionen i Expression Builder returnerer et angivet antal tegn fra venstre side af en streng.

## Syntaks

Left(string, length)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string	Den streng, som tegnet yderst til venstre returneres fra. NULL returneres, hvis strengen indeholder NULL.
length	Et heltal angiver antallet af tegn, der skal returneres. Hvis argumentet er 0 (nul), returneres en tom streng. Hvis argumentet er større end eller lig med antallet af tegn i strengen, returneres hele strengen.

## Eksempler

Hvis den aktuelle brugers e-mail-adresse er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel værdien john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Len

Len-funktionen i Expression Builder returnerer antallet af tegn i en angivet streng.

## Syntaks

Len(string)

## Resultattype

Heltal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.



Argument	Beskrivelse
string	Feltnavn eller udtryk, som tegnene tælles fra. Hvis strengen er tom, returneres 0 (nul). NULL returneres, hvis strengen indeholder NULL.

## Eksempler

Følgende eksempel returnerer værdien 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Følgende eksempel returnerer værdien 19, hvis feltet indeholder et gyldigt tidsstempel:

```
Len([<CreateDate>])
```

Følgende eksempel returnerer værdien 19:

```
Len(Timestamp()) returnerer 19
```

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## LN

LN-funktionen i Expression Builder returnerer den naturlige log for det tal, der overføres i argumentet.

## Syntaks

LN(number)

## Resultattype

Tal

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
----------	-------------

Argument	Beskrivelse
number	Det tal, som den naturlige log skal returneres for.

## Eksempler

Følgende eksempel:

`LN(10)`

returnerer værdien 2.30.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Locale

Locale-funktionen i Expression Builder returnerer landestandardkoden for den bruger, der er logget på, f.eks. ENU.

## Syntaks

`Locale()`

## Resultattype

Streng

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## LocaleListSeparator

LocaleListSeparator-funktionen i Expression Builder returnerer listeseparatortegnet til den aktuelle landestandard, f.eks. et komma (,).

### Syntaks




LocaleListSeparator()

### Resultattype

Streng




#### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## LookupName

LookupName-funktionen i Expression Builder finder en række i tabellen Værdiliste, hvor alle følgende er sande:

-  Feltet TYPE matcher argumentet type.
-  Feltet CODE matcher argumentet lang\_ind\_code.
-  Feltet LANG\_ID matcher sprogkoden for det aktuelt aktive sprog.

Denne funktion returnerer den uoversatte værdi (den sproguafhængige kode) af fremvisningsværdien i den angivne værdiliste.

**TIP:** Når parametrene angives til funktionen LookupName, skal du klikke på Vis acceptable værdier for at få vist de acceptable værdier til det felt, som du valgte i listen Felter. (Hvis et felt er et valgfelt, viser Vis acceptable værdier alle indstillinger, der er konfigureret til den valgfelt. Hvis et felt ikke er et valgfelt, åbner Vis acceptable værdier et vindue, der beskriver de acceptable værdier til en række data, som feltet kan indeholde).

### Syntaks

LookupName(type, lang\_ind\_code)

### Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
type	Den type række, der skal søges efter.
lang_ind_code	Fremvisningsværdien.

## Eksempel

Hvis CALIFORNIA er fremvisningsværdien, og CALIF er den sproguafhængige kode, returnerer begge eksemplerne værdien CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI FORNIA' )
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI F' )
```

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## LookupValue

LookupValue-funktionen i Expression Builder returnerer en angivet valglister værdi, der er oversat til det aktuelt aktive sprog.

Valglister værdier lagres i tabellen Værdiliste. Funktionen LookupValue returnerer værdien i VAL-kolonnen til en række, hvor alle følgende er sande:

- [n](#) Kolonnen TYPE matcher argumentet type.
- [n](#) Kolonnen CODE matcher argumentet lang\_ind\_code.
- [n](#) Kolonnen LANG\_ID matcher sprogkoden for det aktuelt aktive sprog.

LookupValue-funktionen gør det muligt for Oracle CRM On Demand at evaluere udtryk, der involverer ensartede valglister værdier på tværs af landestandarder. F.eks. evalueres værdien *White* på engelsk på samme måde som værdien *Blanc* på fransk.

**TIP:** Når parametrene angives til funktionen LookupValue, skal du klikke på Vis acceptable værdier for at få vist de acceptable værdier til det felt, som du valgte i listen Felter. (Hvis et felt er et valglisterfelt, viser Vis acceptable værdier alle indstillinger, der er konfigureret til den valglister. Hvis et felt ikke er et valglisterfelt, åbner Vis acceptable værdier et vindue, der beskriver de acceptable værdier til andre data, som feltet kan indeholde).

**BEMÆRK;** Feltet Salgsstadie i salgsmulighedsposter er ikke et sandt valglisterfelt. LookupValue-funktionen virker ikke på dette felt.

## Syntaks

LookupValue (type, lang\_ind\_code)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
type	Den type række, der skal søges efter.
lang_ind_code	Den uoversatte værdi i værdilisten.

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Mid

Mid-funktionen i Expression Builder returnerer et angivet antal tegn fra en streng.

**TIP:** Brug funktionen [Len](#) (på side 1568) til at fastlægge antallet af tegn i en streng.

## Syntaks

Mid(string, start, length)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string	Feltnavnet eller strengudtrykket, hvorfra tegnene returneres. Hvis strengen indeholder NULL, returneres en tom streng.
start	Feltnavnet eller udtrykket, der angiver tegnpositionen i den streng, hvor optælling af længden begynder. Hvis værdien af startargumentet er større end antallet af tegn i strengen, returnerer Mid-funktionen en tom streng.
length	Valgfrit. Feltnavnet eller udtrykket, der angiver antallet af tegn, der skal returneres. Hvis argumentet ikke bruges, eller den angivne længde er større end antallet af tegn, der kan returneres, returneres alle tegn fra startpositionen til slutningen af strengen.

## Eksempler

Følgende eksempel returnerer syv tegn (Builder), begyndende med det tolvte tegn i en streng:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Følgende eksempler returnerer syv tegn, begyndende med det tolvte tegn fra et tekstfelt, der indeholder teksten: *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

eller

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

Følgende eksempel udtrækker domænenavn fra en e-mail-adresse:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## OrganizationName

OrganizationName-funktionen i Expression Builder returnerer organisationsnavnet for den bruger, der er logget på.

### Syntaks

OrganizationName()

### Resultattype

Streng

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## PRE

PRE-funktionen i Expression Builder returnerer den forrige værdi i det angivne felt, når feltværdien ændres, men før værdien opdateres i databasen.

**ADVARSEL:** Det anbefales kraftigt, at du ikke bruger PRE-funktionen med arbejdsgangregler, der indeholder en Vent-handling, da Vent-handlingen påvirker PRE-funktionen. Handlinger, der følger efter Vent-handlingen, udføres ikke, før den angivne venteperiode er udløbet. De resterende handlinger udføres i en anden batchoperation end den operation, hvor reglen oprindeligt blev udløst, og værdierne af felterne i posten før den handling, der udløste arbejdsgangreglen, bevares ikke. Den tidligere værdi og den aktuelle værdi af feltet anses derfor altid som værende den samme.

### Syntaks

PRE('<fieldname>')

### Resultattype

Streng

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
fieldname	Navnet på det felt, der blev ændret.

Følgende overvejelser gælder, når PRE-funktionen bruges:

- I betingede udtryk, så som arbejdsgangbetingelser og valideringssætninger, skal du huske, at feltets første værdi kan være tomt (dvs. en NULL-værdi), når du bruger PRE-funktionen til at hente et felts tidligere værdi. Hvis den første værdi er NULL, resulterer en sammenligning med en ikke-NULL værdi i uforudsigelig virkemåde. Brug PRE-funktionen med IfNull-funktionen, som vist i dette eksempel, for at sikre, at betingede udtryk evalueres korrekt i sådanne tilfælde:

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Ugyldig")
```

I dette eksempel bruges tekststrengen *Ugyldig* til at erstatte NULL-værdien, men du kan bruge en hvilken som helst streng efter ønske, forudsat strengen ikke findes som en værdi i det felt, der undersøges.

- Hvis PRE-funktionen bruges i en arbejdsgangregel eller -handling, der aktiveres efter en Vent-handling, returnerer funktionen ikke et felts tidligere værdi. Du kan imidlertid have en forretningsproces, der kræver sådanne sammenligninger. I de tilfælde bruger du en arbejdsgangregel med triggerbegivenheden Før ændret post gemmes til at lagre et felts tidligere værdi i et ubrugt felt på posttypen. Du kan dernæst bruge den lagrede feltværdi til sammenligninger, som du kræver i arbejdsgangregler med Vent-handlingen.

