

Online-help van Oracle CRM On Demand

Release 19

Juni 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle en/of geaffilieerde bedrijven. Alle rechten voorbehouden.

De Programma's (waaronder zowel de software als documentatie vallen) bevatten beschermde informatie; ze worden geleverd onder de voorwaarden van een licentieovereenkomst die beperkingen bevat op gebruik en openbaarmaking, en zijn tevens beschermd door auteursrecht, patenten en andere wetgeving op het gebied van intellectueel en industrieel eigendom. Reverse-engineering, disassembleren of decompileren van de Programma's, behalve voor zover is vereist voor interoperabiliteit met andere onafhankelijke gefabriceerde software of zoals wettelijk is voorgeschreven, is verboden.

De informatie in dit document kan zonder kennisgeving worden gewijzigd. Indien u problemen in de documentatie aantreft, kunt u deze schriftelijk aan ons melden. Er wordt geen garantie gegeven dat dit document vrij is van fouten. Tenzij dit expliciet is toegestaan in uw licentieovereenkomst voor deze Programma's, is het verboden om enig onderdeel van deze Programma's in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, voor welk doel dan ook, elektronisch of mechanisch, te reproduceren of verzenden.

Als de Programma's worden geleverd aan de Amerikaanse overheid of als iemand deze gebruikt via of namens de Amerikaanse overheid, geldt het volgende:

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.

De Programma's zijn niet bedoeld voor gebruik in nucleaire en medische applicaties, luchtvaart, openbaar vervoer, of andere inherent risicovolle applicaties. Het is de verantwoordelijkheid van de licentiehouder om alle mogelijke veiligheidsmaatregelen, back-up en overige maatregelen te nemen voor een veilig gebruik van dergelijke programma's als de Programma's worden gebruikt voor dergelijke doelen, en we sluiten elke verantwoordelijkheid uit voor de schade die door gebruik van de Programma's kan ontstaan.

De Programma's kunnen koppelingen bevatten naar websites en toegang bieden tot inhoud, producten en diensten van derden. Oracle is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van, of de inhoud die wordt geboden op, dergelijke websites van derden. U draagt alle risico's die het gebruik van dergelijke inhoud met zich meebrengt. Als u ervoor kiest producten of diensten van derden aan te schaffen, geldt de relatie rechtstreeks tussen u en de derde partij. Oracle is niet verantwoordelijk voor: (a) de kwaliteit van producten of diensten van derden; of (b) het voldoen aan enige voorwaarden van de overeenkomst met derden, waaronder levering van producten of diensten en garantieverplichtingen met betrekking tot de aangeschafte producten of diensten. Oracle is niet verantwoordelijk voor enig verlies of enige schade die wordt veroorzaakt als u zaken met derden doet.

Oracle, JD Edwards en PeopleSoft zijn gedeponeerde handelsmerken van Oracle Corporation en/of geaffilieerde bedrijven. Andere namen zijn mogelijk handelsmerken en eigendom van anderen.

Inhoud

1 Aan de slag 25

Waar begint u	26
Aanmelden als nieuwe gebruiker	27
De interface	28
Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand	33
De actiebalk weergeven of verbergen	35
Mijn startpagina	36
Uw waarschuwingen beoordelen	38
Werken met het berichtencentrum	39
Werken met RSS-feedapplets	40
Werken met records	41
Records maken	42
Records zoeken	45
Records kopiëren	64
Voorbeeld van records weergeven	64
Recordgegevens bijwerken	65
Records koppelen aan uw geselecteerde record	67
Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords	74
Pagina 'Favoriete records'	75
Werken met lijsten	76
Eigendom van records overdragen	92
Records delen (teams)	92

Groepen records bijwerken	94
Records samenvoegen	95
Aantekeningen toevoegen	96
Werken met de lijst met aantekeningen	99
Abonneren op aantekeningen	100
Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden	100
Werken met bijlagen	101
Beoordelingsscripts gebruiken	109
Records verwijderen en herstellen	110
Controlesporen voor records bekijken	117
Duplicaten bij het maken van records	118
Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond	122
Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven	123
Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen	124
Duur sessie Oracle CRM On Demand	126
Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand	126
Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand	127
Versienotities voor Oracle CRM On Demand	127
Contact opnemen met Oracle	128
Oracle CRM On Demand afsluiten	128

2 Agenda en activiteiten 129

Werken met de pagina's 'Agenda'	129
Agenda's en activiteiten beheren	131
Activiteiten weergeven	132
Activiteiten maken	133
Activiteiten bijwerken	133
Werken met lijsten met activiteiten	134
Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken	137
Taken als voltooid markeren	138

Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker	138
Bezoeken (verkoopgesprekken) aan klanten bijhouden	139
Planning bulkgesprek	147
Reactieberichten wijzigen	151
Afspraken met anderen plannen	152
Agenda's van anderen weergeven	154
Pagina 'Agenda-instelling'	155
Uw agenda delen	155
Standaardweergave agenda instellen	156
Aangepaste agendaweergaven toevoegen	156
Lijsten met groepstaken weergeven	157
Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken	158
Activiteitsvelden	158

3 Marketing 163

Marketing beheren	163
Campagnes verwerken	163
Leads verwerken	164
Campagnes	164
Werken met de 'Startpagina Campagnes'	165
Campagnes beheren	167
Campagnevelden	170
Leads	172
Werken met de 'Startpagina Leads'	177
Leads beheren	180
Leadvelden	188

4 Verkoop 191

Verkoop beheren	191
Verkoopkansen beheren	192

Accounts beheren	192
Relaties beheren	193
Prognoses beheren voor verkoopgebruikers	194
Prognoses beheren voor prognosebeheerders	194
Agenda en activiteiten beheren	194
Leads (verkoopaspecten)	195
Accounts	195
Werken met de 'Startpagina Accounts'	195
Accounts beheren	197
Accountvelden	212
Relaties	215
Werken met de 'Startpagina Relaties'	215
Relaties beheren	217
Relatievelden	228
Verkoopkansen	232
Verkoopkansen en prognoses	232
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'	234
Verkoopkansen beheren	236
Verkoopkansteams	249
Verkoopkansvelden	250
Prognoses	252
Werken met de 'Startpagina Prognose'	253
Prognoses beheren	254
Pagina 'Prognosegegevens'	262
Prognosevelden	264

5 Bedrijfsplanning 267

Scenario voor het beheer van plannen voor één account	268
Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons	269
Scenario voor het beheren van plannen voor relaties	270

Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten	271
Bedrijfsplannen	272
Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'	272
Bedrijfsplannen beheren	274
Bedrijfsplanvelden	276
Doelstellingen	278
Werken met de 'Startpagina Doelstelling'	278
Doelstellingen beheren	280
Doelstellingsvelden	281
Accountplannen	283
Werken met de 'Startpagina Accountplan'	283
Accountplannen beheren	285
Accountplanvelden	286
Relaties plan	287
Werken met de 'Startpagina Relatie plan'	287
Planrelaties beheren	289
Planrelatievelden	290
Verkoopkansplannen	291
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'	291
Verkoopkansplannen beheren	292
Velden verkoopkansen plan	293

6 Service en communicatie 295

Service en communicatie beheren	295
Serviceaanvragen maken	295
Serviceaanvragen behandelen	296
Serviceaanvragen afhandelen	296
Serviceaanvragen sluiten	296
Serviceaanvragen	297
Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'	297

Serviceaanvragen beheren	299
Serviceaanvraagvelden	303
Oplossingen	304
Oplossingen beheren	305
Werken met de 'Startpagina Oplossing'	307
Oplossingen beheren	309
Oplossingsvelden	312
Communicatie	313
Info over Oracle Contact On Demand	313
Het callcenter beheren	317
Werken met de 'Startpagina Communicatie'	318
Oracle Contact On Demand beheren	319
Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand)	338
Communicatievelden (Oracle Contact On Demand)	340
Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'	341

7 Partner Relationship Management en Hightech 343

PRM en High-Tech beheren	344
Partners	344
Werken met de 'Startpagina Partners'	345
Partneraccounts beheren	346
Partnervelden	349
Partnerprogramma's	350
Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's'	351
Partnerprogramma's beheren	353
Velden voor 'Partnerprogramma'	357
Aanvragen	359
Werken met de 'Startpagina Aanvragen'	359
Mijn aanvragen	361
Velden voor aanvragen	365

Dealregistraties	368
Werken met de 'Startpagina Dealregistratie'	368
Dealregistraties beheren	370
Velden voor dealregistratie	381
MDF-aanvragen	383
Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen'	384
MDF-aanvragen beheren	386
Velden MDF-aanvragen	393
Aanvragen speciale prijs	395
Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'	396
Aanvragen voor speciale prijs beheren	398
Producten speciale prijs als verwante items beheren	407
Velden speciale-prijsaanvragen	410
Fondsen	413
Werken met de 'Startpagina Fondsen'	413
Fondsen beheren	416
Fondsvelden	423
Cursussen	425
Werken met de 'Startpagina Cursus'	426
Cursussen beheren	428
Cursusvelden	432
Velden voor 'Inschrijving voor cursus'	434
Examens	435
Werken met de 'Startpagina Examen'	436
Examens beheren	438
Examenvelden	442
Velden voor examenregistratie	445
Certificering	446
Werken met de 'Startpagina Certificering'	447

Certificeringen beheren	449
Certificeringsvelden	453
Velden voor certificeringsaanvragen	456
Accreditatie	457
Werken met de 'Startpagina Accreditatie'	457
Accreditaties beheren	459
Accreditatievelden	464
Accreditatieaanvraagvelden	466

8 Life Sciences 469

Life Sciences-processen	469
Medische opleiding	472
Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'	473
Gebeurtenissen medische opleiding beheren	475
Velden voor gebeurtenissen medische opleiding	477
Licenties relatie voor staat/provincie	479
Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'	479
Licenties relatie voor staat/provincie beheren	481
Velden voor licenties relatie voor staat/provincie	481
Monsters beheren	482
Voorraadperiode	485
Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'	486
Voorraadperioden beheren	488
Velden voorraadperiode	494
Voorraad monsters	495
Voorraadcontrolerapport	501
Monstertransacties	504
Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'	505
Monstertransacties beheren	507
Monstertransactie velden	521

Transactie-items	524
Productvelden	527
Toewijzingen	529
Werken met de 'Startpagina Toewijzing'	529
Toewijzingen beheren	531
Toewijzingsvelden	532
Monsterpartijen	534
Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'	534
Monsterpartijen beheren	536
Monsterpartijvelden	536
Disclaimer monster	538
Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'	538
Monsterdisclaimers beheren	540
Monsterdisclaimervelden	541
Personalized Content Delivery	542
Berichtgevingsplannen	544
Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'	544
Berichtgevingsplannen beheren	546
Berichtgevingsplanvelden	548
Berichtgevingsplanitems	551
Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'	551
Berichtgevingsplanitems beheren	552
Berichtgevingsplanitemvelden	554
Itemrelaties berichtgevingsplan	555
Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'	556
Itemrelaties berichtgevingsplan beheren	557
Velden itemrelaties berichtgevingsplan	558

9 Vermogensbeheer561

Huishoudens	561
-------------	-----

Werken met de 'Startpagina Huishouden'	562
Huishoudens beheren	564
Huishoudvelden	566
Portefeuilles	568
Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'	569
Portefeuilleaccounts beheren	571
Velden portefeuilleaccount	573
Rekeningen	575
Werken met de 'Startpagina Rekening'	577
Rekeningen beheren	578
Velden voor 'Rekening'	579
Rekeninghouders	581
Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'	581
Rekeninghouders beheren	582
Velden voor rekeninghouders	583
Portefeuilles voor rekeningen	584
Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening'	585
Portefeuille rekening beheren	586
Velden voor 'Portefeuille rekening'	586
Financiële plannen	587
Werken met de 'Startpagina Financieel plan'	588
Financiële plannen beheren	589
Velden voor 'Financieel plan'	590
Financiële producten	591
Werken met de 'Startpagina Financiële producten'	593
Financiële producten beheren	595
Velden voor 'Financiële producten'	596
Financiële transacties	597
Werken met de 'Startpagina Financiële transactie'	598

Financiële transacties beheren	599
Velden voor 'Financiële transactie'	599

10 Verzekering 603

Verzekeringen beheren	603
Kanaalplanning uitvoeren	604
Claims met eerste melding van verlies maken	604
Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties	604
Agent-makelaarrelaties beheren	605
Verkoop en begrotingen plannen	605
Serviceaanvragen beheren	606
Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model	606
Claims	608
Werken met de 'Startpagina Claims'	608
Claims beheren	610
Claimvelden	611
Dekkingen	614
Werken met de 'Startpagina Dekking'	614
Dekkingen beheren	616
Velden voor dekking	617
Schade	618
Werken met de 'Startpagina Schade'	618
Schade beheren	620
Velden voor 'Schade'	620
Verzekeringseigendommen	621
Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom'	622
Verzekering Eigendommen beheren	623
Velden voor 'Verzekerde eigendommen'	624
Betrokken partijen	625
Werken met de 'Startpagina Betrokken partij'	625

Betrokken partijen beheren	626
Velden voor 'Betrokken partij'	627
Polissen	628
Werken met de 'Startpagina Polis'	629
Polissen beheren	630
Velden voor 'Polis'	631
Polishouders	633
Werken met de 'Startpagina Polishouder'	633
Polishouders beheren	635
Velden voor 'Polishouder'	635
Makelaarprofiel	636
Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel'	637
Makelaarprofielen beheren	638
Makelaarprofielvelden	639

11 Auto-industrie 641

Dealers	641
Werken met de 'Startpagina Dealer'	641
Dealers beheren	643
Dealervelden	644
Aangepaste velden	646
Voertuigen	646
Werken met de 'Startpagina Voertuig'	646
Voertuigen beheren	648
Voertuigvelden	655

12 Uw toepassing personaliseren 659

Uw persoonlijke gegevens bijwerken	660
Gebruikersprofielen instellen	666
De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'	668

Uw standaardtype zoekrecord instellen	668
Uw thema instellen	669
De modus 'Voorbeeld voor records' instellen	669
Uw taalinstelling wijzigen	670
Controlespoorvelden weergeven	671
Uw quota beheren	671
Uw aanmeldingen bekijken	672
Uw wachtwoord wijzigen	673
Uw beveiligingsvragen instellen	673
Gedelegeerde gebruikers toevoegen	674
Uw PIM Sync Client-activiteit bekijken	675
Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen	675
Uw tabbladen weergeven	676
De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen	677
De lay-out van uw startpagina's wijzigen	677
De lay-out van uw actiebalk wijzigen	678
Uw agenda instellen	679
Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen	680
On Demand-widgets	681
Lijsten met favorieten insluiten	682
Een berichtencentrum insluiten	682
Rapporten insluiten	683
Eenvoudige lijsten insluiten	684

13 Werken met andere toepassingen 685

Werken met Offline Client	686
Records die u offline kunt gebruiken	687
Offline Client installeren	688
Offline Client configureren	689
Offline Client beheren	690
Records downloaden naar uw Offline Client	691

Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client	693
Records laden vanuit uw Offline Client	694
Conflicten oplossen met Offline Client	695
Synchroniseren met PIM's	695
Synchronisatie-engine en veldtoewijzing	698
Gegevens synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM	702
De eerste synchronisatie uitvoeren met uw PIM	702
De synchronisatie-instellingen wijzigen	710
Aanvullende synchronisatiesessies uitvoeren	711
Synchronisatieresultaten controleren	712
Conflicten oplossen met PIM's	713
E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes	713
Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken	721
Werken met E-mailsamenvoeging voor Word	721
De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word	722
Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden	723
Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken	723
Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word	724
Werken met Rapporten en Analyse voor Excel	726
De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel	726
Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel	727
De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden	728
Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel	728
Werken met de segmentatiewizard	731
De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard	731
De segmentatiewizard	731
De segmentatiewizard downloaden	732
Segmenten maken	733

Segmenten laden	735
Segmenten exporteren	736

14 Rapporten 737

De toegankelijkheid van records in Analytics	738
Vooraf gebouwde rapporten	745
Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers	750
Rapporten beheren	751
Rapportmappen instellen	752
Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen	754
Rapportgegevens beoordelen	756
Rapporten afdrukken	757
Rapporten uitvoeren	758
Rapporten downloaden	759
Rapporten verwijderen	761
Rapportnamen wijzigen	761
Rapporten kopiëren en verplaatsen	762
Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten)	763
Beperkingen in rapporten	765
Onderwerpgebieden in rapporten	769
De weergave van rapporten wijzigen	904
Stap 1: Criteria definiëren	907
Kolommen toevoegen aan rapporten	908
Aangepaste velden toevoegen aan rapporten	908
Filters toevoegen aan kolommen	908
Kolomeigenschappen bewerken	917
Kolomformules instellen	930
Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen	931
Kolommen sorteren en opnieuw ordenen	935
Adressen in rapporten gebruiken	935

Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen	936
Stap 2: lay-outs maken	937
Titels toevoegen aan resultaten	940
Tabellen toevoegen aan resultaten	941
Resultaten weergeven in grafieken	943
Resultaten weergeven in draaitabellen	957
Resultaten weergeven als meters in de meetweergave	968
Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten	974
Markeringstekst toevoegen aan resultaten	975
Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave	977
Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten	978
Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie	979
Resultaten weergeven in pijplijngrafieken	980
Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten	982
Resultaten weergeven in schuivende tickers	985
Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens	989
Stap 3: Prompts definiëren (optioneel)	990
Kolomfilterprompts toevoegen	991
Afbeeldingprompts toevoegen	993
Stap 4: Rapporten beoordelen	995
Aangepaste rapporten openbaar maken	995
Uw analyse voltooien	996
Functies in analyses gebruiken	997
Constanten aanduiden	998
Statistische functies	999
Functies voor lopend totaal	1006
Tekenreeksfuncties	1010
Wiskundige functies	1018

Agendafuncties (datum en tijd)	1025
Conversiefuncties	1033
Systeemfuncties	1034
Operatoren	1034
Case-instructies	1035
Sessievariabelen	1038
Rapportprestaties	1040
Prestaties optimaliseren	1041

15 Dashboards 1049

Dashboards beheren	1051
Interactieve dashboards maken	1052
Navigeren naar de dashboardeditor	1053
Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards	1053
Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven	1054
De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen	1055
Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard	1057
Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards	1058
Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards	1058
Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard	1061
Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.	1062
Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards	1063
De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken	1063
Opmaak op interactieve dashboards toepassen	1065
De naam van dashboardobjecten wijzigen	1066
Dashboardobjecten verwijderen	1066

PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen	1067
De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen	1068
Prompts voor interactieve dashboards maken	1070
De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen	1074
Dashboards weergeven	1074
Begeleide navigatie in interactieve dashboards	1075
Gebruiksnotities over onderwerpgebieden	1075

16 Oracle CRM On Demand beheren 1077

Processen voor het beheren van Oracle CRM On Demand	1082
Beheerderssjablonen tijdens set-up gebruiken	1085
Gebruik bijhouden in Oracle CRM On Demand	1085
Bedrijfsadministratie	1086
Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen	1087
Informatie over bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites	1099
Talen activeren	1099
Licentiestatus controleren en gebruikers activeren	1100
Aanmeldings- en wachtwoordbeleid	1100
Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren	1102
Boekjaarkalenders	1107
Aangepaste boekjaarkalenders maken	1109
Alle wachtwoorden terugzetten	1111
Aanmeldingsactiviteiten voor alle gebruikers beoordelen	1112
Gebruik tot IP-adressen beperken	1112
Resourcegebruik van uw bedrijf beoordelen	1113
Waarschuwingen	1114
Bedrijfswaarschuwingen publiceren	1114
Waarschuwingsvelden	1115
Valuta's beheren	1116
Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor	1120

Servicelimieten	1121
Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven	1122
Historie gebruik servicelimiet weergeven	1123
Waarschuwingen voor servicelimieten instellen	1124
Informatie over het gebruik van bestanden en records weergeven	1125
Toepassingen aanpassen	1127
Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype	1128
Externe webpagina's weergeven op tabbladen	1178
Aangepaste webapplets	1181
Aangepaste webapplets maken	1182
Lay-outs van de actiebalk maken en beheren	1187
Algemene webapplets maken	1189
Voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds	1189
Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden	1192
'Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf	1195
Nieuwe thema's maken	1196
Aangepaste rapporten inschakelen in 'Mijn startpagina'	1200
Namen van recordtypen wijzigen	1201
Het pictogram voor een recordtype wijzigen	1203
Recordtypen toevoegen	1203
Velden, keuzelijsten en statistieken	1206
Bijlageconfiguraties	1206
Veel-op-veel-relaties voor aangepaste objecten	1210
Gebruikersbeheer en toegangscontrole	1211
Gebruikersbeheer	1213
Eigen beheer partner	1233
Toegangsprofielbeheer	1239
Rollenbeheer	1276
Boekenbeheer	1287

Groepsbeheer	1317
Rayonbeheer	1322
Bedrijfsprocesbeheer	1324
Workflowconfiguratie	1325
Workflowmonitor	1365
Gegevensregels en -toewijzing	1371
Hulpprogramma's voor gegevensbeheer	1403
Import- en exporthulpprogramma's	1403
Wachtrij voor batchverwijdering (pagina)	1601
De pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek'	1602
Integratiegebeurtenissen	1603
Wachtrijen voor integratiegebeurtenissen maken	1604
Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren	1605
Inhoudsbeheer	1607
Productcategorieën instellen	1608
Bedrijfsproducten instellen	1609
Prijslijsten instellen voor PRM	1611
Bijlagen van uw bedrijf beheren	1615
Beoordelingsscripts instellen	1616
Beheer Life Sciences	1623
Slimme gesprekken beheren	1623
Expression Builder	1627
Expression Builder	1627
Werken met Expression Builder	1628
Expressies	1631
Gegevenstypen in Expression Builder	1634
Operatoren in Expression Builder	1637
Functies in Expression Builder	1641
Voorbeelden in Expression Builder	1690

Index 1693

1 Aan de slag

Welkom bij Oracle CRM On Demand, de slimme CRM-oplossing (Customer Relationship Management) die u opent via het web. Met Oracle CRM On Demand kunt u alle verkoop-, klantenservice- en marketinggegevens van uw bedrijf beheren:

- Als u een verkoper bent, kunt u met Oracle CRM On Demand de efficiëntie en effectiviteit van uw verkoop optimaliseren door uw verkoopstrategie te analyseren, nauwkeurige prognoses te maken en belangrijke verkoopgegevens binnen uw team te delen.
- Als u een medewerker van de klantenservice bent, kunt u met Oracle CRM On Demand uw klanttevredenheid en serviceprestaties maximaliseren door accounts te volgen, serviceaanvragen te beheren, mogelijkheden voor cross-selling en up-selling vast te stellen en oplossingen voor vragen van klanten te bieden.
- Als u een marketeer bent, kunt u met Oracle CRM On Demand uw marketingactiviteiten benutten door meer leads te genereren, leads automatisch toe te wijzen en kwantitatief de campagneresultaten bij te houden.
- Als u een leidinggevende bent, kunt u met Oracle CRM On Demand alle gebieden van uw bedrijf beheren door inzicht in uw verkoopprognoses te krijgen, snel belangrijke bedrijfsproblemen op te lossen en complexe analyses uit te voeren.

In Oracle CRM On Demand worden uw gegevens gegroepeerd in de volgende hoofdgebieden:

Kalender en activiteiten. Hier worden uw activiteiten bijgehouden, waaronder telefoongesprekken, gebeurtenissen en takenlijsten.

Campagnes. Hier worden marketingcampagnes beheerd en gekwalificeerde leads en verkoopkansen gegenereerd.

Leads. Hier worden leads voor nieuwe verkoopkansen bijgehouden en wordt het proces voor het converteren van leads geautomatiseerd.

Accounts. Hier wordt bijgehouden met welke bedrijven u zakendoet.

Relaties. Hier worden personen die bij uw accounts en verkoopkansen horen bijgehouden.

Verkoopkansen. Hier worden verkoopkansen beheerd die mogelijk omzet kunnen genereren.

Prognoses. Hier worden prognoses voor kwartaalomzet gegenereerd op basis van bestaande verkoopkansen.

Serviceaanvragen. Hier worden aanvragen van klanten voor producten of services beheerd.

Partners. Hier worden externe bedrijven of relaties van bedrijven bijgehouden die producten verkopen of onderhouden die bij uw bedrijf horen (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogramma's. Hier worden de vereisten en voordelen bijgehouden voor bedrijven die deel uitmaken van de partnerprogramma's van uw bedrijf (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Oplossingen. Hier worden antwoorden op veelgestelde vragen of serviceproblemen opgeslagen.

Communicatie. Hier worden interacties met klanten via uw callcenter (Oracle Contact On Demand) beheerd.

Rapporten. Hier worden allerlei rapporten gegenereerd die meer dan 250 verschillende analyses bieden, waaronder de zichtbaarheid van pijplijnen en de effectiviteit van verkopen.

Dashboard. Hier wordt een reeks schema's, grafieken en tabellen georganiseerd rond uw belangrijkste bedrijfsgebieden.

Bovendien bevatten branchespecifieke oplossingen de volgende recordtypen:

Voertuigen. Hier wordt de service- en verkoopgeschiedenis van voertuigen (Oracle CRM On Demand Automotive Edition) bijgehouden.

Dealers. Hier worden de werkverbanden met dealers (Oracle CRM On Demand Automotive Edition) bijgehouden.

Fondsen. Hier worden fondsaanvragen, crediteringen en goedkeuringen beheerd (Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Medische opleiding. Hier worden gebeurtenissen rond medische opleiding en genodigden bijgehouden (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portefeuilles. Hier worden portefeuille-accounts (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition) bijgehouden.

Huishoudens. Hier worden gegevens voor een groep verwante relaties bijgehouden (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Hier kunnen nog andere recordtypen staan, afhankelijk van de branchespecifieke oplossingen die u hebt geïmplementeerd.

OPMERKING: De bedrijfsbeheerder kan de naam van de standaardrecordtypen wijzigen, zodat u andere tablabels ziet. Uw systeembeheerder kan bijvoorbeeld 'Accounts' wijzigen in 'Bedrijven'. De beheerder kan ook naar behoefte aangepaste recordtypen toevoegen.

Waar begint u

De bedrijfsbeheerder heeft waarschijnlijk bedrijfsrecords geïmporteerd voor accounts, relaties, leads en dergelijke. Voer de volgende instructies uit, zodat u snel aan de slag kunt:

- [Aanmelden als nieuwe gebruiker](#) (op pagina 27)
- [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660)
- [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 676)
- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 218)
- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Records zoeken](#) (op pagina 45)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan accounts](#) (op pagina 200)

TIP: Klik op een pagina op de koppeling 'Help' voor informatie over procedures, concepten en richtlijnen die specifiek zijn voor het recordtype waarmee u werkt. Vanuit ieder helpvenster hebt u toegang tot de PDF-versie van de helpinhoud, zodat u allerlei onderwerpen of de volledige helpinhoud kunt afdrukken.

Opmerking voor nieuwe gebruikers:

- Mogelijk ziet u in de eerste 24 uur nadat u zich hebt aangemeld geen gegevens in rapporten, omdat de meeste rapporten 's nachts worden bijgewerkt. Bijvoorbeeld: de rapporten op de startpagina's voor 'Accounts', 'Relaties' en 'Verkoopkansen' bevatten pas gegevens na deze eerste periode.
- Mogelijk ziet u ook geen prognoses, omdat prognoserecords eenmaal per week of maand worden gegenereerd. Wanneer prognoserecords worden gegenereerd, worden verschillende velden in uw records gecontroleerd om te bepalen welke gegevens in de prognoseberekeringen moeten worden opgenomen. Daarom worden prognoserecords pas weergegeven nadat de opgegeven periode is verstreken en er gegevens bestaan die in de prognose kunnen worden opgenomen.

Andere toepassingen uitvoeren

Andere toepassingen die op de achtergrond worden uitgevoerd, kunnen invloed hebben op Oracle CRM On Demand. Bijvoorbeeld: door pop-upblokkering kan uw muis worden geblokkeerd. Zorg ervoor dat dergelijke toepassingen *niet* worden uitgevoerd als dergelijk onverwacht gedrag zich voordoet.

- Viruscontroleprogramma's
- Externe Java Runtime-omgevingen
- Pop-upblokkering
- Externe werkbalken voor uw browser

OPMERKING: Zorg ervoor dat in de browserinstellingen wordt toegestaan dat met JavaScript dialoogvensters worden uitgevoerd en als pop-upschermpjes worden weergegeven.

Aanmelden als nieuwe gebruiker

Wanneer u zich als nieuwe gebruiker wilt aanmelden bij Oracle CRM On Demand, hebt u een tijdelijke URL voor Oracle CRM On Demand en een tijdelijk wachtwoord nodig. Deze gegevens worden per e-mail in twee delen naar u verzonden:

- De eerste e-mail bevat de tijdelijke URL waarmee u de eerste keer toegang tot Oracle CRM On Demand kunt krijgen.
- De tweede e-mail bevat uw tijdelijke wachtwoord.

De e-mail die uw tijdelijke wachtwoord bevat, kan ook uw gebruikers-ID bevatten, afhankelijk van de manier waarop de beheerder uw gebruikersaccount heeft ingesteld.

OPMERKING: uw gebruikers-ID wordt op de Oracle CRM On Demand-pagina weergegeven nadat u zich voor het eerst hebt aangemeld. U hebt uw gebruikers-ID niet nodig als u zich voor het eerst aanmeldt bij Oracle

CRM On Demand. U hebt uw gebruikers-ID echter wel nodig om toegang tot Oracle CRM On Demand te krijgen nadat u zich voor het eerst hebt aangemeld. Het is daarom raadzaam uw gebruikers-ID te noteren voor de volgende keer.

Wanneer u zich voor de eerste keer aanmeldt, wordt u gevraagd een aantal beveiligingsvragen in te stellen. Bewaar de beveiligingsvragen en antwoorden die u instelt goed. Als u later uw wachtwoord vergeet, zult u worden verzocht de beveiligingsvragen te beantwoorden om uw wachtwoord terug te zetten. Zie [Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord terugzetten](#) (zie "Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen" op pagina 124) voor meer informatie over het terugzetten van uw wachtwoord.

U kunt uw beveiligingsvragen op elk moment wijzigen in Oracle CRM On Demand, zie [Uw beveiligingsvragen instellen](#) (op pagina 673) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om u aan te melden als nieuwe gebruiker:

- 1 Klik op de Oracle CRM On Demand-URL die u in een e-mailbericht hebt ontvangen.
- 2 Voer op de aanmeldingspagina het tijdelijke wachtwoord in dat u in een e-mail hebt ontvangen.
- 3 Noteer uw gebruikers-ID, die wordt weergegeven in het veld 'Gebruikers-ID' op de pagina 'Wachtwoord bijwerken'.
- 4 Voer op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' in het veld 'Nieuw wachtwoord' een nieuw wachtwoord in en voer het wachtwoord nogmaals in het veld 'Nieuw wachtwoord controleren' in.

TIP: noteer uw wachtwoord, zodat u deze procedure niet telkens opnieuw hoeft uit te voeren.

- 5 Selecteer op de pagina 'Mijn beveiligingsvragen' de vragen die u als beveiligingsvragen wilt gebruiken en voer het antwoord voor elke vraag in.

Het aantal beveiligingsvragen dat moet worden ingesteld, wordt bepaald door de beheerder.

OPMERKING: Bewaar de beveiligingsvragen en antwoorden die u instelt goed.

- 6 Sla de beveiligingsvragen op.

Op 'Mijn startpagina' worden de gegevens weergegeven die u nodig hebt om met Oracle CRM On Demand te werken. Welke tabbladen en functionaliteiten standaard worden weergegeven, is afhankelijk van de rol die de bedrijfsbeheerder aan u heeft toegewezen.

OPMERKING: wanneer u in de sectie 'Communicatie' in Oracle CRM On Demand aan het werk bent en uw status in 'Offline' verandert wegens problemen met de netwerkverbinding, wordt u automatisch weer bij de Oracle Contact On Demand-server aangemeld zodra in Oracle CRM On Demand wordt gedetecteerd dat het netwerk weer functioneert.

De interface

Oracle CRM On Demand is gebaseerd op een webinterface. Als u ervaring met het web hebt, zal het uiterlijk van de gebruikersinterface u vertrouwd voorkomen.

Alle pagina's in de toepassing hebben dezelfde basisinterface.

TIP: Internet Explorer levert betere prestaties als de optie 'Versleutelde pagina's niet op schijf opslaan' is uitgeschakeld. Als de optie is ingeschakeld, wordt JavaScript-code niet opgeslagen in de cache en moet deze telkens worden gedownload. In Internet Explorer versie 6 is deze optie beschikbaar via het menu 'Extra'. Selecteer in het menu 'Extra' achtereenvolgens de opties 'Internetopties' en 'Geavanceerd'.

Actiebalk

De systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol.

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze standaard weergegeven aan de linkerzijde van alle pagina's in Oracle CRM On Demand. U kunt de actiebalk naar wens verbergen en weergeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 35) voor meer informatie.

De actiebalk kan de volgende secties bevatten:

■ CRM On Demand Marketing (voorheen Marketing On Demand)

Als uw bedrijf gebruikmaakt van Oracle CRM On Demand Marketing, bevat deze sectie van de actiebalk een koppeling waarop u kunt klikken om Oracle CRM On Demand Marketing te starten. Oracle CRM On Demand Marketing is een geïntegreerde marketingoplossing voor het ontwerpen en automatiseren van marketingprogramma's. De oplossing biedt een volledige benadering voor leads. Er wordt gebruik gemaakt van leads uit Oracle CRM On Demand en uit externe bronnen. De oplossing kan worden geïntegreerd met webpagina's voor het benaderen van leads en het afhandelen van aanbiedingen.