Når du opretter arbejdsgangreglen for at lagre et felts tidligere værdi i et ubrugt felt på posttypen, skal du huske, at den tidligere værdi af det oprindelige felt kan være tom (dvs. en NULL-værdi). Du skal derfor bruge et udtryk så som følgende til at lagre en standardværdi, hvis en NULL-værdi findes:

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig")
```

I dette eksempel er tekststrengen *Ugyldig* den standardværdi, der bruges til at erstatte en NULL-værdi, men du kan bruge en hvilken som helst streng efter ønske, forudsat strengen ikke findes som en værdi i det oprindelige felt.

## Eksempel på oprettelse af en arbejdsgangregel, der sender en e-mail til den tidligere ejer af en kontopost

Følgende er et eksempel på, hvordan du opretter en arbejdsgangregel, der sender en e-mail til den tidligere ejer af en kontopost, når ejeren af posten ændres.

### Sådan opretter du en arbejdsgangregel, der sender en e-mail til den tidligere ejer af en kontopost

- Opret en arbejdsgangregel til posttypen Konto med triggerbegivenheden Når ændret post gemmes.
- Gem arbejdsgangreglen.
- Opret handlingen Opret en e-mail på arbejdsgangreglen.
- Gør følgende på arbejdsgangreglen:

- a Vælg Bestemt e-mail-adresse i feltet Til.



- b** Tilføj følgende udtryk i Til-feltets udtrykstekstboks:  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mitfirma.com"), '<EmailAddr>')
- c** Tilføj den nødvendige tekst i emnet og brødteksten til e-mailen.
- d** Gem handlingen til arbejdsgang.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- n** [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- n** [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- n** [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Right

Right-funktionen i Expression Builder returnerer et angivet antal tegn fra højre side af en streng.

### Syntaks

Right(string, length)

### Resultattype

Streng

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
string	Den streng, som tegnet yderst til højre returneres fra. NULL returneres, hvis strengen indeholder NULL.
length	Et heltal angiver antallet af tegn, der skal returneres. Hvis argumentet er 0 (nul), returneres en tom streng. Hvis argumentet er større end eller lig med antallet af tegn i strengen, returneres hele strengen.

### Eksempler

Hvis den aktuelle brugers e-mail-adresse er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel værdien oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>')) - Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## RowIdToRowNum

RowIdToRowNum-funktionen i Expression Builder konverterer en alfanumerisk række-id til et numerisk format.

**BEMÆRK:** Række-id'er genereres af Oracle CRM On Demand vha. en egen algoritme og har fuld referenceintegritet på tværs af Oracle CRM On Demand-databasen. Algoritmen bruger Base-36-kodning, et positionelt talsystem, hvor radix is 36. Brug af 36 som radix tillader, at cifre kan repræsenteres af tallen 0-9 og bogstaverne A-Z, der er et optimeret alfanumerisk talsystem baseret på ASCII-tegn, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver.

### Syntaks

RowIdToRowNum('row\_id')

### Resultattype

Streng

### Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
row_id	Strenglitteral, feltnavn eller udtryk, der returnerer en alfanumerisk række-id.

### Eksempler

Følgende eksempel:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

returnerer værdien 38-8021253.

Følgende eksempel:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

returnerer værdien 38-57119344.

Hvis feltet <AccountID> indeholder '12-Y09KG', returnerer følgende eksempel:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

værdien 38-57119344.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## RowNum

RowNum-funktionen i Expression Builder returnerer placeringen af posten i det aktive sæt poster.

### Syntaks

```
RowNum()
```

### Resultattype

Heltal

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Timestamp

Timestamp-funktionen i Expression Builder returnerer serverdato og -klokkeslæt konverteret til den aktuelle brugers tidszoneindstilling. Hvis f.eks. den aktuelle brugers tidszoneindstilling er sat til Eastern Daylight Time

(EDT) -0400 UTC, konverterer funktionen Timestamp serverklokkeslættet til EDT. Funktionen udfører UTC-konvertering (universal time code).

**BEMÆRK:** Aritmetiske operationer (f.eks. adder eller subtraher) understøttes ikke med Timestamp()-funktionen.

### Syntaks

Timestamp()

### Resultattype

Dato/tid

### Eksempler

Følgende eksempel returnerer aktuelt dato og aktuelt klokkeslæt i formatet måned/dag/år timer24: minutter: sekunder:

```
Timestamp()
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

### ToChar

ToChar-funktionen i Expression Builder konverterer en angivet dato eller et angivet numerisk udtryk til en formateret streng.

### Syntaks

ToChar(expression, format)

**ADVARSEL:** Brug ikke både datoformater og talformater i en forekomst af ToChar-funktionen, da det kan føre til ugyldige resultater.

### Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
expression	Et udtryk eller et felt, der returnerer en dato, dato og klokkeslæt eller en numerisk værdi.
format	En streng, der repræsenterer dato- eller talformatet.

I følgende tabel beskrives datoformaterne til funktionen.

Formatkode	Beskrivelse
DD	En to-cifret dag i måned (01-31).
DDDD dddd	Navnet på dagen.
MM	Et to-cifret månedstal (01-12 hvor 01 er JAN). Du skal bruge <i>MM</i> med store bogstaver, da <i>mm</i> med små bogstaver angiver minutter.
MMMM mmmm	Navnet på måneden. Bemærk, at hvis du bruger små bogstaver, skal du bruge mmmm (dvs. bogstavet m med små bogstaver fire gange), da mm (dvs. bogstavet m med små bogstaver to gange) angiver minutter.
Y	Det sidste ciffer i året.
YY	De sidste to cifre i året.
YYYY	Et fire-cifret år.
hh12	Time på dag i 12-timers format.
hh24	Time på dag i 24-timers format.
tt	Time på dag. Du kan angive AM eller PM for at justere klokkeslæt, som relevant, f.eks.:  hh:mm:ss PM  Hvis du ikke angiver AM eller PM, bruges 24-timers formatet som standard.
mm	Minutterne. Bemærk, at mm (dvs. bogstavet m med små bogstaver to gange) altid angiver minutter og ikke kan bruges til at angive en to-cifret dag i måneden.
ss	Sekunderne

I følgende tabel beskrives talformaterne til funktionen.

Formatkode	Eksempel	Beskrivelse
#	####	Returnerer værdien med det angivne antal cifre med et foranstillet minustegn, hvis værdien er negativ.
0	####.00	Returnerer foranstillede nuller. Returnerer efterstillede nuller.
\$	\$####.00	Returnerer værdien med et foranstillet dollartegn.
,	#,###	Returnerer et komma i den angivne position. Et komma kan ikke vises til højre for decimaltegnet. Formatmodellen skal ikke begynde med et komma.
.	###.##	Returnerer et decimaltegn på den angivne position. Kun et decimaltegn er tilladt i formatparameteren. Hvis antallet af cifre, der er angivet efter decimaltegnet, er mindre end antallet af cifre, der er tilgængelige efter decimaltegnet, rundes decimalet op.

## Eksempler med talformater

Følgende eksempel returnerer værdien 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

Følgende eksempel returnerer værdien 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Følgende eksempel returnerer værdien 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Følgende eksempel returnerer værdien -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Eksempler med datoformater

Følgende eksempel konverterer værdien, der returneres af funktionen Timestamp(), til formatet DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Hvis funktionen Timestamp() f.eks. returnerer værdien 02/29/2008 10:58:37, evalueres det forrige udtryk til 29/02/2008.

Følgende eksempler viser, hvordan midnat vises vha. forskellige formater:

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM') returnerer 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss') returnerer 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM') returnerer 2009/05/22 00:00:00
```

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Today

Today-funktionen i Expression Builder returnerer dags dato på basis af den aktuelle brugers tidszoneindstilling. Hvis f.eks. den aktuelle brugers tidszoneindstilling er sat til Eastern Daylight Time (EDT) -0400 UTC, konverterer funktionen Today() serverdagen til EDT. Today()-funktionen udfører UTC-konvertering (universal time code).

## Syntaks

Today()

## Resultattype

Dato

## Eksempler

Hvis den aktuelle dato er 11/27/2007, sker følgende i dette eksempel:

`Today() - 30`

returnerer værdien 10/28/2007.

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## UserValue

UserValue-funktionen i Expression Builder returnerer værdien af en angivet attribut til den aktuelle bruger.

Felterne i visningen Brugerdetalje er attributter for den valgte bruger.

## Syntaks

UserValue('<attribute>')

## Resultattype

Streng

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
attribute	Det sproguafhængige navn eller den tilpassede integrationstag, der svarer til den aktuelle brugerattributs fremvisningsnavn.

## Eksempler

Eksempel 1: En forretningsproces kræver, at et tilpasset tekstfelt, kaldet Oprindelse, i en serviceanmodning, som standard skal vise landet for den bruger, der opretter posten (den aktuelle bruger), når posten oprettes.

Angiv standardværdien til feltet Oprindelse til UserValue('<PersonalCountry>'), og marker afkrydsningsfeltet Efter-standard for at implementere forretningsreglen på siden Feltopsætning til serviceanmodninger.

Se [Oprettelse og redigering af felter](#) (på side 1076) for at få oplysninger om oprettelse og redigering af felter.

Eksempel 2: En forretningsproces kræver, at en bestemt arbejdsgangregel udløses, hvis ejeren af en salgsmulighed ikke er administratoren.

Konfigurer følgende betingelse i arbejdsgangreglen for at implementere forretningsreglen:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Attributter

I følgende tabel vises de attributter, der kan bruges som argumenter i UserValue-funktionen og deres tilsvarende fremvisningsnavne.

Attribut	Fremvisningsnavn	Eksempelværdi
Alias	Alias	Admin.
AuthenticationType	Autentificeringstype	Kun bruger-id/adgangskode
BusinessUnit	Forretningsenhed	Forretningsenhed
BusinessUnitLevel1	Forretningsenhed niveau 1	Forretningsenhed N1
BusinessUnitLevel2	Forretningsenhed niveau 2	Forretningsenhed N2






Attribut	Fremvisningsnavn	Eksempelværdi
BusinessUnitLevel3	Forretningsenhed niveau 3	Forretningsenhed N3
BusinessUnitLevel4	Forretningsenhed niveau 4	Forretningsenhed N4
CellPhone	Mobilnr.	+1 555 2368978
CreatedBy	Oprettet af	Oracle CRM On Demand CSR-admin.
CreatedById	Ikke tilgængelig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Oprettelsesdato	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Department	Department	Department
Division	Division	Division
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Medarbejdernr.	12345
EnableTeamContactsSync	Aktiver synkronisering af teamkontakter	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Ekstern identifikator for Single Sign-On	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Ekstern entydig id	EXTUID123
FirstName	Fornavn	John
FundApprovalLimit	Kapitalgodkendelsesgrænse	50000
IntegrationId	Integrations-id	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Jobtitel
Language	Sprog	Amerikansk engelsk
LastLoggedIn	Sidste logon	10/31/2007 19:39:01
LastName	Efternavn	Doe
LeadLimit	Kundeemnegrænse	2345679
Locale	Landestandard	Engelsk - Canada
ManagerFullName	Rapporterer til	John Smith
ManagerId	Ikke tilgængelig	1E4763-IZAU
Market	Marked	Marked

Attribut	Fremvisningsnavn	Eksempelværdi
MiddleName	Mellemsnavn	Mellem
MiscellaneousNumber1	Diverse nr. 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diverse nr. 2	2312
MiscellaneousText1	Diverse tekst 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diverse tekst 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Ændret af	John Doe
ModifiedById	Ikke tilgængelig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Ændringsdato	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Hr./Fr.	Hr.
NeverCall	Ring aldrig	Y
NeverEmail	Send aldrig e-mail	Y
NeverMail	Skriv aldrig	Y
PasswordState	Adgangskodetilstand	Aktiv
PersonalCity	By	Toronto
PersonalCountry	Land	Canada
PersonalPostalCode	Postnr.	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario
PersonalState	Stat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gade	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Arbejdstlf.	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Primær gruppe	Brugergruppe A
Region	Region	Min region
Role	Rolle	Field-salgsrepr.
RoleId	Rolle-id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundær e-mail	john.doe2@oracle.com

Attribut	Fremvisningsnavn	Eksempelværdi
ShowWelcomePage	Vis velkomstsider ved logon	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Undermarked	Mit undermarked
SubRegion	Underregion	Min underregion
TempPasswordFlag	E-mail midlertidig adgangskode, når jeg klikker på Gem	Y
TimeZoneName	Tidszone	(GMT-05:00) Eastern Standard Time (USA & Canada)
UserId	Række-id	1E1263-IZAU
UserLoginId	Række-id	1E1263-IZAU
UserSignInId	Brugers logon-id	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Arbejdsfax	+1 555 2365556

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

-  [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
-  [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
-  [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## UtcConvert

UtcConvert-funktionen i Expression Builder konverterer den angivne dato og det angivne klokkeslæt fra den aktuelle brugers tidszoneindstilling og returnerer dato og klokkeslæt i den angivne tidszone.

### Syntaks

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

### Resultattype

Tid

## Argumenter

I følgende tabel beskrives argumenterne til funktionen.

Argument	Beskrivelse
utc_date_time	Dato og klokkeslæt i henhold til den aktuelle brugers tidszoneindstillingen i formatet: MM/DD/ÅÅÅÅ TT24:MI:SS
time_zone	Navnet på en tidszone

## Eksempler

Hvis den aktuelle brugers tidszoneindstilling er (GMT-05:00) Eastern Time (USA & Canada), sker følgende i dette eksempel:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

returnerer følgende værdi:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Hvis den aktuelle brugers tidszoneindstilling er (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, sker følgende i dette eksempel:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

returnerer følgende værdi:

```
12/14/2007 04:37:05
```

I følgende eksempler vises, hvordan du henter det tilsvarende UTC-klokkeslæt til vesteuropæisk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bonn, Rom, Stockholm, Wien")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Standard Time")
```

I følgende eksempler vises, hvordan du henter det tilsvarende UTC-klokkeslæt til sydafrikansk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Standard Time")
```

Hvis navnet på en tidszone indeholder et specialtegn, så som et enkelt anførselstegn (') eller et komma (,), skal du omslutte navnet på tidszonen eller specialtegnet i dobbelte anførselstegn. F.eks.:

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "al ofa")%%
```