■ Berichtencentrum

De sectie 'Berichtencentrum' bevat aantekeningen voor uzelf, aantekeningen van andere gebruikers en aantekeningen die zijn toegevoegd aan records waarvoor u zich hebt aangemeld. Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 39) voor meer informatie.

Het berichtencentrum wordt alleen weergegeven als 'Berichtencentrum' is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel.

■ Zoeken

In de sectie 'Zoeken' kunt u bestaande records zoeken. U kunt bijvoorbeeld een zoekactie uitvoeren om te bepalen of een record bestaat voordat u deze maakt. Zodoende beperkt u het aantal dubbele records. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het gebruik van de sectie 'Zoeken'.

■ Communicatiehulpmiddelen

Als uw bedrijf gebruik maakt van Oracle Contact On Demand, de callcenter-applicatie, gebruikt u de secties 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Sprakbesturingselementen' van de actiebalk voor het uitvoeren van taken in Oracle Contact On Demand.

■ Maken

De sectie 'Maken' bevat een lijst met koppelingen voor recordtypen. Wanneer u op een koppeling klikt, wordt een pop-upschermd geopend waarin u snel een nieuwe record kunt toevoegen. Het scherm werkt onafhankelijk van de hoofdwebpagina's, dus u blijft waar u bent in de toepassing.

Bijvoorbeeld: terwijl u gegevens in een account bijwerkt in de hoofdsectie van de pagina in Oracle CRM On Demand, kunt u een verkoopkans maken in de sectie 'Maken' van de actiebalk. Als u op de koppeling 'Verkoopkans' klikt in de sectie 'Gemaakt' van de actiebalk, wordt een scherm geopend.

Vervolgens kunt u de gewenste verkoopkansgegevens invoeren en de record opslaan. De nieuwe verkoopkans wordt opgeslagen in de database en u kunt de accountgegevens verder bijwerken.

Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor instructies voor het gebruik van de sectie 'Maken'.

■ Recent bekeken

De sectie 'Recent bekeken' bevat de tien meest recentelijk bekeken, bewerkte of gemaakte records, inclusief records van eerdere sessies. Zodra u naar een lager niveau van de gegevenspagina voor een record gaat, wordt deze record opgenomen in de sectie 'Recent bekeken'. De recordnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende recordtype.

Met deze functionaliteit kunt u eenvoudig uw actieve records openen. Als u een record verwijdert, wordt deze verwijderd uit de lijst 'Recent bekeken'. Als een andere gebruiker een record verwijdert, wordt deze nog steeds weergegeven in de lijst 'Recent bekeken'. Als u dan op de koppeling klikt, wordt in een bericht aangegeven dat de koppeling niet langer bestaat.

■ Favoriete records

Deze sectie bevat de records die u als favoriet hebt gemarkeerd. De recordnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende type record. Met deze functionaliteit hebt u snel toegang tot de records die u het meest gebruikt. In de sectie 'Favoriete records' van de actiebalk kunnen maximaal 10 records tegelijkertijd worden weergegeven. U kunt een volledige lijst met favorieten bekijken door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' te klikken. Wanneer u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' klikt, wordt de pagina 'Favoriete records' geopend en kunt u uw favoriete records beheren.

■ Lijsten met favorieten

Deze sectie bevat de lijsten die u als favoriet hebt gemarkeerd. De lijstnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende type record. Met deze functionaliteit hebt u snel toegang tot de lijsten die u het meest gebruikt. In de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk kunnen maximaal 10 lijsten tegelijkertijd worden weergegeven. U kunt een volledige lijst met favorieten bekijken door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' te klikken. Wanneer u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' klikt, wordt de pagina 'Lijsten met favorieten' geopend en kunt u uw lijsten met favorieten beheren.

TIP: met de knop 'Toevoegen aan favorieten' kunt u lijsten aan uw lijsten met favorieten toevoegen. Deze knop bevindt zich naast de lijstnaam op de pagina voor lijstbeheer en in de titelbalk van de pagina 'Lijst' zelf.

■ Agenda

Deze sectie bevat een agenda waarin de huidige datum is gemarkeerd. Wanneer u op een datum in de agenda klikt, wordt de pagina 'Dagelijkse agenda' voor die datum weergegeven. De agendasectie wordt niet standaard weergegeven, maar u kunt deze sectie toevoegen aan de actiebalk van uw persoonlijke lay-out. Als u de actiebalk in uw persoonlijke lay-out wilt bewerken, klikt u achtereenvolgens op de algemene koppeling 'Mijn set-up', 'Persoonlijke lay-out' en 'Lay-out actiebalk'.

■ Aangepaste webapplets

Uw bedrijfsbeheerder kan webapplets aanmaken die kunnen worden toegevoegd aan de actiebalk om HTML-webinhoud (zoals polls of video's) en RSS-feeds weer te geven. Zie [Aangepaste webapplets](#) (op pagina 1181) voor meer informatie over aangepaste webapplets.

U kunt de secties van de actiebalk uit- of samenvouwen. Klik op het minteken (-) als u een sectie wilt samenvouwen en klik op het plusteken (+) als u de sectie wilt uitvouwen.

De instellingen van de actiebalk blijven behouden als u door Oracle CRM On Demand navigeert. Als u de actiebalk verbergt, blijven de instellingen voor de secties van de actiebalk behouden hoewel de actiebalk verborgen is, en zijn de instellingen beschikbaar als u de actiebalk opnieuw weergeeft.

Als uw gebruikersrol hiervoor de machtiging heeft, kunt u de lay-out van de actiebalk wijzigen via de algemene koppeling 'Mijn set-up'. U kunt de secties op de actiebalk weergeven of verbergen, waaronder ook webapplets, die de bedrijfsbeheerder voor uw gebruikersrol op de actiebalk beschikbaar heeft gesteld. Zie [Lay-out van de actiebalk wijzigen](#) (zie "De lay-out van uw actiebalk wijzigen" op pagina 678) voor meer informatie.

Tabbladen

Langs de bovenzijde van elke pagina bevinden zich tabbladen voor de belangrijkste recordtypen. Klik op een tabblad om naar de startpagina voor dat recordtype te gaan. Bijvoorbeeld: als u op het tabblad 'Relaties' klikt, gaat u naar de 'Startpagina Relaties'.

Hoeveel tabbladen worden weergegeven, is afhankelijk van de grootte en de resolutie van het browservenster en het aantal tabbladen in de lay-out van tabbladen. Als de lay-out van tabbladen meer tabbladen bevat dan horizontaal op de pagina in het browservenster kunnen worden weergegeven, verschijnt naast het tabblad uiterst rechts een pijl. Als u op deze pijl klikt, wordt een lijst geopend waarin u een tabblad kunt selecteren dat in de lay-out van tabbladen aanwezig is, maar momenteel niet zichtbaar is.

OPMERKING: als het browservenster smaller is dan 1024 pixels en bepaalde beschikbare tabbladen niet zichtbaar zijn, verschijnt onder aan de pagina een schuifbalk. Gebruik de balk om naar de pijl te schuiven waarmee u de lijst met beschikbare tabbladen kunt openen.

Zie [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 676) voor meer informatie over de lay-out van tabbladen.

Secties

Elke pagina bevat gebieden die *secties* worden genoemd. In deze secties worden relevante gegevens gegroepeerd voor de recordtypen waarmee u bezig bent.

Bijvoorbeeld: de 'Startpagina Accounts' bevat secties voor accountlijsten, accounttaken, onlangs gewijzigde accounts en de accountanalysegrafiek.

Een sectie kan de volgende gegevenstypen bevatten:

- **Lijsten.** Bevat records in rijen.
- **Schermen.** Bevat velden voor de records in een scherm.
- **Schema's/grafieken.** Bevat gegevens in de vorm van allerlei schema's en grafieken.

Op gegevenspagina's kunt u het volledige scherm en de afzonderlijke secties van het scherm uit- of samenvouwen. Dit is handig als u niet veel wilt schuiven en gegevens wilt verbergen waarin u niet geïnteresseerd bent. Klik op het minteken (-) als u een scherm of sectie wilt samenvouwen en klik op het plusteken (+) als u een scherm of sectie wilt uitvouwen. De knoppen in elke sectie worden ook weergegeven wanneer de sectie is samengevouwen. In de volgende sessie zijn de schermen net zo uit- of samengevouwen als in de vorige sessie.

De lijstpagina's en de bewerkingspagina's bevatten deze functionaliteit voor uit- en samenvouwen niet.

Foutberichten en helptekst op het scherm

Foutberichten worden (indien weergegeven) aangegeven met behulp van het volgende pictogram:



Helptekst op het scherm wordt aangegeven met behulp van het volgende pictogram:



Algemene koppelingen

Boven aan elke pagina van Oracle CRM On Demand staat een reeks koppelingen. In deze tabel wordt omschreven wat er gebeurt wanneer u op deze koppelingen klikt:

Als u op deze koppeling klikt	Gebeurt het volgende
Training en ondersteuning	<p>Hiermee opent u de 'Startpagina Training en ondersteuning'. Via deze pagina hebt u toegang tot allerlei resources op het gebied van training en ondersteuning, waaronder de agenda van gratis 'webinars' over Oracle CRM On Demand en andere trainingen.</p> <p>U kunt op deze pagina een serviceaanvraag maken. Zorg ervoor dat u over de volgende gegevens beschikt:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eventuele foutberichten die in uw venster worden weergegeven■ Een omschrijving van het probleem, waaronder de stappen die u uitvoerde toen de fout optrad
Beheer	Hiermee opent u de pagina waar beheerders de toepassing kunnen aanpassen. Wordt alleen weergegeven voor gebruikers aan wie machtigingen voor beheer zijn toegewezen.
Mijn set-up	Hiermee opent u de 'Persoonlijke startpagina', waar u uw persoonlijke profiel kunt bijwerken en de paginalay-out kunt aanpassen.
Verwijderde items	Hiermee opent u de pagina 'Verwijderde items', waar u de meeste verwijderde items gedurende 30 dagen na de verwijdering kunt bekijken en herstellen.
Help	Hiermee opent u de online-help over het eerste onderwerp, geeft u de inhoudsopgave weer en opent u het tabblad 'Zoeken' om naar informatie in de helpbestanden te zoeken. Vanuit ieder helpvenster hebt u toegang tot de PDF-versie van de helpinhoud, zodat u allerlei onderwerpen of de volledige helpinhoud kunt afdrukken.
Afmelden	Hiermee sluit u Oracle CRM On Demand af.

Aanvullende koppelingen

Elke pagina bevat ook enkele koppelingen die rechts van de paginanaam worden weergegeven. In deze tabel wordt omschreven wat er gebeurt als u op elke koppeling klikt:

Als u op deze koppeling klikt	Gebeurt het volgende
Lay-out bewerken	(Alleen start- en gegevenspagina's.) Hiermee opent u de pagina 'Lay-out bewerken', waar u secties van de weergegeven pagina kunt toevoegen, opnieuw kunt rangschikken en kunt verbergen.
Help	Hiermee opent u een onderwerp in de online-help dat hoort bij de desbetreffende pagina of procedure.
Printervriendelijk	Hiermee opent u de pagina 'Afdrukken', waar u een versie van gegevens op uw pagina kunt afdrukken. Beschikbaar vanaf alle pagina's, <i>behalve</i> bewerkingspagina's.

Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand biedt diverse webpagina's voor elk recordtype ('Accounts', 'Relaties', enzovoort).

Startpagina's

De meeste startpagina's bevatten taken in verband met de recordtypen voor de desbetreffende pagina, zoals accountgerelateerde taken. In het algemeen worden ook gefilterde lijsten weergegeven die door de beheerder van uw bedrijf zijn gedefinieerd en worden er analytische grafieken weergegeven voor uw werk. Startpagina's kunnen ook webwidgets, RSS-feeds en andere webinhoud bevatten, afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

Vanaf de 'Startpagina' kunt u naar andere pagina's op een lager niveau gaan om de verschillende gegevenstypen naar wens te beheren.

Pagina's met lijsten

De pagina's met lijsten bevatten de subsets van records overeenkomstig de lijst die u op de 'Startpagina' selecteert. Vanaf pagina's met lijsten kunt u het volgende doen:

- Meerdere records in een oogopslag bekijken.
- Een record zoeken die u wilt bekijken, verwijderen of bijwerken.
- De velden op de lijstpagina inline bijwerken.
- Nieuwe records maken
- Lijsten toevoegen aan de sectie 'Lijsten met favorieten' in de actiebalk.

Daarnaast kunt u het menu op recordniveau (naast de naam van elk record) gebruiken om verschillende acties uit te voeren voor de vermelde records, inclusief alle of enkele van de volgende acties:

- De bewerkingspagina voor de record openen (door de optie 'Bewerken' te selecteren). Op deze pagina kunt u alle recordvelden bewerken.
- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren. Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.
- Een record verwijderen.

Beheerpagina's voor lijsten

De beheerpagina's voor lijsten bevatten de standaard gefilterde lijsten en de lijsten die u voor eigen gebruik hebt gemaakt of die uw manager voor medewerkers heeft gemaakt. Op de pagina's 'Lijsten beheren' kunt u het volgende doen:

- Een lijst verwijderen.
- De volledige lijst met gefilterde lijsten bekijken.
- Een lijst bewerken die door u of uw manager is gemaakt of de procedure voor het maken van een andere gefilterde lijst starten.
- Lijsten selecteren die u wilt toevoegen aan de sectie 'Lijsten met favorieten' in de knoppenbalk.

Gegevenspagina's

Op de gegevenspagina's worden de gegevens van een record weergegeven. In het bovenste gedeelte worden de velden van de desbetreffende record weergegeven. U kunt deze velden inline bijwerken (als inline bewerken is ingeschakeld). In de onderste gedeeltes van de gegevenspagina's bevinden zich de secties van de gekoppelde records waar u het volgende kunt doen:

- Andere records maken die aan de geselecteerde record zijn gekoppeld, zoals aantekeningen of activiteiten.
- Reeds gekoppelde records bekijken.
- Een aantal velden van de record die aan de hoofdrecord zijn gekoppeld bewerken (als inline bewerken is ingeschakeld).

Mogelijk is de functie 'Head-up Display' onder aan het browservenster beschikbaar. De *Head-up Display* is een lijst met koppelingen naar de secties met verwante informatie van de pagina (zoals secties met gekoppelde records). Als u de Head-up Display zichtbaar wilt maken, schakelt u deze functie in.

OPMERKING: elke gebruiker of systeembeheerder kan de functie 'Head-up Display' in- of uitschakelen. De bedrijfsinstellingen worden overschreven met uw persoonlijke instellingen. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor informatie over het wijzigen van de instellingen voor de Head-up Display. De kleuren in de Head-up Display zijn afhankelijk van het thema dat u gebruikt. Zie [Uw thema instellen](#) (op pagina 669) voor meer informatie over het kiezen van een thema.

Als de Head-up Display zichtbaar is, kunt u op de koppelingen klikken om naar de secties met verwante informatie te gaan zonder op de pagina omlaag te schuiven. U kunt de weergave samenvouwen door te klikken op het minteken (-) in de weergave. Klik op het plusteken (+) om de weergave weer uit te vouwen. Deze instelling geldt voor alle recordtypen totdat u de instelling wijzigt, zelfs als u zich afmeldt bij Oracle CRM On Demand en zich weer aanmeldt.

U kunt de Head-up Display op de gegevenspagina ook verwijderen als u de functie in uw persoonlijke profiel uitschakelt.

Op de gegevenspagina's kunt u ook het volgende doen:

- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren (voor de meeste recordtypen). Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.
- De secties van gegevenspagina's naar wens uit- en samenvouwen. Deze instellingen worden behouden totdat u ze wijzigt, zelfs als u zich afmeldt bij Oracle CRM On Demand en zich weer aanmeldt.
- Klik op een pictogram op de gegevenspagina als u de record wilt toevoegen aan de sectie 'Favoriete records' van de knoppenbalk.
- Klik op het pictogram 'Aantekening' als u aantekeningen wilt toevoegen of aantekeningen van andere gebruikers wilt bekijken.
- Stuur een aantekening naar een andere gebruiker door de cursor boven de naam van de gebruiker te houden. Zie [Aantekeningen verzenden naar andere gebruikers](#) (zie "Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden" op pagina 100).

De gegevenspagina's kunnen ook aangepaste webapplets bevatten die door de beheerder van uw bedrijf zijn ingesteld. Hiermee worden webwidgets, RSS-feeds en andere webinhoud op de pagina ingesloten. Zie [Aangepaste webapplets](#) (op pagina 1181) voor meer informatie.

Pagina's voor het bewerken van records

Deze pagina's bevatten velden van één record in een bewerkbare indeling. U kunt op deze pagina's de recordgegevens bewerken. De recordvelden op deze pagina's zijn identiek aan het bovenste gedeelte van de gegevenspagina's.

Zowel de bewerkpagina's als de gegevenspagina's kunnen velden met aangepaste webkoppelingen bevatten. Voor iedere webkoppeling kan de beheerder opgeven of deze op de bewerkpagina, op de gegevenspagina of op beide pagina's moet worden weergegeven, zoals beschreven in [Webkoppelingen instellen](#) (op pagina 1146).