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'al ofa")%%
```

## Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

 [Om Expression Builder](#) (på side 1528)

**1588** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 19

[Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)

[Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

## Eksempler på Expression Builder

I Expression Builder kan du bruge eksempeludtrykkene i følgende tabel.

Eksempeludtryk i Expression Builder	
<b>Opdater feltet Salgsmuligheds margin</b>	
Beskrivelse	Opdater feltet Salgsmuligheds margin.
Syntaks	[ <OpportunityMargin> ] = [ <OpportunityRevenue> ] - [ <OpportunityCost> ]
<b>Valider mindre handler</b>	
Beskrivelse	Feltvalidering. 'Mindre handel' kan ikke have omsætning, der er større end 1.000.000.
Syntaks	<= IIf (FieldValue(' <OpportunityCategory>' ) = ' Mindre handel ', 1000000, [ <Revenue> ])
<b>Tildel en nyoprettet serviceanmodning til opretteren</b>	
Beskrivelse	Sæt UserId som standard til serviceanmodningsfeltet 'Ejet af - id', når en serviceanmodning oprettes.
Syntaks	[ <OwnerId> ] = UserValue(' <UserId>' )
<b>Kontroller, om værdierne i angivne felter er ændret</b>	
Beskrivelse	Kontroller for ændringer i feltværdier.
Syntaks	(PRE(' <Actual Cost>' ) <> [ <Actual Cost> ]) OR (PRE(' <BudgetedCost>' ) <> [ <BudgetedCost> ])
<b>Udløs en arbejdsgang på basis af en lukkedato</b>	
Beskrivelse	Udfør arbejdsgangen, hvis lukkedatoen er ændret med mere end én måned.
Syntaks	( [ <CloseDate> ] - PRE(' <CloseDate>' ) ) > 30
<b>Udløs en arbejdsgang, hvis en salgsmulighed når et bestemt stadie uden en kontakt</b>	
Beskrivelse	Udfør arbejdsgangen, hvis en salgsmulighed når salgsstadiet Lukket/Vundet uden at have en kontakt.

Syntaks	<code>FieldValue(' &lt;SalesStage&gt;') = "Lukket/Vundet" AND PRE(' &lt;SalesStage&gt;') &lt;&gt; [ &lt;SalesStage&gt;] AND [ &lt;KeyContactId&gt;] = "Ingen matchende række-id"</code>
<b>Udløser en arbejdsgang, når et afkrydsningsfelt er markeret</b>	
Beskrivelse	Udfør arbejdsgangen, hvis det tilpassede afkrydsningsfelt Klar til gennemgang er markeret.
Syntaks	<code>FieldValue(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'Y' AND (PRE(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'N' OR IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )</code>
<b>Udløs en e-mail, når arbejdsgangen Aktivitet er oprettet af en anden end ejeren</b>	
Beskrivelse	Udløs en e-mail til aktivitetsejeren, når en Aktivitet-arbejdsgang er oprettet af en anden end ejeren.
Syntaks	<code>[ &lt;OwnerId&gt;] &lt;&gt; UserValue(' &lt;UserId&gt;')</code>
<b>Udløs en e-mail, når kontotype er ændret</b>	
Beskrivelse	Udløs en e-mail, når kontotype er ændret fra "Potentiel kunde" til "Kunde".
Syntaks	<code>PRE(' &lt;AccountType&gt;') = "Potentiel kunde" AND FieldValue(' &lt;AccountType&gt;') = "Kunde"</code>
<b>Udelad en bestemt kanal fra en arbejdsgang</b>	
Beskrivelse	Udfør ikke en arbejdsgang til en online-post.
Syntaks	<code>PRE(' &lt;CampaignType&gt;') = "Annonce" AND ExcludeChannel ("Online")</code>

### Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1528)
- [Brug af Expression Builder](#) (på side 1529)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på side 1541)

# Indeks

---

## A

- Abonnering på noter • 92
- Adgang til data- og integrationsværktøj • 641
- Adgang til salgsproces-coach • 221
- Adgangsprofilstyring • 1167
- Administration af indstillingen Kopiering aktiveret • 1079
- Administration af konvertering af kundeemne • 1300
- Administrering af Oracle CRM On Demand • 1017
- Afsendelse af ansøgninger til godkendelse • 340
- Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse • 350
- Afsendelse af krav til MDF-anmodninger • 368
- Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger • 382
- Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse • 364
- Afsendelse af noter til andre brugere • 92
- Afsendelse af prognoser • 240
- Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse • 377
- Afslutning af kommunikationsaktiviteter • 312
- Afslutning af Oracle CRM On Demand • 118
- Afslutning af periode til handelsregistreringer • 354
- Afstemning af en lagerperiode • 465
- Afvisning af ansøgninger • 342
- Afvisning af krav til MDF-anmodninger • 369
- Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger • 382
- Afvisning af kundeemner • 172
- Afvisning af MDF-anmodninger • 366
- Afvisning af særlige prissætningsanmodninger • 380
- Afvisning af handelsregistreringer • 353
- Afvisningskode til kundeemner • 1304
- Aggregerede funktioner • 945
- Akkreditering • 431
- Aktivering af bøger til brugere og brugerroller • 1231
- Aktivering af bøger til firmaet • 1230
- Aktivering af en køretøjsprodukttype • 612
- Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger • 611
- Aktivering af sprog • 1037
- Aktivering af tilpassede rapporter i Min hjemmeside • 1130
- Aktivering og inaktivering af partnerkonti • 327
- Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve • 509
- Allokering af prøver til slutbrugere • 500
- Allokeringer • 498
- Analyse af kontakter • 210
- Analyse af kontopræstation • 196
- Analyse af opfølgning på kundeemne • 173
- Analyse af pipeline • 226
- Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse • 788
- Analyseemneområdet Historik
  - Aktiv • 746
  - Aktivitet • 744
  - Besøgsaktivitet • 747
  - Forhandler • 761
  - Handelsregistrering • 757
  - Handelsregistrering-Produktomsætning • 759
  - Husstand • 762
  - Kampagne • 749
  - Kampagnesvar • 751
  - Kontakt • 753
  - Kontaktadresser • 752
  - Kontaktinteresser • 754
  - Kontaktomsætning • 755
  - Kontaktteam • 756
  - Konto • 741
  - Konto og konkurrent • 733
  - Konto og partner • 735
  - Konto og relateret konto • 738
  - Kontokontakt • 740
  - Kontoteam • 743
  - Kundeemne • 764
  - MDF-anmodning • 765
  - MedEd-begivenhed • 768
  - Partner • 777
  - Pipeline • 779
  - Portefølje • 780
  - Produkt • 782
  - Produkt med særlig prissætning • 786
  - Salgsmulighed • 774
  - Salgsmulighed og konkurrent • 769
  - Salgsmulighed og partner • 772
  - Salgsmulighed-Produktomsætning • 776
  - Salgsstadie • 783
  - Serviceanmodning • 784
- Analyseemneområdet Kontoadresser • 732
- Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver • 481
- Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver • 480
- Anerkendelse af modtagelse af prøvelager • 469
- Angivelse af layout af dynamisk side • 1106
- Angivelse af overordnede konti • 188
- Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder • 227
- Angivelse af porteføljeunderkonti • 537
- Angivelse af standard søgeposttype • 630
- Angivelse af tema • 630

Anmodning om akkreditering • 436  
 Anmodning om certificering • 427  
 Anmodning om en foreløbig lageroptælling • 463  
 Annullering af ansøgninger • 343  
 Annullering af MDF-anmodninger • 368  
 Annullering af særlige prissætningsanmodninger • 381  
 Annullering-af handelsregistreringer • 354  
 Ansvarsfraskrivelse til prøve • 506  
 Ansøgninger • 337  
 Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter • 1006  
 Applikationstilpasning • 1062  
 Arbejde med aktivitetslister • 123  
 Arbejde med andre applikationer • 647  
 Arbejde med hjemmesiden Akkreditering • 431  
 Arbejde med hjemmesiden Allokering • 498  
 Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve • 507  
 Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger • 338  
 Arbejde med hjemmesiden Certificering • 422  
 Arbejde med hjemmesiden Dækning • 578  
 Arbejde med hjemmesiden Eksamen • 412  
 Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan • 519  
 Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto • 542  
 Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning • 549  
 Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver • 546  
 Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan • 553  
 Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion • 563  
 Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter • 558  
 Arbejde med hjemmesiden Forhandler • 603  
 Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan • 254  
 Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand • 585  
 Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering • 347  
 Arbejde med hjemmesiden Husstand • 528  
 Arbejde med hjemmesiden Involveret part • 588  
 Arbejde med hjemmesiden Kampagne • 151  
 Arbejde med hjemmesiden Kapital • 390  
 Arbejde med hjemmesiden Kommunikation • 298  
 Arbejde med hjemmesiden Kontakter • 200  
 Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens • 452  
 Arbejde med hjemmesiden Konto • 181  
 Arbejde med hjemmesiden Krav • 572  
 Arbejde med hjemmesiden Kundeemner • 163  
 Arbejde med hjemmesiden Kursus • 402  
 Arbejde med hjemmesiden Køretøj • 609

Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode • 458  
 Arbejde med hjemmesiden Løsning • 288  
 Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger • 362  
 Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan • 512  
 Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed • 446  
 Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler • 599  
 Arbejde med hjemmesiden Målsætning • 260  
 Arbejde med hjemmesiden Partnere • 324  
 Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer • 330  
 Arbejde med hjemmesiden Plankontakt • 268  
 Arbejde med hjemmesiden Plankonto • 264  
 Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed • 271  
 Arbejde med hjemmesiden Police • 591  
 Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver • 595  
 Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto • 534  
 Arbejde med hjemmesiden Prognose • 235  
 Arbejde med hjemmesiden Prøveparti • 503  
 Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion • 476  
 Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan • 523  
 Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed • 217  
 Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning • 279  
 Arbejde med hjemmesiden Skade • 581  
 Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning • 373  
 Arbejde med kalendersider • 119  
 Arbejde med liste over noter • 91  
 Arbejde med lister • 70  
 Arbejde med meddelelsescenter • 36  
 Arbejde med poster • 38  
 Arbejde med RSS-feedappler • 37  
 Arbejde med siden Adgangsprofiliste • 1177  