De actiebalk weergeven of verbergen

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze elke keer dat u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand weergegeven aan de linkerkant van de pagina's in Oracle CRM On Demand. Tijdens uw sessie in Oracle CRM On Demand kunt u de actiebalk indien nodig verbergen en weergeven.

OPMERKING: de systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol. Als de actiebalk niet voor uw gebruikersrol beschikbaar is, kunt u de actiebalk niet weergeven.

In de volgende procedures wordt beschreven hoe u de actiebalk verbergt of weergeeft.

Ga als volgt te werk om de actiebalk te verbergen:

- Klik op het vlak tussen de actiebalk en de hoofdsectie van de pagina.

TIP: als u met de muisaanwijzer het vlak tussen de actiebalk en de hoofdsectie van de pagina aanwijst, wordt de kleur van het vlak gewijzigd en wordt de knopinfo over het verbergen van de actiebalk getoond.

Ga als volgt te werk om de actiebalk weer te geven:

- Klik op het vlak links van de pagina.

TIP: als u met de muisaanwijzer het vlak links van de pagina aanwijst, wordt de kleur van het vlak gewijzigd en wordt de knopinfo over het weergeven van de actiebalk getoond.

Mijn startpagina

Via 'Mijn startpagina' kunt u de gegevens voor uw werkdag bekijken. U kunt het volgende doen:

- Uw schema voor afspraken raadplegen in de sectie 'Agenda van vandaag'.
- Tijdgevoelige waarschuwingen bekijken waarmee u wordt gewezen op deadlines, bijvoorbeeld voor het indienen van prognoses, in de sectie 'Waarschuwingen'. Waarschuwingen worden door uw systeembeheerder ingesteld.
- De lijsten met open taken scannen, gesorteerd op vervaldatum en prioriteit (pijl-omhoog voor '1-Hoog', geen pijl voor '2-Gemiddeld', pijl-omlaag voor '3-Laag') in de sectie 'Open taken'.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Recent gemaakte of recent gewijzigde records bekijken.

In de standaardtoepassing worden in het gedeelte 'Recent gemaakte leads' de leads weergegeven die het meest recent zijn gemaakt. U of uw beheerder kunnen 'Mijn startpagina' aanpassen om andere typen records weer te geven.

- Een analyse bekijken die relevant voor u is.

Op 'Mijn startpagina' worden een of meer rapportsecties weergegeven, afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder deze pagina heeft geconfigureerd. In de standaardtoepassing wordt op 'Mijn startpagina' een analyse van de kwaliteit van uw verkoopkansen voor het eerste kwartaal ('Kwaliteit pijplijn voor huidige kwartaal') weergegeven.

- Webwidgets, RSS-feeds en overige webinhoud bekijken.

Afhankelijk van hetgeen door de systeembeheerder is ingesteld en is opgenomen in uw paginalay-out, kunt u ingesloten webinhoud op 'Mijn startpagina' weergeven. Deze webinhoud kan webwidgets, zoals Google Maps of bedrijfsvideo's, en RSS-feeds omvatten. Zie [Aangepaste webapplets](#) (op pagina 1181) voor meer informatie over de manier waarop externe webinhoud wordt ingesteld.

Uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van 'Mijn startpagina' aanpassen. Als aan uw rol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties op de pagina toevoegen en verwijderen.

De volgende tabel biedt instructies voor veelvoorkomende taken die u kunt uitvoeren vanaf 'Mijn startpagina'.

Activiteit	Volg deze stappen
Waarschuwingen	
Alle waarschuwingen bekijken	Klik in de sectie 'Waarschuwingen' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. De pagina 'Waarschuwingen' wordt geopend.
Een waarschuwing bekijken	Klik in de sectie 'Waarschuwingen' op de koppeling voor de waarschuwing. De pagina 'Waarschuwing' wordt geopend met aanvullende informatie over de waarschuwing.
Afspraken	
Afspraken maken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op 'Nieuw'. Vul op de pagina 'Afspraak bewerken' de gewenste gegevens in en sla de record op.
Afspraakrecords bekijken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op de koppeling 'Onderwerp' van de afspraak die u wilt bekijken. De pagina 'Afspraakgegevens' wordt weergegeven.
Afspraken van deze maand bekijken	Klik in de titelbalk 'Agenda van vandaag' op het pictogram '31'. De agenda wordt geopend met het schema van de maand.
Afspraken van deze week bekijken	Klik in de titelbalk 'Agenda van vandaag' op het pictogram '7'. De agenda wordt geopend met het schema van de week.
Afspraken van vandaag bekijken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op de koppeling 'Agenda weergeven' of het pictogram '1'. De agenda wordt geopend met uw afspraken van vandaag.
Lay-out	
De lay-out van 'Mijn startpagina' wijzigen	Als u de informatie die wordt weergegeven in de twee secties van 'Mijn startpagina' wilt wijzigen, klikt u op 'Lay-out bewerken' en vervolgens op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
Records	
OPMERKING: in de standaardtoepassing worden in de sectie 'Recent gemaakte leads' de leads weergegeven die het meest recent zijn gemaakt. U of uw beheerder kunnen 'Mijn startpagina' aanpassen om andere typen records weer te geven, bijvoorbeeld 'Recent gewijzigde accounts'.	
Records maken	Klik in de titelbalk van de sectie waarin records worden weergegeven op 'Nieuw'. Vul op de bewerkingspagina de gewenste gegevens in en sla de record op.
Records bekijken	Klik in de sectie waarin records worden weergegeven op de koppeling van de record die u wilt bekijken. De gegevenspagina van de record wordt geopend.
Lijsten met records bekijken	Klik in de sectie waarin records worden weergegeven op 'Volledige lijst weergeven'. De lijstpagina voor de record wordt geopend.

Activiteit	Volg deze stappen
Rapporten	
De grafiek verdelen op basis van een andere categorie	<p>Afhankelijk van de weergegeven analyse kunt u op de vervolgkeuzelijst klikken en de selectie wijzigen. De grafiek en tabel bevatten gegevens die zijn gecategoriseerd volgens uw selectie.</p> <p>In de standaardtoepassing kunt u dit doen met behulp van de sectie 'Pijplijnkwaliteit voor huidig kwartaal'.</p>
Bekijken uit welke records een segment in de grafiek of tabel bestaat	<p>Afhankelijk van de weergegeven analyse kunt u een segment of koppeling op een lager niveau weergeven om te bekijken uit welke records die categorie bestaat.</p> <p>In de standaardtoepassing kunt u dit doen met behulp van de sectie 'Pijplijnkwaliteit voor huidig kwartaal'.</p>
Taken	
Taken maken	Klik in de sectie 'Open taken' op 'Nieuw'. Vul op de pagina 'Taakbewerking' de gewenste gegevens in en sla de record op.
Taakrecords bekijken	Klik in de sectie 'Open taken' op de koppeling 'Onderwerp' van de taak die u wilt bekijken. De pagina 'Taakgegevens' wordt weergegeven.

Uw waarschuwingen beoordelen

Bedrijfswaarschuwingen worden op 'Mijn startpagina' weergegeven. Bedrijfsbeheerders gebruiken waarschuwingen om bedrijfsinformatie bekend te maken, zoals aankondigingen van vergaderingen en beleidswijzigingen. Als u een verkoper bent en uw informatie is opgenomen in de verkoopprognoses van uw bedrijf, ontvangt u ook een waarschuwing wanneer de prognose is gegenereerd.

Uw waarschuwingen beoordelen

- 7 Klik op het tabblad 'Startpagina'.
- 8 In de sectie 'Waarschuwingen' kunt u het volgende doen:
 - Klik op de koppeling voor de waarschuwing die u wilt beoordelen, als deze wordt weergegeven op 'Mijn startpagina'.
De pagina 'Waarschuwingen' wordt geopend met aanvullende informatie over de waarschuwing.
 - Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De pagina 'Lijst met waarschuwingen' wordt geopend. U kunt een waarschuwing selecteren, een optie in de vervolgkeuzelijst selecteren om de weergegeven typen waarschuwingsrecords te beperken of uw eigen gefilterde lijst voor waarschuwingen maken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Waarschuwingenvelden](#) (op pagina 1115)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

Werken met het berichtencentrum

Met het berichtencentrum op de actiebalk kunt u aantekeningen van uzelf, aantekeningen van anderen en aantekeningen over records op een en dezelfde plaats beheeren. De communicatie en samenwerking in Oracle CRM On Demand worden sterk verbeterd met het berichtencentrum.

In het berichtencentrum kan het volgende staan:

- **Aantekeningen voor uzelf.** U kunt aantekeningen voor uzelf maken in het berichtencentrum. Dit is handig wanneer u handelingen wilt opslaan die u wilt volgen, of voor informatie die u later wilt opzoeken. Deze eigen aantekeningen worden aangegeven door een pictogram met een sleutel.
- **Aantekeningen over records waarop u bent geabonneerd.** Voor recordtypes waarmee de aangeboden aantekeningen worden ondersteund, kunt u gesprekken bijhouden. Hiervoor navigeert u naar de gegevenspagina en abonneert u zich op nieuwe aantekeningen die zijn toegevoegd aan de record. U ontvangt dan een kopie van al deze aantekeningen in het berichtencentrum en u kunt de record van het berichtencentrum beantwoorden. U ontvangt alleen een kopie van nieuwe aantekeningen die zijn toegevoegd aan de record; u ontvangt geen aantekeningen over andere wijzigingen van de record.
- **Aantekeningen die door andere gebruikers naar u worden toegestuurd.** Een andere gebruiker kan klikken op het aantekeningenpictogram naast uw naam op een pagina in de toepassing en een aantekening naar u sturen. De aantekeningen die op deze manier naar u worden verzonden, worden aangegeven met een pictogram van twee personen.

In het berichtencentrum staat een aantekeningenpictogram (punaise) en naast dat pictogram staat het aantal nieuwe berichten.

Wanneer u op het aantekeningenpictogram klikt, verschijnt er een lijst met aantekeningen. Bij elke aantekening wordt de naam weergegeven van de gebruiker die de aantekening heeft gemaakt, plus het onderwerp van de aantekening of het begin van de tekst van de aantekening als er geen onderwerp is. De datum van de aantekening wordt ook weergegeven of de tijd als de aantekening vandaag is gemaakt.

Vanuit de lijst met aantekeningen kunt u het volgende doen:

Activiteit	Volg deze stappen
Een aantekening weergeven	Blader omlaag naar de vereiste aantekening. Als de aantekening is gekoppeld aan een record waarop u bent geabonneerd, kunt u via de koppeling in de aanmerking op een lager niveau in de record gaan

Activiteit	Volg deze stappen
	zoeken.
Een nieuwe aantekening maken	Klik op 'Nieuwe aantekening'. Typ indien nodig een onderwerp op de eerste regel, voer de tekst voor de aantekening in en klik op 'Opslaan'. U hoeft geen onderwerp op te geven. Als u geen onderwerp opgeeft, worden de eerste paar tekens van de tekst van de aantekening naar de onderwerpregel gekopieerd.
Een aantekening beantwoorden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening, klik op 'Antwoorden' en typ uw aantekening. Wanneer u op 'Opslaan' klikt, wordt uw antwoord naar het berichtencentrum verzonden van de gebruiker die de aantekening naar u heeft verstuurd. Als u op 'Boeken' klikt, wordt uw antwoord naar de desbetreffende gegevenspagina geboekt en naar alle gebruikers verzonden die op de record zijn geabonneerd.
Een aantekening verwijderen	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op 'Verwijderen'. Hiermee wordt de kopie van de aantekening uit het berichtencentrum verwijderd, maar de aantekening zelf wordt niet van de pagina met de recordgegevens verwijderd.
Gegevens van de gebruiker bekijken die een aantekening heeft verzonden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op de gebruikersnaam. De pagina 'Gebruikersgegevens' voor die gebruiker wordt weergegeven.

U kunt het berichtencentrum als een webwidget in andere toepassingen insluiten. Zie [Een widget 'Berichtencentrum' insluiten](#) (zie "[Een berichtencentrum insluiten](#)" op pagina 682) voor meer informatie.

Wanneer het berichtencentrum als een webwidget wordt ingesloten, kunt u het berichtencentrum bijwerken met de laatste berichten van Oracle CRM On Demand met behulp van de knop 'Vernieuwen'.

Werken met RSS-feedapplets

In Oracle CRM On Demand kunt u zich met RSS-feedapplets abonneren op inhoud die uw interesse heeft en die regelmatig wordt bijgewerkt, zoals nieuws op weblogs, nieuws uit kranten of podcasts. Op deze wijze kan uw CRM-informatie worden aangevuld met informatie van nieuwsproviders waarop u bent geabonneerd. Zo kunt u algemeen economisch nieuws op uw startpagina weergeven of u kunt specifiek nieuws en specifieke informatie voor de werknemers van uw klant weergeven op de pagina met relatiegegevens.

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een leesprogramma voor feeds waarmee inhoud wordt samengevoegd, zodat u de toepassing nooit hoeft af te sluiten. In plaats van naar een andere website te gaan voor nieuws over aandelen, wordt deze informatie nu aangeleverd in Oracle CRM On Demand. Behalve het samenvoegen van inhoud kan dit leesprogramma ook veldparameters van gebruikers en records ontvangen.

RSS-feedapplets zijn een type aangepaste webapplet die door een bedrijfsbeheerder is gemaakt en waarin de URL voor een RSS-feed is opgegeven. RSS-feedapplets kunnen daardoor op de volgende plaatsen worden weergegeven:

- Mijn startpagina

- Startpagina's van recordtype
- Gegevenspagina's van recordtype
- De actiebalk

Zie [Aangepaste webapplets](#) (op pagina 1181) voor informatie over aangepaste webapplets.

Als een applet niet wordt weergegeven op de pagina of actiebalk, moet u de applet toevoegen aan de lay-out van de startpagina, gegevenspagina of actiebalk.

Uw bedrijfsbeheerder kan bepalen of een RSS-feedapplet wel of niet kan worden geconfigureerd. In het eerste geval wordt er bij de applet de koppeling 'Configureren' weergegeven. U kunt dan de naam van de applet wijzigen en een andere URL voor de applet opgeven, zodat er een andere RSS-feed wordt weergegeven. Als een RSS-feedapplet niet kan worden geconfigureerd, is er geen koppeling 'Configureren'.

Doorgaans zal een bedrijfsbeheerder slechts enkele RSS-feedapplets configureerbaar maken.

Als de bedrijfsbeheerder een RSS-feedapplet verwijdert, worden de aangepaste versies van de applet ook uit de toepassing verwijderd. Stel dat een gebruiker een CNN-nieuwsfeed op zijn startpagina heeft staan en dat een andere gebruiker de applet op haar pagina heeft gewijzigd voor een NBC-nieuwsfeed. Als de oorspronkelijke RSS-feedapplet wordt verwijderd, hebben beide gebruikers in dat geval geen toegang meer tot de oorspronkelijke RSS-feedapplet.

Ga als volgt te werk om een RSS-feedapplet te configureren:

- 1 Klik op de koppeling 'Configureren'.
- 2 Typ in het veld 'Naam' de gewenste naam voor de applet.
- 3 Voer in het veld 'URL' een andere URL in.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

De feed wordt vernieuwd met de gegevens van de gewijzigde URL.

Opmerking: als u op 'Standaardwaarde gebruiken' klikt, krijgt u weer de URL die door de bedrijfsbeheerder is gedefinieerd.

Werken met records

In deze sectie worden algemene procedures beschreven die u kunt uitvoeren met de meeste records. Klik op het onderwerp als u stapsgewijze instructies wilt bekijken om het volgende te doen:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Voorbeeld van records weergeven](#) (op pagina 64)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

- [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 74)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81)
- [Records in lijsten exporteren](#) (op pagina 89)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Groepen records bijwerken](#) (op pagina 94)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 95)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond](#) (op pagina 122)

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403)

Records maken

U kunt een record maken vanuit verschillende gebieden in de toepassing. Het gekozen gebied hangt af van wat u wilt doen:

- De record maken in een pop-upvenster dat onafhankelijk is van de records waarmee u bezig bent. U blijft waar u bent in het hoofdgebied van de toepassing.
- De record maken door op de start-, lijst- of gegevenspagina op de knop 'Nieuw' te klikken. Elk van deze pagina's wordt net zo geopend als met andere methoden, maar de focus wordt verplaatst van uw huidige pagina naar de bewerkpagina. U moet de koppeling 'Terug' gebruiken om terug te keren naar de pagina waar u bezig was.
- De record maken voor een ander recordtype dat automatisch wordt gekoppeld aan de record waarmee u momenteel bezig bent.

U kunt op de volgende manieren ook nieuwe records maken:

- Door records te importeren:
 - Met de importassistent om records uit externe CSV-bestanden te importeren als uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijke import' bevat
 - Met het clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand
 - Met webservices om records met andere toepassingen te synchroniseren

Het type records dat u kunt importeren, is afhankelijk van de machtigingen die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het importeren van records uit externe CSV-bestanden en andere externe bronnen.