 Arbejde med siden Rolleliste • 1203  
 Arbejde med vedhæftninger • 93  
 Arkivering af kundeemner • 168  
 Automotive • 603

## B

Begrænsning af arbejdsgangregler til bestemte kanaler eller roller • 1260  
 Begrænsning af brug af IP-adresser • 1049  
 Begrænsning af viste aktivitetsposter • 126  
 Begrænsning af viste kontoposter • 189  
 Behandling af anmodninger om kapital • 395  
 Behandling af krav • 398  
 Beregning af handelsstørrelse • 355  
 Beregning af løbende total til prøvelager • 468  
 Bogstyring • 1211  
 Brug af administratorskabeloner under opsætning • 1024  
 Brug af avanceret søgning • 47  
 Brug af Bog-vælger • 58  
 Brug af Brevfletning til Word • 681



Brug af Expression Builder • 1529  
Brug af funktioner i analyser • 942  
Brug af guiden Segmentering • 690  
Brug af indekserede tilpassede felter • 1084  
Brug af Offline Client • 648  
Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office • 681  
Brug af Rapporter og analyse til Excel • 686  
Brug af scripts til kvalificering af kundeemner • 167  
Brug af serviceanmodningsscripts • 282  
Brug af aktivitetsvurderingsscripts • 146  
Brug af vurderingsscripts • 101  
Brugerstyring • 1143  
Brugerstyring og adgangskontrol • 1141  
**C**  
CASE-sætninger • 979  
Certificering • 421  
**D**  
Dataregler og tildeling • 1290  
Datastyrværktøjer • 1319  
Datatyper i Expression Builder • 1534  
Dato/tidsfunktioner i kalender • 969  
Deaktivering af arbejdsgangregler og -handling • 1281  
Deaktivering af brugere • 1160  
Deaktivering af brugere (Partnere) • 1166  
Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en browsersession • 306  
Definition af en tilpasset regnskabskalender • 1046  
Definition af firmaets kontrolelementer for adgangskode • 1039  
Definition af overlappende valglister • 1096  
Definition af, hvornår synkroniseringssessioner forekommer • 670  
Deling af kalenderen • 143  
Deling af poster (team) • 85  
Download af guiden Segmentering • 691  
Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand • 1498  
Download af klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand • 1503  
Download af poster til Offline Client • 653  
Download af rapporter • 717  
Download af skabelonen Brevfletning til Word • 683  
Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel • 687  
Download af WSDL- og skemafilere • 1498  
Duration • 1543  
Dækninger • 577  
**E**  
Eksamener • 411  
Eksempel 1  
    Brug af adgangsniveauet Vis • 1188  
Eksempel 2

    Brug af adgangsniveauet Arv primær • 1193  
Eksempel 3  
    Sikring af data via bøger • 1195  
Eksempel på e-mail og logfil med importresultater • 1493  
Eksempel på konfiguration af arbejdsgangregler for at oprette opfølgningsopgaver til aktiviteter • 1268  
Eksempel på opsætning af en RSS feed-webapplet • 1121  
Eksempler på beregninger af adgangsniveau • 1187  
Eksempler på Expression Builder • 1589  
Eksempler på posttyper, der er linket til andre posttyper • 64  
Eksport af data • 1494  
Eksport af poster i lister • 83  
Eksport af segmenter • 694  
Eksportassistent • 1494  
Elementer i meddelelsesplan • 518  
Eskalering af serviceanmodninger • 284  
ExcludeChannel • 1545  
Expression Builder • 1527  
**F**  
Felter til aftale, opgave og opkald  
    Klargøring til import • 1377  
Felter til aftalebruger  
    Klargøring til import • 1376  
Felter til aftalekontakt  
    Klargøring til import • 1375  
Felter til akkreditering • 438  
    Klargøring til import • 1370  
Felter til akkrediteringsanmodning • 440  
    Klargøring til import • 1371  
Felter til aktiv  
    Klargøring til import • 1379  
Felter til aktivitet • 146  
Felter til allokering • 501  
    Klargøring til import • 1372  
Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve • 509  
    Klargøring til import • 1468  
Felter til ansøgning  
    Klargøring til import • 1373  
Felter til ansøgninger • 344  
Felter til bog • 1237  
Felter til bruger • 1146  
    Klargøring til import • 1482  
Felter til certificering • 428  
    Klargøring til import • 1385  
Felter til certificeringsanmodning • 430  
    Klargøring til import • 1387  
Felter til dækning • 580  
    Klargøring til import • 1402  
Felter til eksamen • 418  
    Klargøring til import • 1416  
Felter til eksamensregistrering • 420

- Klargøring til import • 1417
- Felter til element i meddelelsesplan • 521
  - Klargøring til import • 1441
- Felter til finansiell konto • 544
  - Klargøring til import • 1418
- Felter til finansiell kontobeholdning • 551
- Felter til finansiell kontoindehaver • 548
- Felter til finansiell plan • 554
  - Klargøring til import • 1423
- Felter til finansiell transaktion • 564
- Felter til finansielle kontobeholdninger
  - Klargøring til import • 1422
- Felter til finansielle kontoindehavere
  - Klargøring til import • 1420
- Felter til finansielle produkter • 561
- Felter til finansielle transaktioner
  - Klargøring til import • 1426
- Felter til finansielt produkt
  - Klargøring til import • 1425
- Felter til forekomst af arbejdsgang • 1289
- Felter til forhandler • 605
  - Klargøring til import • 1413
- Felter til forretningsplan • 257
  - Klargøring til import • 1382
- Felter til forsikringsgenstand
  - Klargøring til import • 1428
- Felter til forsikringsgenstande • 586
- Felter til handelsregistrering • 359
  - Klargøring til import • 1410
- Felter til husstand • 532
- Felter til involveret part • 589
  - Klargøring til import • 1430
- Felter til kampagne • 156
  - Klargøring til import • 1383
- Felter til kampagnemodtager
  - Klargøring til import • 1385
- Felter til kapital • 400
- Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) • 319
- Felter til kontakt • 212
  - Klargøring til import • 1391
- Felter til kontakt for køretøj
  - Klargøring til import • 1484
- Felter til kontaktteam
  - Klargøring til import • 1399
- Felter til konto • 196
  - Klargøring til import • 1364
- Felter til kontoteam
  - Klargøring til import • 1369
- Felter til krav • 574
  - Klargøring til import • 1388
- Felter til kundeemne
  - Klargøring til import • 1432
- Felter til kundeemner • 173

- Felter til kursus • 408
  - Klargøring til import • 1401
- Felter til kursustilmelding
  - Klargøring til import • 1400
- Felter til Kursustilmelding • 410
- Felter til køretøj • 617
  - Klargøring til import • 1485
- Felter til lagerperiode • 466
  - Klargøring til import • 1430
- Felter til licens for kontakts stat • 454
  - Klargøring til import • 1398
- Felter til linjeelement i prisliste
  - Klargøring til import • 1465
- Felter til løsning • 293
  - Klargøring til import • 1475
- Felter til MDF-anmodning
  - Klargøring til import • 1436
- Felter til MDF-anmodninger • 370
- Felter til meddelelsesplan • 516
  - Klargøring til import • 1439
- Felter til meddelelsesrespons
  - Klargøring til import • 1439
- Felter til MedEd-begivenhed • 450
- Felter til mæglerprofil • 601
  - Klargøring til import • 1381
- Felter til målsætning • 262
  - Klargøring til import • 1444
- Felter til note
  - Klargøring til import • 1443
- Felter til opgavebruger
  - Klargøring til import • 1480
- Felter til opgavekontakt
  - Klargøring til import • 1480
- Felter til partner • 329
  - Klargøring til import • 1451
- Felter til partnerprogram • 336
- Felter til plankontakt • 270
  - Klargøring til import • 1456
- Felter til plankonto • 267
  - Klargøring til import • 1455
- Felter til plansalgsmulighed • 274
  - Klargøring til import • 1457
- Felter til police • 593
  - Klargøring til import • 1457
- Felter til policeindehaver • 597
  - Klargøring til import • 1460
- Felter til portefølje
  - Klargøring til import • 1461
- Felter til porteføljekonto • 538
- Felter til prisliste
  - Klargøring til import • 1464
- Felter til produkt • 496
  - Klargøring til import • 1466
- Felter til produkt med særlig prissætning • 385

Klargøring til import • 1476  
 Felter til produktkategori  
   Klargøring til import • 1466  
 Felter til produktomsætning for salgsmulighed  
   Klargøring til import • 1449  
 Felter til prognose • 245  
 Felter til programmedlemskab • 335  
 Felter til prøvelager • 470  
   Klargøring til import • 1469  
 Felter til prøveparti • 505  
   Klargøring til import • 1470  
 Felter til prøvetransaktion • 490  
   Klargøring til import • 1471  
 Felter til rapporten Lagerrevision • 473  
   Klargøring til import • 1429  
 Felter til relation for element i meddelelsesplan  
   Klargøring til import • 1442  
 Felter til relationer for element i meddelelsesplan • 526  
 Felter til salgsmulighed • 232  
   Klargøring til import • 1446  
 Felter til salgsmuligheds kontaktrolle  
   Klargøring til import • 1446  
 Felter til serviceanmodning • 284  
   Klargøring til import • 1472  
 Felter til signatur  
   Klargøring til import • 1475  
 Felter til skade • 583  
   Klargøring til import • 1408  
 Felter til særlig prissætningsanmodning • 387  
   Klargøring til import • 1478  
 Felter til transaktionselement • 495  
   Klargøring til import • 1481  
 Felter til varsling • 1052  
 FieldValue • 1546  
 Filtrering af lister • 79  
 Finansielle konti • 540  
 Finansielle kontobeholdninger • 549  
 Finansielle kontoindehavere • 545  
 Finansielle planer • 552  
 Finansielle produkter • 555  
 Finansielle transaktioner • 562  
 FindNoneOf • 1547  
 FindOneOf • 1548  
 Firmaadministration • 1026  
 Fletning af poster • 88  
 Fordeling af debiteringer på kapital • 399  
 Foretag opkald • 307  
 Forhandlere • 603  
 Formuestyring • 527  
 Forretningsplaner • 253  
 Forretningsplanlægning • 249  
 Forsikring • 567  
 Forsikringsgenstande • 584

Funktioner i Expression Builder • 1541  
 Færdiggørelse af analysen • 942  
 Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider • 999  
**G**  
 Genafsendelse af handelsregistreringer • 353  
 Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter • 515  
 Gennemgang af ansøgninger • 341  
 Gennemgang af eksportresultater • 1497  
 Gennemgang af firmaets ressourceforbrug • 1050  
 Gennemgang af importresultater • 1493  
 Gennemgang af kapitalaktivitet • 399  
 Gennemgang af logon-aktivitet • 634  
 Gennemgang af logon-aktivitet for alle brugere • 1049  
 Gennemgang af logon-aktivitet for en-bruger • 1157  
 Gennemgang af løsninger • 291  
 Gennemgang af PIM Sync Client-aktivitet • 636  