- Door leadrecords te converteren. Op basis van de opties die u selecteert op de pagina voor lead converteren, kunt u een of meer van de volgende records maken door een leadrecord te converteren:
 - Een accountrecord
 - Een relatierecord
 - Een verkoopkansrecord

Zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 183) voor meer informatie over het omzetten van leads.

- Door dealregistratierecords te converteren. Op basis van de opties die u selecteert op de pagina voor dealregistratie converteren, kunt u een of meer van de volgende records maken door een dealregistratierecord te converteren:
 - Een accountrecord
 - Een relatierecord
 - Een verkoopkansrecord

Zie [Dealregistraties converteren naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (zie "[Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#)" op pagina 378) voor meer informatie over het converteren van dealregistraties.

TIP: als u dubbele records wilt voorkomen, zoekt u de record voordat u een nieuwe record maakt. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45).

OPMERKING: als er een asterisk (*) wordt weergegeven naast een veldnaam, betekent dit dat het een verplicht veld is.

Ga als volgt te werk om een record te maken met behulp van de sectie 'Maken':

- 1 Ga vanaf een pagina naar de sectie 'Maken' van de knoppenbalk.
- 2 Klik in de lijst op de koppeling voor het type record.
- 3 Vul in het scherm 'Nieuwe record' de recordgegevens in.
- 4 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een record te maken vanaf de start-, lijst- of gegevenspagina:

- 1 Klik op een van deze pagina's op de knop 'Nieuw' in de titelbalk.
- 2 Vul op de bewerkingspagina de recordgegevens in.
- 3 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een record op te slaan die is gekoppeld aan de geselecteerde record:

- 1** Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van een record.
- 2** Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de desbetreffende sectie.
- 3** Klik in de titelbalk voor die sectie op de knop 'Nieuw' of 'Toevoegen'.
- 4** Vul op de bewerkingspagina de recordgegevens in.
- 5** Sla de record op.

Gegevens in records invoeren

Wanneer u records maakt, kunt u gegevens rechtstreeks in enkele velden invoeren of waarden selecteren in een vervolgkeuzelijst. Bovendien kunt u voor sommige velden op een pictogram rechts van het veld klikken om een venster te openen waarin u waarden kunt selecteren of invoeren. U kunt op de volgende pictogrammen klikken:

- **Telefoonpictogram.** Hiermee kunt u gegevens van een telefoonnummer invoeren.
- **Kalenderpictogram.** Hiermee kunt u een datum selecteren.
- **Valutapictogram.** Hiermee kunt u een valuta zoeken en selecteren.
- **Opzoekpictogram (vergrootglas).** Hiermee kunt u een of meer records zoeken en selecteren. Deze selectie wordt gekoppeld aan de record die u maakt. Het opzoekpictogram wordt ook gebruikt voor het selecteren van waarden voor velden van meervoudige keuzelijsten.

Meervoudige keuzelijsten

Een meervoudige keuzelijst is een lijst waarin u meerdere waarden kunt selecteren. Wanneer u op het opzoekpictogram van een meervoudige keuzelijst klikt, wordt een pop-upvenster geopend. Hierin kunt u de vereiste waarden selecteren door waarden van een lijst 'Beschikbaar' te verplaatsen naar een lijst 'Geselecteerd'. U kunt ook de waarden in de lijst 'Geselecteerd' sorteren.

Meervoudige keuzelijsten worden ondersteund voor de volgende recordtypen:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Aangepast object 01
- Aangepast object 02
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Serviceaanvraag

Telefoonnummervelden

Naast telefoonvelden wordt een telefoonpictogram weergegeven. Als u op het pictogram klikt, wordt het venster voor telefoonverificatie geopend. Daarin kunt u de volgende acties uitvoeren:

- Het land van het telefoonnummer selecteren.
- Het plaats- of netnummer invoeren.
- Het lokale nummer invoeren.
- Het toestelnummer invoeren, als daar sprake van is.

Als u het telefoonnummer opslaat, worden in Oracle CRM On Demand de volgende gegevens als voorvoegsel aan het telefoonnummer toegevoegd:

- Een plusteken (+) dat de internationale toegangscode aangeeft voor gesprekken naar het buitenland.
Bijvoorbeeld: als de landinstelling voor uw gebruikersrecord Engels - Verenigde Staten is, wordt met het plusteken de internationale toegangscode 011 aangegeven. Als de landinstelling voor uw gebruikersrecord Frans - Frankrijk is, wordt met het plusteken de internationale toegangscode 00 aangegeven.
- De telefooncode van het land dat u voor het telefoonnummer hebt geselecteerd.
Bijvoorbeeld: als u Spanje selecteert als het land voor het telefoonnummer, wordt in Oracle CRM On Demand naast het plusteken het nummer 34 aan het telefoonnummer toegevoegd.

TIP: als u wilt vaststellen wat de telefooncode van een land is, kunt u op het telefoonpictogram klikken, het land selecteren en de gegevens opslaan. De landcode van het land wordt in het telefoonveld weergegeven.

Adresvelden

Voor adressen worden verschillende velden weergegeven die landspecifieke gegevens kunnen bevatten. Bijvoorbeeld: als u Japan selecteert als land voor het factuuradres van een account, worden de overige adresvelden gewijzigd in velden die nodig zijn voor het Japanse adres, zoals 'Chome', 'Ku' en 'Shi/Gun'.

In het algemeen worden adressen opgeslagen met het specifieke recordtype. Sommige adressen worden echter overgenomen wanneer u records aan elkaar koppelt. Bijvoorbeeld: als u een factuur- en verzendadres voor een account invoert, wordt het factuuradres weergegeven op de gegevenspagina voor relaties wanneer u de account aan de relatie koppelt.

Als uw systeembeheerder de sectie 'Adressen' heeft toegevoegd aan uw toepassing, kunt u aanvullende adressen voor dergelijke records bijhouden als accounts en relaties. Wanneer u adressen voor relaties bijhoudt, is het primaire adres altijd het adres dat u hebt ingevoerd in de sectie 'Alternatief adres'.

Records zoeken

U kunt een specifieke record zoeken, zoals een account, relatie of verkoopkans, met behulp van een van de volgende methoden.

■ Sectie 'Zoeken' in de actiebalk

Met de sectie 'Zoeken', die linksboven wordt weergegeven, kunt u snel een reeds bestaande record zoeken. Gebruik deze sectie bij het zoeken naar de meeste recordtypen. Voordat u bijvoorbeeld een nieuwe account of relatie maakt, kunt u het beste nagaan of deze al bestaat.

■ **Alfanumerieke zoekopdracht of snelle filter op lijstpagina's voor het type record**

Alle recordtypen hebben een lijstpagina waarop u een subset van records kunt bekijken of records kunt sorteren.

■ **Opzoekvensters voor bepaalde velden**

Wanneer u recordgegevens invoert, ziet u mogelijk het opzoekpictogram naast een veld. Hiermee wordt aangegeven dat u een bestaande record kunt selecteren om het veld in te vullen, zodat u geen gegevens hoeft te typen. In het opzoekvenster worden de records in een lijst weergegeven en kunt u een alfanumerieke zoekactie of een snel filter gebruiken, indien beschikbaar.

Records zoeken met behulp van de sectie 'Zoeken'

In het eerste veld in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk kunt u het type record selecteren dat u wilt zoeken. U kunt 'Alle' selecteren om naar alle recordtypen te zoeken of u kunt een afzonderlijk type record selecteren. U kunt het standaardrecordtype voor de sectie 'Zoeken' instellen. Zie [Uw standaardrecordtype voor zoekacties instellen](#) (zie "[Uw standaardtype zoekrecord instellen](#)" op pagina 668) voor meer informatie.

Als u één type record zoekt, worden de zoekresultaten weergegeven op een lijstpagina. Vervolgens kunt u de lijst met records gebruiken. Het aantal velden (kolommen) dat in de lijst wordt weergegeven, wordt bepaald door de zoeklay-out die de systeembeheerder voor uw rol en het type record heeft ingesteld. U kunt de lijst verder verfijnen met de lijstbeheerfuncties van Oracle CRM On Demand en zoekresultaten opslaan als nieuwe lijst. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het beheren van lijsten met records.

Als u in alle recordtypen zoekt, wordt een pagina 'Zoekresultaten' weergegeven met verschillende secties voor elk type record dat met de zoekactie is gevonden.

Als u zoekacties in tekstvelden uitvoert, zijn deze niet hoofdlettergevoelig, tenzij de grijze tekst *hoofdlettergevoelig* wordt weergegeven in het invoerveld. Deze tekst verdwijnt wanneer u op het veld klikt.

De sectie 'Zoeken' van de actiebalk bevat ook een koppeling naar de pagina 'Geavanceerd zoeken', waar u verschillende recordtypen tegelijkertijd en op datum kunt zoeken. Daarnaast biedt deze pagina betere filtermogelijkheden. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 51) voor meer informatie.

In Oracle CRM On Demand worden twee typen zoekacties ondersteund: gerichte zoekacties en zoekacties met trefwoorden. De systeembeheerder bepaalt welk type zoekactie u kunt gebruiken. In het algemeen leveren gerichte zoekacties betere queryresultaten op.

OPMERKING: alleen voor gerichte zoekacties wordt mogelijk de functie 'Boekselectie' weergegeven in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk. Met deze functie kunt u de zoekactie beperken tot records die tot een bepaald gebruikersboek (meestal aangeduid als gebruiker) of aangepast boek (meestal aangeduid als boek) behoren. Zie [De functie Boekselectie gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 63) voor meer informatie.

Gerichte zoekactie

Als de systeembeheerder de gerichte zoekactie als het standaardtype zoekactie voor uw bedrijf heeft ingesteld, ziet u meerdere zoekvelden in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk. Welke velden worden weergegeven, is afhankelijk van het type record in de keuzelijst met recordtypen en de zoeklay-outs die de systeembeheerder voor elk type record heeft ingesteld. Met een gerichte zoekactie worden records gezocht waarvan de waarden die u in de zoekvelden hebt opgegeven, overeenkomen met de waarden in records van het type record dat u hebt geselecteerd. Alleen de records die alle ingevoerde waarden bevatten worden

weergegeven. Het resultaat is hetzelfde als zoeken met de voorwaarde AND. Als u een zoekveld leeg laat, wordt het desbetreffende veld in de zoekactie genegeerd.

OPMERKING: u kunt geen null-waarde in een veld opgeven als u een zoekactie uitvoert via de actiebalk. Als u een null-waarde wilt opgeven, gebruikt u de functie 'Geavanceerd zoeken'. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "Geavanceerde zoekacties gebruiken" op pagina 51) voor meer informatie.

Jokertekens in gerichte zoekacties

Elke zoekwaarde die u in een veld voor een gerichte zoekactie invoert, wordt standaard voorzien van een jokerteken of asterisk (*). U hoeft dus geen jokerteken aan uw zoekreeks toe te voegen. U kunt een jokerteken als voorvoegsel aan zoekwaarden toevoegen of een jokerteken tussen de zoekwaarden plaatsen. U kunt het jokerteken niet in keuzelijsten gebruiken omdat alle waarden daarin vooraf zijn vastgesteld.

Bijvoorbeeld: bij een gerichte zoekactie naar accountrecords kunt u met de standaardzoeklay-out alleen zoekreeksen invoeren in de velden 'Accountnaam' en 'Locatie'. Geen van beide velden is hoofdlettergevoelig. Als u C invoert in het veld 'Accountnaam' en *Hoofd* in het veld 'Locatie', wordt de expressie voor de gerichte zoekactie als volgt geïnterpreteerd:

Alle accounts weergegeven waarvan de accountnaam overeenkomt met C* en het veld 'Locatie' met de waarde Hoofd*

Met de zoekactie worden alle accounts gevonden waarvan de accountnaam begint met de letter C (hoofdletter en kleine letter) en waarvan de waarde in het veld 'Locatie' begint met het woord *Hoofd* (ongeacht het gebruik van hoofdletters en kleine letters).

OPMERKING: als u een jokerteken gebruikt, neemt de snelheid van zoekacties af. Zoekacties met een zoekwaarde waaraan een jokerteken voorafgaat, zijn het langzaamst.

De mogelijkheid om jokertekens te gebruiken, is beperkt als u exacte overeenkomsten zoekt. Deze worden in de volgende sectie beschreven.

Exacte overeenkomsten zoeken

Als u de exacte waarde van een veld kent dat voorkomt in de record die u zoekt, kunt u exacte overeenkomsten zoeken door het gelijkteken (=) als voorvoegsel aan de zoekreeks toe te voegen. Als u dit teken aan een zoekreeks toevoegt, wordt de gerichte zoekactie als volgt uitgevoerd:

- Er wordt geen jokerteken aan het einde van de zoekreeks toegevoegd.

Als het zoekveld hoofdlettergevoelig is, worden met de zoekactie exacte overeenkomsten van de zoekreeks geretourneerd. Als het zoekveld niet hoofdlettergevoelig is, worden met de zoekactie overeenkomsten van de zoekreeks geretourneerd die zowel hoofdletters als kleine letters kunnen bevatten.

Bijvoorbeeld: als u =*Acme* als zoekwaarde invoert in het veld 'Accountnaam', worden met de zoekactie alle accountrecords geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme*, *ACME* of een andere variant met hoofdletters en kleine letters is, omdat het veld 'Accountnaam' niet hoofdlettergevoelig is. Met de zoekactie worden geen records geretourneerd waarvan de accountnaam niet alleen het woord *Acme*, maar ook andere tekens bevat, zoals *Acme Inc*, *Acme Incorporated* of *Acme SuperStore*.

- Als u een jokerteken in de zoekreeks opneemt, wordt deze als tekst behandeld.

Bijvoorbeeld: stel dat er twee accountrecords zijn met de accountnamen *Acme** en *Acme Super Store*. Als u =*Acme** invoert in het zoekveld 'Accountnaam', wordt met de zoekactie de record geretourneerd

waarvan de accountnaam *Acme** is. Met de zoekactie wordt niet de record geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme Super Store* is.

- Als de veldwaarde in een record begint met een gelijkteken, wordt alleen het tweede gelijkteken dat u in het zoekveld invoert behandeld als onderdeel van de zoekreeks.

Bijvoorbeeld: stel dat er twee accountrecords zijn met de accountnamen *=Acme Super Store* en *Acme Super Store*. Als u *=Acme Super Store* invoert in het zoekveld 'Accountnaam', wordt met de zoekactie de record geretourneerd waarvan de accountnaam *=Acme Super Store* is. Met de zoekactie wordt niet de record geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme Super Store* is.

Op het gebruik van het gelijkteken als voorvoegsel zijn de volgende beperkingen van toepassing:

- Het toegevoegde gelijkteken wordt niet ondersteund voor zoekvelden van het veldtype 'Telefoon'.
- Waarden in een zoekveld in een keuzelijst kunnen niet worden voorzien van het gelijkteken.

Zoekactie met trefwoorden

Als de systeembeheerder de zoekactie met trefwoorden als het type zoekactie voor uw bedrijf heeft ingesteld, bevat de sectie 'Zoeken' van de actiebalk slechts één zoekveld. Bij een zoekactie met trefwoorden wordt de tekst die is opgegeven in het zoekveld, gezocht in bepaalde velden. De records met deze tekst in een van de doorzochte velden worden weergegeven. Het resultaat is hetzelfde als zoeken in standaardvelden met de voorwaarde OR.

Als u bijvoorbeeld zoekt op trefwoord in records met serviceaanvragen, worden de velden 'Nummer serviceaanvraag' en 'Onderwerp' doorzocht. Als u de waarde *1234* invoert in het zoekveld van de actiebalk, worden de volgende records weergegeven:

- Alle records waarvan de waarde in het veld 'Nummer serviceaanvraag' de reeks *1234* bevat, zoals records met de waarden '12345' en '01234'.
- Alle records waarvan de waarde in het veld 'Onderwerp' de reeks *1234* bevat, zoals *Klant meldt een probleem met productnummer 1234*.

Sommige recordtypen ondersteunen geen acties met trefwoorden. Zie [Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 54) voor een lijst met recordtypen die zoekacties met trefwoorden ondersteunen, alsmede informatie over de velden die bij een zoekactie met trefwoorden voor elk type record worden doorzocht.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een record zoekt via de sectie 'Zoeken' van de actiebalk.

Ga als volgt te werk om records te zoeken met behulp van de sectie 'Zoeken':

- 1 Ga vanaf een pagina naar de sectie 'Zoeken' linksboven.
- 2 Ga als volgt te werk om in alle recordtypen te zoeken of de zoekactie te beperken tot één type record:
 - a Selecteer in de vervolgkeuzelijst de optie 'Alles' (voor een tragere zoekactie) of een recordtype (voor een snellere zoekactie).
 - b Afhankelijk van uw instellingen kunt u een zoekwaarde in een of meer tekstvelden invoeren.
 - c Klik op 'Start'.