 Gennemgang af prognoser • 236  
 Gennemgang af rapportdata • 714  
 Gennemgang af revisionssporændringer med masterrevisionsspor • 1056  
 Gennemgang af sikkerhedsrelaterede aktiviteter til brugere • 1157  
 Gennemgang af statistik • 314  
 Gennemgang af synkroniseringsresultater • 672  
 Gennemgang af udnyttelse af webservicer • 1500  
 Gennemgang af varslinger • 35  
 Gennemsyn af poster • 60  
 GetGroupId • 1549  
 GetParentId • 1549  
 Godkendelse af ansøgninger • 341  
 Godkendelse af handelsregistreringer • 351  
 Godkendelse af krav til MDF-anmodninger • 369  
 Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger • 383  
 Godkendelse af MDF-anmodninger • 367  
 Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger • 380  
 Godkendelse og publicering af løsninger • 291  
 Gruppestyring • 1238  
 Gør tilpassede rapporter offentlige • 941  
**H**  
 Handelsregistreringer • 346  
 Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode • 114  
 Husstande • 527  
 Hvad du skal gøre først • 24  
 Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med primære posttypeposter fastlægges • 1172  
 Hvordan adgangsrettigheder til arbejde med relaterede-posttypeposter fastlægges • 1176

- Hvordan adgangsrettigheder til visning af primære posttypeposter fastlægges • 1172
- Hvordan adgangsrettigheder til visning af relaterede-posttypeposter fastlægges • 1174
- Håndter mæglerprofiler • 600
- Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve • 508
- Håndtering af akkrediteringer • 433
- Håndtering af allokeringer • 500
- Håndtering af ansøgninger • 339
- Håndtering af brugere i partnerorganisationen (Partnere) • 1162
- Håndtering af certificeringer • 424
- Håndtering af dit teams prognoser • 243
- Håndtering af dækninger • 579
- Håndtering af eksamener • 414
- Håndtering af e-mails • 310
- Håndtering af finansielle konti • 543
- Håndtering af finansielle kontobeholdninger • 551
- Håndtering af finansielle kontoindehavere • 547
- Håndtering af finansielle planer • 554
- Håndtering af finansielle produkter • 560
- Håndtering af finansielle transaktioner • 564
- Håndtering af firmaets vedhæftninger • 1516
- Håndtering af forhandlere • 605
- Håndtering af forretningsplaner • 255
- Håndtering af forsikring • 567
- Håndtering af forsikringsgenstande • 586
- Håndtering af handelsregistreringer • 349
- Håndtering af husstande • 530
- Håndtering af indstillinger til integrationsbegivenhed • 1507
- Håndtering af instrumentbrætter • 993
- Håndtering af kalendere og aktiviteter • 121
- Håndtering af kampagner • 153
- Håndtering af kapital • 392
- Håndtering af kontakter • 202
- Håndtering af konti • 183
- Håndtering af krav • 574
- Håndtering af kundeemner • 165
- Håndtering af kurser • 404
- Håndtering af kvote • 633
- Håndtering af kvoter • 241
- Håndtering af køretøjer • 610
- Håndtering af lagerperioder • 460
- Håndtering af lagerrevisionsrapporter • 472
- Håndtering af licenser for kontakts stat • 453
- Håndtering af listeadgang og listerækkefølge • 1099
- Håndtering af løsninger • 290
- Håndtering af marketing • 149
- Håndtering af MDF-anmodninger • 364
- Håndtering af meddelelsesplaner • 514
- Håndtering af MedEd-begivenheder • 449
- Håndtering af målsætninger • 261
- Håndtering af opkaldscenteret • 297
- Håndtering af Oracle Contact On Demand • 300
- Håndtering af partnerkonti • 326
- Håndtering af partnerprogrammer • 332
- Håndtering af plankontakter • 269
- Håndtering af plankonti • 266
- Håndtering af plansalgsmuligheder • 273
- Håndtering af policeindehavere • 597
- Håndtering af policer • 592
- Håndtering af porteføljekonti • 536
- Håndtering af PRM og High Tech • 323
- Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer • 384
- Håndtering af prognoser • 235
- Håndtering af prøvelager • 468
- Håndtering af prøvepartier • 504
- Håndtering af prøver • 455
- Håndtering af prøvetransaktioner • 478
- Håndtering af rapporter • 710
- Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan • 525
- Håndtering af salg • 177
- Håndtering af salgsmuligheder • 219
- Håndtering af service og kommunikation • 277
- Håndtering af serviceanmodninger • 281
- Håndtering af skader • 583
- Håndtering af smartbesøg • 1524
- Håndtering af særlige prissætningsanmodninger • 375
- Håndtering af søgelayout • 1097
- Håndtering af talebeskeder • 308
- Håndtering af telefonopkald • 303
- Håndtering af tilbagekald (web og telefon) • 308
- Håndtering af transaktionselementer • 493
- Håndtering af valutaer • 1053
- Håndtering af virkemåde af opslagsvinduer • 1109
- Håndtering af elementer i meddelelsesplan • 520
- Håndtering af involverede parter • 589
- Håndtering af medlemskaber af partnerprogram • 333
- I
- IfNull • 1550
- If • 1551
- Import af ansøgninger • 343
- Import af data • 1488
- Import af kontakter • 203
- Import- og eksportværktøjer • 1319
- Importassistent • 1488
- Indholdsstyring • 1509
- Indstilling af postens eksemplertilstand • 631
- Indstilling af standard kalendervisning • 144
- Indstilling af varslinger til servicetildelinger • 1060
- Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer • 357

Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner • 170  
Installation af Offline Client • 650  
Installation og afinstallation af Oracle PIM Sync On Demand • 665  
InStr • 1552  
Instrumentbrætter • 991  
Integration af Web Services • 1498  
Integrering af en Lister over foretrukne-widget • 643  
Integrering af en Meddelelsescenter-widget • 643  
Integrering af en Rapporter-widget • 644  
Integrering af en Simpel liste-widget • 645  
Involverede parter • 587

**J**

JoinFieldValue • 1553  
JulianDay • 1563  
JulianMonth • 1564  
JulianQtr • 1565  
JulianWeek • 1566  
JulianYear • 1567  
Justering af en eksisterende lagerjusteringspost • 482  
Justering af meddelelsesrespons • 139  
Justering af prøvetransaktioner • 482

**K**

Kalender og aktiviteter • 119  
Kampagner • 150  
Kapital • 390  
Klargøring af data til import • 1362  
Klargøring til interaktion med kunder • 301  
Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand • 1497  
Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand • 1502  
Kom i gang • 23  
Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter) • 721  
Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer • 886  
Kommunikation • 294  
Konfiguration af arbejdsgang • 1246  
Konfiguration af synkroniseringsindstillinger i PIM Sync Client • 666  
Konfigurering af Offline Client • 651  
Kontakt Oracle • 118  
Kontakter • 199  
Konti • 181  
Kontrol af elektroniske signaturer • 488  
Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider • 997  
Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider • 1004  
Konvertering af handelsregistreringer-til konti, kontakter eller salgsmuligheder • 356

Konvertering af konti til partnerkonti • 327  
Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder • 168  
Konverteringsfunktioner • 977  
Kopiering af poster • 59  
Kopiering og flytning af rapporter • 719  
Krav • 572  
Kundeemner • 158  
Kundeemner (salgsaspekter) • 180  
Kurser • 402  
Kvalificering af kundeemner • 166  
Køretøjer • 608  
Kørsel af første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand • 671  
Kørsel af første synkronisering med PIM • 664  
Kørsel af rapporter • 715  
Kørsel af yderligere synkroniseringssessioner • 672

**L**

Lagerperiode • 457  
Left • 1567  
Len • 1568  
Licenser for kontakts stat • 452  
Life Sciences • 443  
Life Sciences Management • 1524  
Linkning af kontakter til flere konti • 206  
Linkning af porteføljekonti • 188  
Linkning af poster til din valgte post • 62  
Linkning af poster til forretningsplaner • 256  
Linkning af poster til konti • 185  
Linkning af poster til målsætninger • 262  
Linkning af poster under import • 1355  
Linkning af produkter til handelsregistreringer • 355  
Linkning af produkter til salgsmuligheder • 222  
Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger • 376  
Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger • 377  
Listesiden Vis • 81  
Litteraler som udtryk • 944  
LN • 1569  
Locale • 1570  
LocaleListSeparator • 1571  
LookupName • 1571  
LookupValue • 1572  
Lukning af en lagerperiode • 464  
Lukning af kampagner • 155  
Lukning af løste serviceanmodninger • 284  
Løbende aggregeringsfunktioner • 951  
Løsninger • 286

**M**

Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemner • 1301  
Markering af opgaver som fuldførte • 127  
Marketing • 149



Massebesøgsplanlægning • 136

Matematiske funktioner • 963

MDF-anmodninger • 361

Meddelelsesplaner • 512

MedEd • 446

Mid • 1573

Min hjemmeside • 33

Mæglerprofil • 598

Måling af kampagneeffektivitet • 156

Målretning af kontakter til kampagner • 154

Målsætninger • 259

## N

Navigering til editor til instrumentbræt • 995

Noter om anvendelse til emneområder • 1016

Nulstilling af alle adgangskoder • 1048

Nulstilling af en brugers adgangskode • 1156

Nulstilling af en brugers adgangskode (Partnere) • 1165

## O

Om adgangsniveauer til primære posttyper • 1178

Om adgangsniveauer til relaterede-posttyper • 1179

Om adgangsprofiler i roller • 1168

Om adgangsprofiler i team, grupper og bøger • 1169

Om administration af Oracle PIM Sync On Demand • 669

Om administrering af Offline Client • 652

Om arbejdsgangshandlinger • 1253

Om arbejdsgangregler • 1247

Om begrænsninger i rapporter • 722

Om beskyttelse mod forfalskning på tværs af steder • 1036

Om brug af adresser i rapporter • 886

Om brug af weblinks til at oprette nye integrationsscenerier • 1083

Om brugerdelegering • 1158

Om design af bogstrukturer • 1216

Om dubletter, når poster oprettes • 108

Om elektroniske signaturer • 487

Om emneområder i rapporter • 726

Om Expression Builder • 1528

Om felter, valglister og metrikker • 1136

Om feltstyring • 1066

Om filterbetingelser • 52

Om filterværdier • 57

Om forudgenererede rapporter • 704

Om guiden Segmentering • 690

Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter • 1015

Om håndtering af løsninger • 286

Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster • 629

Om integrationsbegivenheder • 1505

Om interfacet • 26

Om klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand • 1497

Om klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand • 1502

Om konfliktløsning med Offline Client • 656

Om konfliktløsning med PIM'er • 673

Om lande og adressemapping • 1323

Om layout af siden Bruger • 1153

Om logon- og adgangskodepolitikker • 1038

Om mange-til-mange-relationer til tilpassede objekter • 1140

Om oplysninger i ændrede felter i poster • 1106

Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel • 686

Om Oracle Contact On Demand • 295

Om postdubletter og eksterne id'er • 1340

Om posttypeadgang i roller • 1204

Om privilegier i roller • 1206

Om profilindstillinger til brugere • 628

Om rapportperformance • 984

Om regnskabskalendere • 1044

Om salgsmuligheder og prognoser • 215

Om salgsmulighedsteam • 231

Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand • 116

Om servicetildelinger • 1057

Om sporing af anvendelse i Oracle CRM On Demand • 1024

Om synkroniseringsprogrammet og feltmapping • 660

Om synlighed af poster i Analytics • 698

Om søgning på MultiVælg-valglister • 58

Om tidsbaserede arbejdsgangregler • 1254

Om tildelingsregler • 1291

Om tilpassede felter • 1072

Om tilpassede webapplerter • 1113

Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers • 708

Om udtryk • 1531

Om understøttelse af webservicer til bøger • 1219

Om varighed af Oracle CRM On Demand-session • 116

Om vedhæftninger • 93

Om vedhæftningskonfigurationer • 1136

Om videreførsel af adgang via teamarv • 1170

Om vurderingsscripts • 1518

Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering • 690

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word • 682

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel • 686

Om widgets i On Demand • 642

Omdøbning af felter • 1083

- Omdøbning af instrumentbrætojekter • 1007
- Omdøbning af posttyper • 1131
- Omdøbning af rapporter • 719
- Omdøbning af titler på feltafsnit • 1093
- Omtildeling af kundeemner • 166
- Opdatering af akkrediteringsanmodningspost • 437
- Opdatering af aktiviteter • 123
- Opdatering af certificeringsanmodningspost • 427
- Opdatering af ejerskab af køretøj • 614
- Opdatering af eksamensregistreringspost • 417
- Opdatering af grupper af poster • 87
- Opdatering af kursustilmeldingspost • 407
- Opdatering af linkede poster fra hovedposter • 69
- Opdatering af personlige detaljer • 622
- Opdatering af postdetaljer • 61
- Opdatering af prognosedefinition • 1310
- Opdatering af handelsregistreringer • 354
- Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer • 230
- Operatorer • 978
- Operatorer i Expression Builder • 1537
- Opfriskning af prognoser • 238
- Ophævelse af afsendelse af prognoser • 241
- Oplysninger om fejlfinding i bøger • 1238
- Oprettelse af adgangsprofiler til bøger • 1230
- Oprettelse af aktiviteter • 122
- Oprettelse af ansøgninger • 340
- Oprettelse af arbejdsgangshandlinger
  - Opdater felt efter ventetid • 1272
  - Opdater værdier • 1274
  - Opret integrationsbegivenhed • 1263
  - Opret opgave • 1265
  - Send e-mail • 1269
  - Tildel en bog • 1261
  - Vent • 1276
- Oprettelse af arbejdsgangregler • 1256
- Oprettelse af bogtyper og bogbrugerroller • 1224
- Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner • 683
- Oprettelse af bøger og boghierarkier • 1225
- Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word • 684
- Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode • 463
- Oprettelse af en ny lagerjusteringspost • 483
- Oprettelse af en overførsel af prøver • 479
- Oprettelse af globale webapplerter • 1120
- Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed • 229
- Oprettelse af handelsregistreringer • 349
- Oprettelse af integrationsbegivenhedskøer • 1506
- Oprettelse af interaktive instrumentbrætter • 994
- Oprettelse af lagerperioder til brugere • 1160
- Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne • 1302
- Oprettelse af layout af Post-hjemmeside • 1102
- Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram • 333
- Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner • 483
- Oprettelse af nye temaer • 1127
- Oprettelse af partnerprogrammer • 333
- Oprettelse af poster • 39
- Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer • 384
- Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter • 1011
- Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel • 687
- Oprettelse af segmenter • 692
- Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed • 227
- Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside • 1100
- Oprettelse af tilpassede webapplerter • 1114
- Oprettelse af vurderingsscripts • 1521
- Oprettelse af webapplerter • 1094
- Oprettelse og håndtering af layout af handlingslinje • 1119
- Oprettelse og redigering af felter • 1076
- Oprettelse og uddybelse af lister • 75
- Opsætning af adgangsprofiler • 1198
- Opsætning af brugere • 1144
- Opsætning af brugere (Partnere) • 1163
- Opsætning af brugeres salgskvoter • 1154
- Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper • 712
- Opsætning af firmaprojekter • 1511
- Opsætning af firmaprofil og globale standarder • 1026
- Opsætning af grupper • 1241
- Opsætning af kalender • 640
- Opsætning af kolonneformler • 881
- Opsætning af prislister til PRM • 1513
- Opsætning af produktkategorier • 1510
- Opsætning af prognosedefinition • 1304
- Opsætning af rapportmapper • 710
- Opsætning af salgsområder • 1243
- Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches • 1312
- Opsætning af sikkerhedsspørgsmål • 635
- Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger • 1155
- Opsætning af tildelingsregler • 1294
- Opsætning af tilpassede feltintegrationstags • 1080
- Opsætning af vurderingsscripts • 1517
- Opsætning af weblinks • 1081
- Optimering af ydeevne • 985
- Optælling af poster i lister • 82

- OrganizationName • 1575
- Overførsel af ejerskab til poster • 85
- Overvågning af agenter • 316
- Overvågning af arbejdsgang • 1284
- Overvågning af prøveaktiviteter • 489
- P**
- Partner Relationship Management og-High Tech • 323
- Partnere • 324
- Partnerprogrammer • 330
- Partnerselvadministration • 1161
- Personaliseret indholdslevering • 511
- Personalisering af applikationen • 621
- Plankontakter • 268
- Plankonti • 264
- Planlægning af aftaler med andre • 140
- Plansalgsmuligheder • 271
- Policeindehavere • 595
- Policer • 590
- Porteføljer • 534
- Poster, der kan bruges offline • 649
- PRE • 1575
- Prioritering af løsninger • 292
- Proces til afstemning af lager • 469
- Proces til arbejde med en serviceanmodning • 278
- Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav • 568
- Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer • 569
- Proces til håndtering af kalender og aktiviteter • 180
- Proces til håndtering af kampagner • 149
- Proces til håndtering af kontakter • 179
- Proces til håndtering af konti • 178
- Proces til håndtering af kundeemner • 150
- Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer • 180
- Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere • 179
- Proces til håndtering af salgsmuligheder • 178
- Proces til håndtering af serviceanmodninger • 570
- Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model • 570
- Proces til lukning af en serviceanmodning • 278
- Proces til løsning af en serviceanmodning • 278
- Proces til oprettelse af en serviceanmodning • 277
- Proces til opsætning af bøger • 1219
- Proces til opsætning af konvertering af kundeemne • 1300
- Proces til opsætning af partneradministratorer (Administrator) • 1161
- Proces til planlægning af salg og budgettering • 569
- Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer • 568
- Proces til synkronisering af data mellem Oracle CRM On Demand og din PIM • 663
- Proces til udførelse af kanalplanlægning • 568
- Processer i Life Sciences • 443
- Processer til administrering af Oracle CRM On Demand • 1021
- Profilering af husstande • 531
- Prognoser • 234
- Prøvelager • 467
- Prøvepartier • 502
- Prøvetransaktioner • 475
- Publicering af firmaomspændende varslinger • 1051
- Pålogging som ny bruger • 25
- R**
- Rapporten Lagerrevision • 472
- Rapporter • 697
- Rapporteringsemneområdet Aktiver • 814
- Rapporteringsemneområdet Aktiviteter • 805
- Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter • 806
- Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning • 815
- Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter • 857
- Rapporteringsemneområdet Husstande • 836
- Rapporteringsemneområdet Kampagner • 817
- Rapporteringsemneområdet Kontakter • 820
- Rapporteringsemneområdet Konti • 795
- Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter • 797
- Rapporteringsemneområdet Konti og partnere • 800
- Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti • 802
- Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger • 793
- Rapporteringsemneområdet Kundeemner • 839
- Rapporteringsemneområdet Partnere • 850
- Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering • 851
- Rapporteringsemneområdet Prognoser • 831
- Rapporteringsemneområdet Relationer Kontakt • 819
- Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger • 847
- Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder • 841
- Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter • 843
- Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere • 845
- Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam • 849
- Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger • 855
- Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter • 829



Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter • 824  
 Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti • 821  
 Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder • 825  
 Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger • 827  
 Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter • 1005  
 Redigering af kolonneegenskaber • 870  
 Registrering af certificeringskrav til en akkreditering • 435  
 Registrering af svar på kampagner • 155  
 Registrering til eksamener • 416  
 Relatering af akkrediteringer til andre akkrediteringer • 435  
 Relatering af certificeringer til andre certificeringer • 425  
 Relatering af eksamener til andre eksamener • 415  
 Relatering af kurser til andre kurser • 406  
 Relationer for element i meddelelsesplan • 523  
 Release-noter til Oracle CRM On Demand • 117  
 Retningslinjer for felttype til import af data • 1357  