OPMERKING: als u in de vervolgkeuzelijst met recordtypen de optie 'Alles' selecteert, worden de recordtypen 'Aangepast object' 01, 02 en 03 in de zoekbewerking opgenomen, maar andere recordtypen 'Aangepast object' niet.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw zoekopdracht, kunt u uw zoekcriteria verder beperken met de optie 'Geavanceerd zoeken'. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 51) voor meer informatie. Meer informatie over het optimaliseren van zoekopdrachten en lijsten vindt u ook op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina in Oracle CRM On Demand.

- 3 Klik op de koppeling in de record die u wilt bewerken.
Hiermee wordt de gegevenspagina voor die record geopend.

Records zoeken op de lijstpagina

Gebruik de volgende procedure om records op een lijstpagina te zoeken. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over het zoeken van records op een lijstpagina.

Ga als volgt te werk om records te zoeken op de lijstpagina:

- 1 Klik op het tabblad voor het gewenste type record.
- 2 Selecteer op de startpagina van de record de gefilterde lijst met de record waarnaar u op zoek bent.
U kunt ook naar de gewenste lijst gaan via de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk, indien beschikbaar.
- 3 Op de lijstpagina kunt u het volgende doen:
 - Records zoeken met een alfanumerieke zoekactie
 - Zoek de record met behulp van een zoekactie met een snel filter.
 - Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
- 4 Klik op de koppeling in de record die u wilt bewerken.
De gegevenspagina voor de desbetreffende record wordt weergegeven.

Records zoeken met behulp van het opzoekvenster

Als u op het opzoekpictogram naast een veld klikt wanneer u recordinformatie invoert, wordt een opzoekvenster weergegeven waarin u records kunt zoeken en selecteren. In sommige gevallen kunt u slechts één record selecteren. In andere gevallen kunt u meerdere records selecteren. Wanneer u een record selecteert, wordt automatisch een koppeling gemaakt met de hoofdrecord die u maakt. Als u slechts één record kunt selecteren, is de koppeling een enkelvoudige koppeling. Als u meerdere records kunt selecteren, is de koppeling een meervoudige koppeling. Nadat u een record hebt geselecteerd, wordt de naam van de gekoppelde record weergegeven in het veld.

De opmaak van het opzoekvenster hangt af van of er sprake is van een enkelvoudige koppeling of een meervoudige koppeling. In het geval van een enkelvoudige koppeling wordt één lijst met records weergegeven en kunt u één record selecteren. In het geval van een meervoudige koppeling worden twee lijsten weergegeven (een lijst met beschikbare records en een lijst met geselecteerde records).

De opmaak van het opzoekvenster is ook afhankelijk van het feit of zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties (de aanbevolen zoekmethode) zijn ingeschakeld voor uw bedrijf:

- **Als zoekacties met trefwoorden zijn ingeschakeld.** Er wordt één testveld weergegeven en u kunt zoekcriteria invoeren en op Enter drukken, of u kunt klikken op 'Start' om de lijst met records te verfijnen.
- **Als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld.** Zoekvelden voor snelle filters worden rechts van het label 'Resultaten weergeven waarbij' weergegeven. U kunt zoekcriteria invoeren en op Enter drukken, of klikken op 'Start' om de lijst met records te verfijnen. Ook worden een koppeling 'Geavanceerd' en de functie 'Boekselectie' weergegeven.

In het opzoekvenster kan 'Boekselectie' worden weergegeven, waarmee u de zoekactie kunt beperken tot de records die tot een bepaalde gebruiker of bepaald boek behoren. Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 63) voor meer informatie.

Afhankelijk van het type record kan linksboven in het venster een extra lijst worden weergegeven. Bijvoorbeeld: als u op de pagina 'Taakbewerking' in het veld 'Account' een geldige waarde selecteert en het opzoekvenster voor het veld 'Primaire relatie' opent, wordt een lijst met twee waarden weergegeven: 'Relaties voor gerelateerde account' en 'Alle relaties'. Wanneer u op de knop 'Start' klikt, wordt de lijst met records verfijnd op basis van de waarde die u in de vervolgkeuzelijst hebt geselecteerd.

Ga als volgt te werk om records te zoeken met behulp van het opzoekvenster:

- 1 Klik naast het veld op het opzoekpictogram.
- 2 Het opzoekvenster wordt weergegeven met een lijst met de beschikbare records.

In het opzoekvenster kunt u het volgende doen:

- Als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld, gebruikt u een zoekactie met een snel filter om de lijst te filteren. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86).
- Klik als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld op de koppeling 'Geavanceerd' om de lijst te filteren. Dit werkt hetzelfde als [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 51).
- Klik voor enkele recordtypen op 'Nieuw' om een nieuwe record te maken, die aan de lijst wordt toegevoegd.
- Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.

- 3 Klik op de koppeling 'Selecteren' om de gewenste records te selecteren en klik op 'OK'.

Als u meer dan één record kunt selecteren, klikt u op 'Selecteren' voor elke gewenste record. De records worden verplaatst van de lijst 'Beschikbare records' naar de lijst 'Geselecteerde records'.

OPMERKING: klik in het opzoekvenster op 'Huidige waarde wissen' om reeds geselecteerde gegevens te verwijderen en het veld leeg te laten. De knop 'Huidige waarde wissen' is niet beschikbaar als 'Slimme koppelingen' is ingeschakeld.

Geavanceerde zoekacties gebruiken

U kunt geavanceerde zoekacties gebruiken om het volgende te doen:

- Zoeken naar een of meer recordtypen tegelijkertijd
- Zoeken naar records op datum
- Zoeken met behulp van filtercriteria voor elk veld

De secties van de pagina 'Geavanceerd zoeken' veranderen afhankelijk van het feit of u één of meerdere recordtypen selecteert voor de zoekactie.

Geavanceerde zoekacties voor één type record

Een geavanceerde zoekactie voor één type record is vergelijkbaar met een gerichte zoekactie in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk. U kunt meerdere velden in het type record gebruiken voor de zoekactie. Met een geavanceerde zoekactie kunt u echter ook het volgende:

- Velden selecteren die voor uw gebruikersrol zichtbaar zijn als zoekvelden
- De voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) invoeren waarmee het filter wordt gedefinieerd
- Opgeven welke velden in de zoekresultaten moeten worden weergegeven

OPMERKING: in een geavanceerde zoekactie voor één type record gebruikt u niet het gelijkteken (=) om een exacte overeenkomst te zoeken. In plaats daarvan gebruikt u de voorwaarde 'Gelijk aan' om exacte overeenkomsten te zoeken.

Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om één type record te zoeken, wordt als volgt op basis van uw gebruikersrol bepaald op welke velden u kunt zoeken en welke velden u kunt bekijken in de records die met de zoekactie worden geretourneerd:

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden en alle velden van de geretourneerde records weergeven.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet is ingeschakeld op uw gebruikersrol, dan kunt u alleen de velden zoeken en bekijken die worden weergegeven op de gegevenspaginalay-out die aan uw gebruikersrol voor een bepaald recordtype is toegewezen. Als uw bedrijfsbeheerder dynamische paginalay-outs voor het recordtype voor uw gebruikersrol heeft gedefinieerd, dan kunt u alle velden zoeken en bekijken die worden weergegeven op de verschillende dynamische paginalay-outs die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

OPMERKING: dynamische lay-outs zijn paginalay-outs waarop verschillende sets met velden worden weergegeven voor verschillende records van hetzelfde recordtype, afhankelijk van de keuzelijstwaarde die u in een bepaald veld op de record hebt geselecteerd.

Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om één type record te zoeken, worden de zoekresultaten weergegeven op een lijstpagina. Vervolgens kunt u de lijst met records gebruiken. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het beheren van lijsten met records.

Geavanceerde zoekacties voor meerdere recordtypen

Een geavanceerde zoekactie voor meerdere recordtypen is een zoekactie met trefwoorden. U kunt sommige of alle recordtypen zoeken die zoekacties met trefwoorden ondersteunen. Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om meerdere recordtypen te zoeken, wordt een pagina 'Zoekresultaten' weergegeven met verschillende secties voor elk type record dat met de zoekactie is gevonden.

OPMERKING: als u de optie 'Alle recordtypen' selecteert in de lijst met te zoeken recordtypen, worden alleen de recordtypen die zoekacties met trefwoorden ondersteunen, in de zoekactie opgenomen. Als u recordtypen wilt zoeken die zoekacties met trefwoorden niet ondersteunen, moet u één type record per keer zoeken.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde zoekactie voor één type record uit te voeren:

- 1 Klik op de actiebalk, in de sectie 'Zoeken', op 'Geavanceerd'.
- 2 Voer op de pagina 'Geavanceerd zoeken' de volgende stappen uit:
 - d Selecteer het keuzerondje 'De volgende recordtypen'.
 - e Schakel het selectievakje in voor het type record dat u wilt zoeken.
 - f Zorg ervoor dat er geen selectievakjes voor andere recordtypen zijn ingeschakeld.
- 3 Selecteer in de sectie 'Zoeken in' een van de volgende opties:
 - Recordset
 - Boek

OPMERKING: de sectie 'Zoeken in' wordt niet weergegeven voor recordtypen zonder eigenaar, zoals het type record 'Product' en het type record 'Gebruiker'. De optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' is alleen beschikbaar als de functie 'Boek' voor uw bedrijf is ingeschakeld.
- 4 Als u de optie 'Recordset' in de sectie 'Zoeken in' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit de volgende opties om de recordset op te geven die u wilt zoeken:
 - **Alle records die ik kan zien.** Hiermee worden alle records opgenomen waarvoor u minimaal over weergavemachtigingen beschikt, zoals is gedefinieerd in uw rapportagehiërarchie, het toegangsniveau voor uw rol en het toegangsniveau voor gedeelde records.
 - **Alle records waarvan ik de eigenaar ben.**
 - **Alle records waar ik in het team ben.** Omvat alleen records in de gefilterde lijst waarop een van de volgende voorwaarden van toepassing is:
 - U bent eigenaar van de records.
 - De records worden met u gedeeld door de eigenaar via de functionaliteit 'Team'.
 - De records worden met u gedeeld via de groepstoewijzingsfunctionaliteit voor accounts, activiteiten, relaties, huishoudens, verkoopkansen en portefeuilles.
 - **Alle records waarvan ik of mijn medewerkers eigenaar zijn.** Omvat records waarvan uw medewerkers eigenaar zijn als de optie 'Zichtbaarheid manager' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld.

Als deze optie niet in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, omvat deze optie alleen records waarvan u eigenaar bent.

- **Alle records waar ik of mijn medewerkers in het team zijn.** Omvat records waar uw medewerkers in het team zijn, als de optie 'Zichtbaarheid manager' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld. Als deze optie niet in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, omvat deze optie alleen records waar u in het team bent.
- **Mijn standaardboek.** Uw standaardinstelling voor de boekselectie, zoals gedefinieerd door de beheerder.

- 5 As u de optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit een boek, gebruiker of gedelegeerde met de functie 'Boekselectie'.

Zie [Boekselectie gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 63) voor meer informatie.

- 6 Schakel in de sectie 'Hoofdlettergevoelig kiezen' zo nodig het selectievakje 'Hoofdlettergevoelig' in. Als u dit selectievakje inschakelt, worden velden waarvoor de zoekactie niet hoofdlettergevoelig is, in blauw weergegeven in de sectie 'Zoekcriteria opgeven'.

- 7 Voer de volgende stappen uit in de sectie 'Zoekcriteria opgeven':

- a Selecteer een veld in de lijst 'Veld'.

De velden voor gerichte zoekacties voor het recordtype worden automatisch ingevuld.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met zoekvelden. Als zoekcriteria een veld omvatten dat niet is geoptimaliseerd voor zoekacties, wordt een zoekactie mogelijk langzamer uitgevoerd.

- b Voer de voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) in die het filter definiëren.

Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 56) voor meer informatie over het gebruik van filtervoorwaarden.

LET OP: houd u aan de regels die in [Filterwaarden](#) (op pagina 61) zijn omschreven als u filterwaarden invoert. Anders worden mogelijk niet de juiste records opgehaald.

Voorbeelden

Accounts: als u een gefilterde lijst met accounts in Canada met een jaaromzet van \$100.000.000,00 wilt maken, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Voorwaarde	Waarde(n)	
Jaaromzet	Groter dan	100000000	AND
Land	Gelijk aan	Canada	

Leads: als u een gefilterde lijst wilt maken met leads met een potentiële omzet van meer dan \$100.000,00 en een waardering van A of B, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Voorwaarde	Waarde(n)	
------	------------	-----------	--

Veld	Voorwaarde	Waarde(n)	
Potentiële omzet	Groter dan	100000	AND
Waardering	Kleiner dan	C	

- 8 Klik op 'Start'.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde zoekactie voor meerdere recordtypen uit te voeren:

- 1 Klik op de actiebalk, in de sectie 'Zoeken', op 'Geavanceerd'.
- 2 Op de pagina 'Geavanceerd zoeken' selecteert u als volgt de gewenste optie:
 - Selecteer de optie 'Alle recordtypen' om alle recordtypen te zoeken die zoekacties met trefwoorden ondersteunen. Deze query verloopt langzamer.
 - Selecteer de optie 'De volgende recordtypen' en schakel vervolgens het selectievakje in voor elk type record dat u wilt zoeken.
- 3 Voer in het veld 'Trefwoorden' de waarde in waarnaar u wilt zoeken of laat het veld leeg om alleen op basis van de opgegeven datums te zoeken.

OPMERKING: in het veld 'Trefwoorden' hoeft geen jokerteken (*) voor een gedeeltelijk woord te worden gebruikt omdat een jokerteken automatisch wordt toegevoegd aan het begin en het einde van de gebruikersinvoer. Het gebruik van het gelijktteken (=) voor het zoeken naar een exacte overeenkomst wordt niet ondersteund.
- 4 Voer indien nodig het datumbereik in (gebruik vier cijfers voor het jaar, zoals 2010):
 - Voor 'Afspraken' is de datum van toepassing op de begintijd ('Datum').
 - Voor 'Taken' is de datum van toepassing op de vervaldatum.
 - Voor 'Verkoopkansen' is de datum van toepassing op de afsluitdatum.
 - Voor alle overige recordtypen is de datum van toepassing op de aanmaakdatum.

- 5 Klik op 'Start'.

De resultaten worden voor elk recordtype weergegeven.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw zoekopdracht, verfijnt u de zoekcriteria verder en probeert u het opnieuw. Meer informatie over het optimaliseren van zoekopdrachten en lijsten vindt u ook op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina in Oracle CRM On Demand.

Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden

In Oracle CRM On Demand worden twee typen zoekopdrachten ondersteund in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk: gerichte zoekacties en zoekacties met trefwoorden. De systeembeheerder bepaalt welk type zoekopdracht beschikbaar is in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk voor uw bedrijf.

Het type zoekopdracht op de pagina 'Geavanceerd zoeken' in Oracle CRM On Demand is als volgt afhankelijk van de opties die u selecteert:

- Als u meerdere recordtypen zoekt, wordt een zoekactie met trefwoorden uitgevoerd.
- Als u één type record zoekt, is de zoekactie vergelijkbaar met een gerichte zoekactie in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden en gerichte zoekacties. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 51) voor meer informatie over geavanceerde zoekacties.

Alle recordtypen ondersteunen gerichte zoekacties, maar sommige recordtypen ondersteunen geen zoekacties met trefwoorden. De volgende tabel bevat de recordtypen die zoekacties met trefwoorden ondersteunen: Voor elk type record wordt in de tabel aangegeven in welke velden in Oracle CRM On Demand wordt gezocht wanneer een zoekactie met trefwoorden wordt uitgevoerd.

Voor dit recordtype	Wordt gezocht in deze velden
Accounts	Naam account, Locatie
Afspraken	Onderwerp
Campagnes	Broncode, Naam campagne
Relaties	Achternaam, Voornaam, E-mail
Aangepaste objecten 01	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Aangepaste objecten 02	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Aangepaste objecten 03	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Leads	Achternaam, Voornaam
Verkoopkansen	Naam verkoopkans
Producten	Productnaam, Productcategorie, Status
Serviceaanvragen	SA-nummer, Onderwerp
Oplossingen	Oplossings-ID, Titel
Taken	Onderwerp
Gebruikers	Achternaam, Voornaam, E-mail
Specifiek voor Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fondsen	Naam fonds, Status
Fondsaanvragen	Naam fondsaanvraag, Status

Voor dit recordtype	Wordt gezocht in deze velden
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partners	Naam partner, Locatie
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Dealer	Naam, Locatie
Voertuigen	Chassisnr
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Gebeurtenissen medische opleiding	Naam, Locatie
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Huishoudens	Naam huishouden
Portefeuilles	Rekeningnummer

Filtervoorwaarden

Voor zoekacties zijn verschillende filtervoorwaarden beschikbaar afhankelijk van het gegevenstype van het zoekveld, zoals is weergegeven in de volgende tabel.