 Retningslinjer for kontrol af data • 1356  
 Retningslinjer for opsætning af roller • 1202  
 Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling • 485  
 Returnering af MDF-anmodninger • 366  
 Returnering af særlige prissætningsanmodninger • 379  
 Returnering-af handelsregistreringer • 352  
 Right • 1577  
 Rollestyring • 1201  
 RowIdToRowNum • 1578  
 RowNum • 1579  
**S**  
 Salg • 177  
 Salgsmuligheder • 215  
 Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto • 250  
 Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder • 251  
 Scenarie for håndtering af planer til kontakter • 251  
 Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter • 252  
 Service og kommunikation • 277  
 Serviceanmodninger • 279  
 Sessionsvariabler • 982  
 Siden Applikationstilpasning  
   Posttype • 1063  
 Siden Batchslettekø • 1504  
 Siden Batchtildel bogkø • 1504  
 Siden Detalje

  Prognose • 243  
 Siden Foretrukne lister • 82  
 Siden Foretrukne poster • 70  
 Siden Hierarki  
   Bog • 1236  
 Siden Håndter lister • 80  
 Siden Kalenderindstillinger • 143  
 Siden Liste  
   Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand) • 317  
   Vedhæftning • 98  
 Siden Note (liste) • 91  
 Siden Redigering af note • 90  
 Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail • 320  
 Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand • 30  
 Skader • 581  
 Sletning af ansøgninger • 343  
 Sletning af arbejdsgangregler og -handling • 1283  
 Sletning af forekomster-fra overvågning af arbejdsgang • 1288  
 Sletning af medlemskaber af partnerprogram • 334  
 Sletning af partnerkonti • 328  
 Sletning af partnerprogrammer • 336  
 Sletning af rapporter • 718  
 Sletning og gendannelse af poster • 102  
 Sletning-af instrumentbrætojekter • 1007  
 Sortering og omarrangering af kolonner • 885  
 Sporing af aktiver • 192  
 Sporing af bedste kontakttidspunkter • 210  
 Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder • 128  
 Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer • 616  
 Sporing af historikker over køretøjer • 614  
 Sporing af husstandsmedlemmer • 531  
 Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder • 449  
 Sporing af kontaktinteresser • 209  
 Sporing af kontaktroller hos en konto • 184  
 Sporing af nøglekontakter til porteføljekonti • 537  
 Sporing af omsætning på basis af kontakter • 208  
 Sporing af omsætning på basis af konti • 193  
 Sporing af overordnede finansielle konti • 544  
 Sporing af overordnede finansielle produkter • 560  
 Sporing af overordnede krav • 574  
 Sporing af overordnede policer • 593  
 Sporing af partnere og konkurrenter til konti • 190  
 Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder • 220  
 Sporing af relationer mellem kontakter • 207  
 Sporing af relationer mellem konti • 191  
 Sporing af serviceanmodninger til køretøjer • 613  
 Sporing af servicehistorikker over køretøjer • 615  
 Standardsøgefeltet til nøgleordssøgning • 50  
 Strengfunktioner • 955

Styring af forretningsproces • 1245  
 Styring af salgsområde • 1243  
 Synkronisering med PIM'er • 657  
 Synliggørelse af akkrediteringer for partnere • 436  
 Synliggørelse af certificeringer for partnere • 426  
 Synliggørelse af eksamener for partnere • 416  
 Synliggørelse af kurser for partnere • 406  
 Systemfunktioner • 978  
 Systemkrav til Oracle CRM On Demand • 117  
 Særlige prissætningsanmodninger • 372  
 Søgning efter partnerkonti • 328  
 Søgning efter poster • 42  
**T**  
 Tilbageførsel af indstillinger til standarder • 1087  
 Tilbagekaldelse af ansøgninger • 342  
 Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger • 365  
 Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger • 378  
 Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder • 127  
 Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support • 637  
 Tildeling af poster til bøger • 1235  
 Tildeling af serviceanmodninger • 282  
 Tilføjelse af billedprompter • 939  
 Tilføjelse af bøger til en lagerperiode • 462  
 Tilføjelse af bøger til en løsning • 292  
 Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan • 515  
 Tilføjelse af bøger til layout af postdetaljeside • 1233  
 Tilføjelse af delegerede brugere • 635  
 Tilføjelse af delegerede for brugere (Administrator) • 1159  
 Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan • 515  
 Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes • 674  
 Tilføjelse af filtre til kolonner • 862  
 Tilføjelse af forklaringstekst til resultater • 929  
 Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider • 999  
 Tilføjelse af handlingslinks til resultater • 882  
 Tilføjelse af henvisninger • 209  
 Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider • 1003  
 Tilføjelse af kapitaldeltagere • 394  
 Tilføjelse af kolonnefilterprompter • 937  
 Tilføjelse af kolonner til rapporter • 861  
 Tilføjelse af krediteringer til kapital • 394  
 Tilføjelse af licenser for kontakts stat • 211  
 Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger • 283  
 Tilføjelse af markup-tekst til resultater • 922  
 Tilføjelse af noter • 89  
 Tilføjelse af posttyper • 1133  
 Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode • 461  
 Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode • 462

Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan • 521  
 Tilføjelse af roller • 1207  
 Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter • 995  
 Tilføjelse af tabeller til resultater • 891  
 Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst • 925  
 Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider • 1000  
 Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter • 861  
 Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger • 144  
 Tilføjelse af titler til resultater • 890  
 Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion • 484  
 Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider • 1003  
 Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client • 655  
 Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider • 996  
 Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger • 434  
 Tilknytning af brugere til bøger • 1227  
 Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger • 424  
 Tilknytning af certificeringer-til eksamener og kurser • 425  
 Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger • 414  
 Tilknytning af eksamener-til kurser og certificeringer • 415  
 Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder • 356  
 Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer • 405  
 Tilknytning af kurser til produkter, produktkategorier og løsninger • 405  
 Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning • 927  
 Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter • 926  
 Tilmelding til kurser • 407  
 Tilpasning af firmaets brancheliste • 1318  
 Tilpasning af layout af relateret element • 1089  
 Tilpasning af layout af statisk side • 1090  
 Tilpasning af Min hjemmeside til firmaet • 1126  
 Tilpasning af revisionsspor • 1103  
 Tilpasset objektfelt  
     Klargøring til import • 1404  
 Timestamp • 1579  
 ToChar • 1580  
 Today • 1583  
 Transaktionselementer • 493

- Trin 1
  - Definition af kriterier • 860
- Trin 2
  - Oprettelse af layout • 888
- Trin 3
  - Definition af prompter (valgfrit) • 936
- Trin 4
  - Gennemgang af rapporter • 940
- U**
  - Udlevering af prøver under et salgsbesøg • 485
  - Udskrivning af oplysninger, der vises på sider • 113
  - Udskrivning af rapporter • 714
  - Upload af klientsideudvidelser • 1123
  - Upload af poster fra Offline Client • 656
  - Upload af segmenter • 694
  - UserValue • 1583
  - UtcConvert • 1587
- V**
  - Varsling af brugere om ingen data • 935
  - Varslinger • 1051
  - Vedhæftning af filer og URL'er til poster • 96
  - Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter • 99
  - Vedhæftningsrelaterede elementer • 98
  - Verificering af bogopsætning til administratorrolle • 1220
  - Verificering af licensstatus og aktive brugere • 1037
  - Vis eller skjul handlingslinjen • 32
  - Visning af aktiviteter • 122
  - Visning af andres kalendere • 142
  - Visning af anvendelse af servicetildeling til firmaet • 1058
  - Visning af eksterne websider i faner • 1111
  - Visning af faner • 637
  - Visning af felter til revisionsspor • 632
  - Visning af filtre, der er anvendt på resultater • 922
  - Visning af forekomster af arbejdsgang • 1286
  - Visning af historisk anvendelse af servicetildeling • 1059
  - Visning af instrumentbrætter • 1015
  - Visning af interaktionshistorikker • 316
  - Visning af opgavegruppelister • 145
  - Visning af oplysninger om fil- og postudnyttelse • 1061
  - Visning af prognosehistorik • 240
  - Visning af resultater i diagrammer • 893
  - Visning af resultater i pivottabeller • 906
  - Visning af resultater i rullende tickers • 932
  - Visning af resultater i tragtdiagrammer • 928
  - Visning af resultater som målere vha. visningen Måler • 916
  - Visning af revisionsspor til poster • 107
  - Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand • 113
  - Visning af udleveringstransaktioner • 484
  - Visning og redigering af en prognose med en anden valuta • 239
- Æ**
  - Ændring af adgangskode • 634
  - Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter • 1009
  - Ændring af en brugers bruger-id • 1156
  - Ændring af en brugers bruger-id (Partnere) • 1165
  - Ændring af en kontos primære kontakt • 185
  - Ændring af hjemmesidelayout • 638
  - Ændring af ikonet til en posttype • 1133
  - Ændring af layout af handlingslinje • 639
  - Ændring af layout af detaljeside • 638
  - Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt • 1014
  - Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter • 1008
  - Ændring af prøve i en allokering • 501
  - Ændring af prøve i et transaktionselement • 494
  - Ændring af prøveparti i et transaktionselement • 494
  - Ændring af rapporters udseende • 858
  - Ændring af rækkefølgen af arbejdsgangregler • 1280
  - Ændring af rækkefølgen af handlinger til-arbejdsgangregel • 1279
  - Ændring af sprogindstilling • 632
  - Ændring af status for medlemskab af partnerprogram • 334
  - Ændring af synkroniseringsindstillinger • 671
  - Ændring af valglisterverdier • 1087