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
Nummer, Geheel getal, Percentage, Valuta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tussen ■ Gelijk aan ■ Groter dan ■ Kleiner dan ■ Is NULL ■ Is niet NULL ■ Niet gelijk aan ■ Niet tussen

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
Datum, Tijd	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tussen ■ Gelijk aan ■ In de laatste 90 dagen ■ In de volgende 90 dagen ■ Op ■ Op of na ■ Op of voor ■ Vandaag* ■ Gisteren* ■ Morgen* ■ In de laatste ? dagen ■ In de volgende ? dagen ■ Afgelopen week* ■ Volgende week* ■ Deze week* ■ Afgelopen maand* ■ Volgende maand* ■ Deze maand* ■ Dit kwartaal* ■ Laatste kwartaal* ■ Volgende kwartaal* ■ Dit jaar* ■ Volgend jaar* ■ Afgelopen jaar* ■ Is NULL* ■ Is niet NULL* ■ Niet gelijk aan ■ Niet tussen <p>Bij voorwaarden die zijn gemarkeerd met een asterisk (*) is het waardeveld uitgeschakeld wanneer de voorwaarde is geselecteerd.</p> <p>Bij de voorwaarden 'In de laatste ? dagen'</p>

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
	<p>en 'In de volgende ? dagen' wordt de variabele ? vervangen door het aantal dagen dat in het filterwaardeveld is geselecteerd.</p>
Selectievakje	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Is ingeschakeld <input type="checkbox"/> Is niet ingeschakeld
Keuzelijst	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bevat alle waarden <input type="checkbox"/> Bevat ten minste één waarde <input type="checkbox"/> Bevat geen van de waarden <input type="checkbox"/> Gelijk aan <input type="checkbox"/> Is NULL <input type="checkbox"/> Is niet NULL

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
	<ul style="list-style-type: none"> Niet gelijk aan
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> Tussen Bevat alle waarden Bevat ten minste één waarde Bevat geen van de waarden Gelijk aan Groter dan Kleiner dan Is NULL Is niet NULL Niet gelijk aan Begint met Begint niet met Is vergelijkbaar met Is niet vergelijkbaar met Niet tussen
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> Begint met Tussen Bevat alle waarden Bevat ten minste één waarde Bevat geen van de waarden Gelijk aan Groter dan Kleiner dan Niet gelijk aan

Gebruik van filtervoorwaarden

In de volgende tabel wordt uitgelegd hoe verschillende filtervoorwaarden en operatoren worden gebruikt:

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten
Tussen	Getallen of datums	Twee waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer met waarden tussen A en B (sluit waarden gelijk aan A en B uit).
Bevat alle waarden (gelijk aan)	Tekst, getallen of datums	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer die overeenkomen met de exacte waarden. De toepassing haalt geen subtekenreeksen van de waarden of dezelfde waarde met verschillend hoofdlettergebruik op.
Bevat ten minste één waarde	Alleen tekst	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer die gedeeltelijk overeenkomen met de waarden (overeenkomst met substrings is toegestaan). Als u bijvoorbeeld <i>Bruininvoert</i> , worden records opgehaald met <i>Bakker Bruin</i> , <i>Bruinsma Makelaardij</i> en <i>Ton de Bruin Fysiotherapie</i> . OPMERKING: Dit gedrag geldt alleen voor gefilterde lijsten en niet voor andere gebieden in Oracle CRM On Demand waarin de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde' wordt gebruikt. Ook is het gebruik van deze voorwaarde van invloed op de snelheid waarmee de records worden opgehaald, omdat Oracle CRM On Demand ook controleert op gedeeltelijke overeenkomsten.
Bevat geen van de waarden (niet gelijk aan)	Tekst, getallen of datums	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer die <i>niet</i> overeenkomen met de waarden. Deze voorwaarde is het omgekeerde van <i>Bevat alle waarden</i> .
Gelijk aan	Tekst, getallen of datums	Eén waarde voor elke regel. Als u waarden wilt toevoegen, gebruikt u de operator OR en voegt u een regel toe.	Geeft records weer die overeenkomen met de waarden.
Groter dan	Getallen of datums	Eén waarde	Haalt records op met een waarde die groter is dan de ingevoerde waarde.

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten
Kleiner dan	Getallen of datums	Eén waarde	Haalt records op met een waarde die kleiner is dan de ingevoerde waarde.
<i>Operator</i>			
AND	Tekst, getallen of datums	Twee of meer voorwaarden	Geeft records weer waarvoor alle opgegeven voorwaarden waar zijn. Als u bijvoorbeeld Afsluitdatum > 10/01/2003 AND Omzet > 500000 invoert, worden records geretourneerd die overeenkomen met <i>beide</i> criteria.
OR	Tekst, getallen of datums	Elke voorwaarde	Geeft records weer waarvoor minstens één voorwaarde waar is. Als u bijvoorbeeld Branche = Energie OR Factuur staat=CA invoert, worden records geretourneerd die overeenkomen met <i>een van deze twee</i> criteria.

Filterwaarden

Wanneer u records zoekt, moet u soms een filterwaarde invoeren. Dit is afhankelijk van de gekozen filterwaarde.

Volg tijdens het invoeren van filterwaarden de volgende richtlijnen:

- Gebruik komma's voor het scheiden van waarden in een lijst met waarden wanneer een van de volgende voorwaarden geldt:
 - Bevat alle waarden
 - Bevat ten minste één waarde
 - Bevat geen van de waarden
- Gebruik geen komma binnen een waarde wanneer een van de volgende voorwaarden geldt:
 - Bevat alle waarden
 - Bevat ten minste één waarde
 - Bevat geen van de waarden

Komma's worden gebruikt als scheidingstekens in een lijst met waarden en kunnen daarom niet worden gebruikt binnen de waarden zelf. Als de waarden voor het filter komma's bevatten, gebruik dan een combinatie van andere voorwaarden om het gewenste filter te maken.

- Gebruik voor numerieke waarden geen komma's om waarden in duizendtallen aan te geven.

- U kunt woorddelen gebruiken met de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde'. Wanneer u echter delen van woorden gebruikt met andere voorwaarden, worden niet de gewenste records opgehaald.

OPMERKING: dit gedrag is van toepassing op gefilterde lijsten waarin de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde' wordt gebruikt en niet op andere gebieden in Oracle CRM On Demand.

- Voer voor datums het door uw bedrijf gebruikte formaat in, maar gebruik vier cijfers voor het jaar, zoals 2003.
- Laat in valuta de komma en symbolen weg, bijvoorbeeld het dollarteken (\$).

Jokertekens gebruiken met filterwaarden

U kunt de jokertekens (* en ?) alleen gebruiken in zoekacties voor tekst- en telefoonvelden waarvoor de filtervoorwaarde gelijk is aan 'Begint met'.

LET OP: met de asterisk (*) nemen de prestaties mogelijk af bij gebruik voor grote hoeveelheden gegevens.

U kunt jokertekens gebruiken in de volgende typen zoekacties:

- De sectie 'Zoekcriteria' in geavanceerde zoekacties
- De sectie 'Zoekcriteria' op de pagina's 'Lijst maken' en 'Lijst verfijnen'
- Alpha-zoekacties op lijstpagina's
- Snelle zoekacties op lijstpagina's
- De sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk

Voor telefoonnummervelden kunt u bijvoorbeeld zoeken naar alle telefoonnummers van een bepaald netnummer. Klik hiertoe op het telefoonpictogram en voer in het pop-upvenster 'Telefoonnummer' het netnummer en vervolgens de asterisk (*) in het veld 'Lokaal nummer' in.

Zoeken in meervoudige keuzelijsten

U kunt zoeken naar en query's uitvoeren op alle waarden in een veld met een meervoudige keuzelijst. Een *meervoudige keuzelijst* is een lijst waarin u meerdere waarden kunt selecteren bij het invoeren van recordgegevens.

Velden met een meervoudige keuzelijst worden ondersteund in kolommen als resultaten van gerichte zoekacties en in filtercriteria voor gerichte zoekacties.

In de volgende lijst wordt weergegeven hoe waarden in een meervoudige keuzelijst in de filtercriteria en de filtervoorwaarde bepalen welke records worden opgehaald met de zoekactie:

- **Bevat alle waarden.** Er wordt een record opgehaald als alle opgegeven filterwaarden overeenkomen met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.
- **Bevat ten minste één waarde.** Er wordt een record opgehaald als minstens een van de opgegeven filterwaarden overeenkomt met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.
- **Bevat geen van de waarden.** Er wordt een record opgehaald als geen van de opgegeven filterwaarden overeenkomt met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.

Selectie 'Boek' gebruiken

Met de selectie 'Boek' kunt u zoekopdrachten beperken tot een bepaald gebruikersboek of aangepast boek. In de context van de selectie 'Boek' worden aangepaste boeken aangeduid als 'boeken'.

De selectie 'Boek' wordt weergegeven in:

- De sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk
- Het venster 'Opzoeken'.
- De sectie 'Zoeken in' bij uitgebreide zoekopdrachten
- Lijstpagina's
- De tabbladen 'Rapporten' en 'Dashboard'

De selectie 'Boek' wordt alleen weergegeven als de volgende twee voorwaarden van toepassing zijn:

- De optie 'Selectie 'Boek' weergegeven' is ingeschakeld in uw bedrijfsprofiel.
- Het recordtype voor boeken wordt ondersteund.

Zie [Boekbeheer](#) (zie "[Boekenbeheer](#)" op pagina 1287) voor meer informatie over de ondersteunde recordtypen voor boeken.

Met de selectie 'Boek' kunt u uw zoekbewerking beperken tot een bepaalde gebruiker of een bepaald boek. De zoekresultaten worden dan weergegeven als een hiërarchie van gebruikers of een hiërarchie van boeken, met 'Alles' boven aan de hiërarchie. Elk niveau in de hiërarchie kan worden uitgevouwen of samengevouwen. De meeste werknemers krijgen alleen een hiërarchie van gebruikers te zien, omdat de boekfunctie standaard niet is ingeschakeld.

De boekhiërarchie wordt alleen voor rapporten en dashboards weergegeven als de optie 'Volledige zichtbaarheid' is geselecteerd in de instelling 'Onderwerpgebieden historie' in het bedrijfsprofiel.

Wanneer u een boek selecteert en er worden subboeken voor het boek in de hiërarchie weergegeven, worden alle subboeken in de zoekopdracht opgenomen.

LET OP: voor optimale prestaties kunt u beter alleen subboeken opnemen als dat strikt noodzakelijk is.

Iedere gebruiker heeft een set standaardboeken. Als u 'Alles' selecteert, worden alle boeken geselecteerd die voor u en uw (eventuele) ondergeschikten van belang zijn.

In de gebruikershiërarchie kunt u gebruikers kiezen die u voor toegang hebben gemachtigd, of die gebruikers in het bedrijf voor toegang hebben gemachtigd.

Nadat u een boek of gebruiker hebt geselecteerd en op 'OK' hebt geklikt, wordt de naam van dat boek of die gebruiker weergegeven in de selectie 'Boek'. Het plusteken (+) geeft aan dat ook de onderliggende items in de hiërarchie zijn geselecteerd.

U kunt met het selectievakje 'Subitems opnemen' bepalen of subboeken of ondergeschikten in de respectieve hiërarchie moeten worden opgenomen.

OPMERKING: de boeken die automatisch worden gemaakt wanneer actieve partnerrecords worden gemaakt, worden alleen weergegeven in de selectie 'Boek' voor het recordtype 'Relatie'.

Records kopiëren

Voor de meeste recordtypen kunt u een nieuwe record maken door een bestaande record te kopiëren. Wanneer u een record kopieert, worden de waarden in bepaalde velden in de record naar de nieuwe record gekopieerd. De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke veldwaarden naar de nieuwe record worden gekopieerd. Koppelingen tussen de record die u kopieert en andere records worden echter niet naar de nieuwe record gekopieerd.

Wanneer u een record kopieert, kunt u de waarden wijzigen die naar de nieuwe record worden gekopieerd en waarden toevoegen in de velden waar de waarden niet vanuit de oorspronkelijke record zijn gekopieerd.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een record kopieert.

Ga als volgt te werk om een record te kopiëren:

- 1** Zoek de record die u wilt kopiëren.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het zoeken van records.
- 2** Klik op de lijstpagina voor het recordtype op de naamkoppeling van de record die u wilt kopiëren.
TIP: de optie 'Kopiëren' is voor vele recordtypen beschikbaar op de lijstpagina. Als de optie 'Kopiëren' beschikbaar is, selecteer deze dan op de lijstpagina en ga dan verder naar stap 4.
- 3** Klik op 'Kopiëren' op de gegevenspagina voor de record.
- 4** Voer op de bewerkingspagina de gegevens voor de nieuwe record in.
U kunt de waarden die zijn gekopieerd vanuit de oorspronkelijke record bewerken en waarden in de lege velden invoeren.
- 5** Sla de nieuwe record op.

Voorbeeld van records weergeven

Als de functie voor het bekijken van voorbeelden van records is ingeschakeld, kunt u voorbeelden van records vanuit vele pagina's in Oracle CRM On Demand bekijken, waaronder:

- Mijn startpagina
- Startpagina's van record
- Pagina's met recordlijsten
- Pagina's met recordgegevens (inclusief lijsten met verwante records)
- Actiebalk

Afhankelijk van de voorbeeldinstellingen voor uw records, wordt het voorbeeldvenster geopend wanneer u met de aanwijzer de koppeling naar een record aanwijst, of wanneer u op een voorbeeldpictogram klikt dat

verschijnt wanneer u met de aanwijzer de koppeling naar een record aanwijst. In het voorbeeldvenster wordt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record weergegeven.

De voorbeeldinstellingen voor records kunnen zowel op bedrijfsniveau als per individuele gebruiker worden opgegeven. Uw persoonlijke instellingen hebben voorrang boven de bedrijfsinstellingen.

Zie [De voorbeeldmodus voor records instellen](#) (zie "De modus 'Voorbeeld voor records' instellen" op pagina 669) voor meer informatie over de voorbeeldmodus voor records. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen" op pagina 1087) voor meer informatie over het instellen van de voorbeeldmodus op bedrijfsniveau.

Ga als volgt te werk om een voorbeeld van een record te bekijken:

- Houd de aanwijzer boven de koppeling naar de record.
 - Als de optie voor recordvoorbeelden is ingesteld op het aanwijzen van koppelingen, wordt het voorbeeldvenster automatisch geopend.
 - Als de optie voor recordvoorbeelden is ingesteld op het klikken op een voorbeeldpictogram, verschijnt er een pictogram wanneer u met de aanwijzer de koppeling aanwijst. Klik op het pictogram om het voorbeeldvenster te openen.

OPMERKING: u kunt de inline bewerkingfunctie en het berichtencentrum niet gebruiken wanneer er een voorbeeldvenster is geopend.

Ga als volgt te werk om het voorbeeldvenster voor records te sluiten:

- Klik op het pictogram X in het voorbeeldvenster of klik op de pagina achter het voorbeeldvenster.

OPMERKING: als u met de aanwijzer een van de gebruikersinterface-elementen aanwijst (met uitzondering van het voorbeeldvenster, de koppeling van de record en het voorbeeldpictogram), wordt het voorbeeldvenster na 2 seconden gesloten.

Recordgegevens bijwerken

In het algemeen kunt u recordgegevens bijwerken als u eigenaar van de record bent, als u de manager van de recordeigenaar bent of als de eigenaar u bewerkttoegang tot de record verleent. Uw bedrijfsbeheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om uw toegang tot records te beperken of uit te breiden.

Voor oplossingsrecords moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Oplossingen publiceren' zijn toegewezen.

U kunt records op de volgende manieren bijwerken:

- Velden inline bewerken op de lijst- en gegevenspagina's.

Uw beheerder kan inline bewerken in het bedrijfsprofiel in- of uitschakelen. Standaard is inline bewerken ingeschakeld.

OPMERKING: wanneer u een veld inline bewerkt, wordt u soms gevraagd om naar de bewerkingpagina te gaan en de bewerking te voltooien. Deze vraag verschijnt als u nog meer velden moet bewerken of als er een bedrijfsproces is gekoppeld aan het veld dat u inline aan het bewerken was.

- De record bijwerken op de bewerkingspagina.

U kunt de bewerkingspagina weergeven door op de koppeling 'Bewerken' voor een record op de lijstpagina of op de knop 'Bewerken' voor een record op de gegevenspagina te klikken.

- Door records te importeren:

- Met de importassistent om recordgegevens uit externe CSV-bestanden te importeren als uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijke import' bevat
- Met het clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand
- Met webservices om records met andere toepassingen te synchroniseren

Het type records dat u kunt importeren, is afhankelijk van de machtigingen die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het importeren van records uit externe CSV-bestanden en andere externe bronnen.

U kunt ook velden bewerken in gekoppelde records op de gegevenspagina van de hoofdrecord (als inline bewerken is ingeschakeld). Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 74) voor meer informatie over het bijwerken van velden.

OPMERKING: u kunt de functie voor inline bewerken niet gebruiken als een voorbeeldvenster is geopend of wanneer u het berichtencentrum gebruikt.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u velden inline bewerkt op lijstpagina's, in verwante informatiesecties en op pagina's met recordgegevens. U kunt velden alleen inline bewerken als deze functie is ingeschakeld.

Ga als volgt te werk om velden inline bij te werken:

- 1 Houd op de volledige lijstpagina of de gegevenspagina van de record de aanwijzer boven het veld dat u wilt bijwerken.

Rechts van het veld wordt een bewerkpictogram weergegeven. Afhankelijk van het veldtype wordt een ander pictogram weergegeven. Als een veld op de pagina Alleen lezen is en u houdt de muis boven het veld, wordt geen informatie weergegeven. Er gebeurt niets wanneer u op het veld klikt. Als een veld op een volledige lijstpagina Alleen lezen is en u houdt de aanwijzer boven het veld, wordt wel informatie weergegeven. Er wordt ook een inline editor (alleen lezen) weergegeven wanneer u op het veld klikt dat Alleen lezen is.
- 2 Klik op het bewerkpictogram of klik op het veld om de bewerkmodus voor inline bewerken in te schakelen.

Bij sommige velden is er een functioneel verschil tussen klikken op velden en klikken op het bewerkpictogram. Als u op een telefoonveld klikt, wordt een teksteditor weergegeven waarin u het telefoonnummer direct kunt invoeren. Als u op het bewerkpictogram klikt, wordt een telefooneditor weergegeven waarin u het land, netnummer, telefoonnummer en toestel apart kunt opgeven.
- 3 Werk de waarde van het veld bij.
- 4 Klik op het pictogram met het groene vinkje of druk op Enter om de wijzigingen op te slaan.

Als u wijzigingen wilt annuleren, klikt u op het pictogram met de rode X of drukt u op Esc.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u recordgegevens bijwerkt op een bewerkingspagina.

Ga als volgt te werk om recordgegevens bij te werken op een bewerkingspagina:

- 1 Klik op de lijstpagina van de record op de koppeling 'Bewerken' voor de record of klik op de titelbalk van de gegevenspagina op 'Bewerken'.
- 2 Werk op de bewerkingspagina de benodigde gegevens bij.
- 3 Sla de record op:
 - Klik op 'Opslaan' om deze record op te slaan en vervolgens de gegevenspagina van de record te openen (waar u gegevens aan deze record kunt koppelen).
 - Klik op 'Opslaan en nieuw' om deze record op te slaan en vervolgens de bewerkingspagina te openen (waar u een andere record kunt maken).

Records koppelen aan uw geselecteerde record

In Oracle CRM On Demand kunt u records aan elkaar koppelen. Wanneer u records koppelt, krijgt u toegang tot alle verwante informatie uit de records die u bekijkt. U kunt bijvoorbeeld een volledige weergave van klantgegevens zien als u relaties, verkoopkansen en activiteiten koppelt aan een accountrecord. Het koppelen van records wordt in Oracle CRM On Demand ook wel *smart associations* genoemd.

Met koppelingen worden records aan elkaar gerelateerd, zodat u en anderen met toegangsrechten voor de record de gegevens volledig kunnen bekijken.

Enkelvoudige en meervoudige koppelingen

Er kunnen enkelvoudige of meervoudige koppelingen tussen records bestaan. Bijvoorbeeld: als uw systeembeheerder meervoudige koppelingen heeft ingeschakeld, kunt u meerdere relaties koppelen aan een taak terwijl u de taak maakt of bewerkt. Wanneer u in het scherm 'Taakbewerking' op het opzoekpictogram van een relatieveld klikt, worden relaties die aan de voor de taak opgegeven account zijn gekoppeld, automatisch vooraf ingevuld in het opzoekvenster. U kunt vervolgens een of meer relaties in dit opzoekvenster selecteren om deze relaties aan de taak te koppelen. Deze mogelijkheid is niet beschikbaar voor alle koppelingen, maar alleen voor bepaalde geconfigureerde besturingselementen voor koppelingen. Bijvoorbeeld: als het veld 'Account' in een taakrecord een geldige waarde heeft en u op het opzoekpictogram voor verkoopkansen klikt, worden records niet vooraf ingevuld in het venster. U kunt echter een lijst met verkoopkansen selecteren in de vervolgkeuzelijst.

Automatische oplossing van veldwaarden

Wanneer u records met een enkelvoudige koppeling zoekt, kunt u de naam van de gerelateerde record typen, waarna automatisch wordt geprobeerd de koppeling op te lossen. Bijvoorbeeld: wanneer u een taak maakt, kunt u het veld met de accountnaam invullen. Wanneer u het veld opslaat, wordt automatisch gezocht naar overeenkomende accounts. Als een unieke overeenkomst wordt gevonden, wordt de desbetreffende account gebruikt. Als er geen overeenkomsten of meerdere potentiële overeenkomsten worden gevonden, wordt een opzoekvenster weergegeven waarin u aanvullende zoekacties kunt uitvoeren en de gewenste account kunt selecteren.

Records koppelen vanaf de gegevenspagina

Vanaf de gegevenspagina van een record kunt u een van de volgende handelingen uitvoeren:

- Een of meer bestaande records koppelen.
- Een nieuwe record maken die automatisch wordt gekoppeld aan de hoofdrecord.

Nieuwe records worden toegevoegd aan de database zodra ze worden gekoppeld aan de geselecteerde record. Bijvoorbeeld: een activiteit die u vanaf de pagina 'Leadgegevens' maakt, wordt gekoppeld aan de lead en vervolgens weergegeven op de activiteitenpagina's.

OPMERKING: u kunt bepaalde velden in gekoppelde records ook bijwerken vanuit de gegevenspagina van de hoofdrecord (als inline bewerken is ingeschakeld). Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 74) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een bestaande record te koppelen aan de geselecteerde record:

- 1 Selecteer de hoofdrecord (de record waaraan u nieuwe records wilt koppelen).
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de desbetreffende sectie en klik op 'Toevoegen'.
- 3 Klik naast het veld op het zoekpictogram.
- 4 Het zoekvenster wordt weergegeven met een lijst met de beschikbare records.
- 5 In het zoekvenster kunt u het volgende doen:
 - Gebruik een zoekactie met een snel filter om de lijst te filteren. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86).
 - Klik op de koppeling 'Geavanceerd' om de lijst te filteren. Dit werkt hetzelfde als een [geavanceerde zoekactie](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 51).
 - Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
 - Klik op 'Nieuw' om een nieuwe record te maken, die aan de lijst wordt toegevoegd.
- 6 Klik op de koppeling 'Selecteren', selecteer de gewenste records en klik op 'OK'.
Als u meer dan één record kunt selecteren, klikt u op 'Selecteren' voor elke gewenste record. De records worden verplaatst van de lijst 'Beschikbare records' naar de lijst 'Geselecteerde records'.
De geselecteerde records worden weergegeven op de gegevenspagina.

Ga als volgt te werk om een nieuwe record te maken en koppelen aan de geselecteerde record:

- 1 Selecteer de hoofdrecord (de record waaraan u nieuwe records wilt koppelen).
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de desbetreffende sectie en klik op 'Nieuw'.

- 3 Maak op de bewerkingspagina een nieuwe record die wordt gekoppeld aan de hoofdrecord.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record te ontkoppelen of te verwijderen:

- 1 Selecteer de hoofdrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de desbetreffende sectie.
- 3 Selecteer een van de volgende opties in het menu op recordniveau in de rij waarvan u de koppeling wilt verwijderen of wissen:
 - **Verwijderen** Hiermee verbreekt u de koppeling tussen de records zonder dat u een van de records verwijdert.
 - **Verwijderen** Hiermee verwijdert u de gekoppelde record. Een verwijderde record wordt verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items' en wordt na 30 dagen definitief uit de database verwijderd.

Voorbeelden van aan andere recordtypen gekoppelde recordtypen

De volgende tabel bevat enkele voorbeelden van recordtypen die u kunt koppelen aan andere records in Oracle CRM On Demand. De kolom 'Informatie' bevat instructies voor de manier waarop u het recordtype kunt koppelen vanaf de gegevenspagina van de hoofdrecord.

De recordtypen die u aan de geselecteerde record kunt koppelen zijn afhankelijk van het type record waarmee u werkt, en van de aanpassing die u of uw managers hebben aangebracht in Oracle CRM On Demand. Bovendien kunt u aanvullende recordtypen koppelen, als u in een bepaalde editie van Oracle CRM On Demand werkt, zoals Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management of een bedrijfstakspecifieke editie van Oracle CRM On Demand.

Type record	Informatie
Account	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Accounts' beschikbaar op de gegevenspagina's voor relatierecords. Deze sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande account te koppelen en bij te houden welke rol deze speelt in verband met de relatie. Selecteer op de pagina 'Account toevoegen' een account, selecteer de rol die deze speelt voor de relatie en klik op 'Opslaan'. Als de account die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Accountvelden (op pagina 212) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>Klik in de desbetreffende rij op 'Rollen bewerken' als de account meer dan één rol heeft, selecteer de rollen en sla de record op.</p>
Accountpartners	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Accountpartners' beschikbaar op de gegevenspagina's voor accountrecords. De</p>

Type record	Informatie
	<p>sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als partner voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 205) voor een omschrijving van de velden.</p>
Accountrelaties	Zie Relaties tussen accounts bijhouden (op pagina 206)
Accountteam	Zie Records delen (teams) (op pagina 92).
Campagnes	<p>Alleen vanuit relatierecords:</p> <p>Klik op 'Toevoegen', selecteer de campagne en sla de record op als u een campagne wilt koppelen. Zie Campagnevelden (op pagina 170) voor een omschrijving van de velden.</p>
Concurrenten	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Concurrenten' weergegeven op de gegevenspagina's voor account- en verkoopkansrecords:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als concurrent voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts volgen (zie "Partners en concurrenten van accounts bijhouden" op pagina 205) voor een omschrijving van de velden.</p>

Type record	Informatie
Relaties	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Relaties' beschikbaar voor activiteitenrecords (taken en afspraken). De sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Als u de primaire relatie wilt koppelen, klikt u op 'Bewerken' en koppelt u de relatie. Als u aanvullende relaties wilt koppelen aan de activiteit, schuift u omlaag naar de sectie 'Relaties'. Vervolgens klikt u op 'Toevoegen' en koppelt u de relatierecords.</p> <p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Relaties' weergegeven op de gegevenspagina's voor accountrecords:</p> <p>Als u een nieuwe relatie wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en slaat u de record op.</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande relatie te koppelen. Selecteer op de pagina 'Lijst met relaties' een relatie en klik op 'Opslaan'. Als de relatie die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Relatievelden (op pagina 228) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Relaties' weergegeven op de gegevenspagina's voor verkoopkansrecords:</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande relatie te koppelen aan uw verkoopkansrecord. Selecteer in het scherm 'Lijst met relaties' een relatie, definieer de kooprol van de relatie en klik op 'Opslaan'. Als de relatie die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Relatievelden (op pagina 228) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>Selecteer een inkooprol om de verantwoordelijkheden van een relatie binnen een bedrijf en de invloed van de relatie op inkoopbeslissingen te verduidelijken. De inkooprol is essentieel voor de analyse van belangrijke rollen en voor inzicht in het verkoopbeleid.</p> <p>OPMERKING: u kunt dezelfde relatie aan verschillende verkoopkansen of verschillende relaties aan dezelfde verkoopkansen koppelen.</p>
Relatieverbanden tussen relaties	Zie Relatieverbanden tussen relaties bijhouden (zie " Relaties tussen relaties bijhouden " op pagina 223)
Team relatie	<p>Alleen vanuit relatierecords:</p> <p>Klik op 'Gebruikers toevoegen' om de relatierecord toegankelijk te maken voor andere medewerkers. Selecteer de gebruikersnaam en de toegangsrechten van de gebruiker voor de record in het veld 'Toegang relatie' van het venster waarmee u gebruikers aan het relatieteam toevoegt en sla de wijzigingen op. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie over het delen van records.</p>

Type record	Informatie
Leads	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Leads' weergegeven op de gegevenspagina's voor campagnerecords:</p> <p>Als u een nieuwe lead wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Lead bewerken' en slaat u de record op. Zie Leadvelden (op pagina 188) voor een omschrijving van de velden.</p>
Aantekeningen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Aantekeningen' weergegeven op de gegevenspagina's voor recordtypen die de aantekeningenfunctionaliteit ondersteunen:</p> <p>Als u een nieuwe lead wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Aantekening' van de record in en slaat u de record op. Zie Aantekeningen toevoegen (op pagina 96) voor een omschrijving van de velden.</p>
Openstaande activiteiten	<p>In de standaardtoepassing wordt deze sectie weergegeven op de gegevenspagina's voor de meeste records:</p> <p>Als u een nieuwe afspraak of taak wilt koppelen, klikt u op 'Nieuwe afspraak' of 'Nieuwe taak'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en slaat u de record op. Zie Activiteitsvelden (op pagina 158) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>U kunt meerdere activiteiten koppelen aan uw geselecteerde record. Als aan een activiteit een tijd is toegewezen, verschijnt de activiteit in de lijst 'Activiteiten' en in de 'Agenda'.</p> <p>Gebruikers die de geselecteerde record kunnen bekijken, kunnen alle activiteiten zien die aan de record zijn gekoppeld, inclusief de activiteiten die eigendom zijn van of zijn toegewezen aan andere gebruikers. Zie Werken met lijsten met activiteiten (op pagina 134) voor meer informatie over het werken met lijsten met activiteiten.</p>
Verkoopkansen	<p>Als u een nieuwe verkoopkans wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Verkoopkans bewerken' in en slaat u de record op. Zie Verkoopkansvelden (op pagina 250) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>OPMERKING: als u een verkoopkans aan een lead wilt koppelen, zet u de lead die aan de campagne is gekoppeld om in een verkoopkans. Zie Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen (op pagina 183) voor meer informatie.</p>
Partners verkoopkansen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Partners verkoopkansen' weergegeven op de gegevenspagina's voor verkoopkansrecords:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als partner voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden (op pagina 237) voor een</p>

Type record	Informatie
	omschrijving van de velden.
Referentie	Zie Referenties toevoegen (op pagina 225).
Gerelateerde oplossingen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Gerelateerde oplossingen' weergegeven op de gegevenspagina's voor oplossingsrecords:</p> <p>Als u een oplossing wilt toevoegen, klikt u op 'Oplossing toevoegen' en selecteert u een bestaande oplossing in het opzoekvenster. U kunt elk gewenst aantal oplossingen toevoegen. U kunt oplossingen aan elkaar koppelen als ze verwante informatie delen of over een verwant onderwerp gaan. Als u een nieuwe oplossing wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens vult u de vereiste gegevens in en slaat u de record op.</p> <p>OPMERKING: u kunt gekoppelde serviceaanvragen vanaf de gegevenspagina voor oplossingen bekijken, maar u moet deze koppelen vanaf de gegevenspagina voor serviceaanvragen.</p>
Serviceaanvragen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Serviceaanvragen' weergegeven op de gegevenspagina's voor account- en relatierecords:</p> <p>Als u een nieuwe serviceaanvraag wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Serviceaanvraag bewerken' in en slaat u de record op. Zie Serviceaanvraagvelden (op pagina 303) voor een omschrijving van de velden.</p>
Oplossingen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Oplossingen' weergegeven op de gegevenspagina's voor serviceaanvraagrecords:</p> <p>Als u een oplossing wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'. Klik in het opzoekvenster op de koppeling 'Oplossings-ID' om een bestaande oplossing te koppelen of op 'Nieuw' om een nieuwe oplossing te maken. Zie Oplossingsvelden (op pagina 312) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>TIP: controleer op de lijstpagina voor oplossingen of de oplossing niet wacht op publicatie door de manager voordat u nieuwe oplossingen maakt. Het opzoekvenster bevat alleen oplossingen die voor publicatie zijn gemarkeerd en de status 'Goedgekeurd' hebben.</p>

Type record	Informatie
Team	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Team' niet op de recordgegevenspagina's weergegeven. Indien gewenst kan de systeembeheerder van uw bedrijf deze sectie aan bepaalde recordtypen toevoegen:</p> <p>Klik op 'Gebruikers toevoegen' als u deze record zichtbaar wilt maken voor andere medewerkers. Selecteer in het venster 'Team - Gebruikers toevoegen' de naam van de gebruiker.</p> <p>OPMERKING: als de recordeigenaar onderdeel van een groep is (gedefinieerd door uw beheerder), worden de groepsleden automatisch weergegeven in de sectie 'Informatie over team'.</p> <p>Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie.</p>
Gebruiker	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Gebruiker' niet op de recordgegevenspagina's weergegeven. Indien gewenst kan de systeembeheerder van uw bedrijf de sectie 'Gebruiker' aan bepaalde recordtypen toevoegen:</p> <p>Klik in de sectie 'Gebruikers' van de pagina 'Taakgegevens' op 'Toevoegen' als u een andere medewerker wilt volgen die bij een taak betrokken is. Selecteer de gebruiker in het opzoekvenster.</p> <p>OPMERKING: in tegenstelling tot de functie 'Team', als de recordeigenaar onderdeel van een groep is (gedefinieerd door uw beheerder), worden de groepsleden niet automatisch weergegeven in de sectie 'Informatie over gebruiker'. De lijst met gebruikers is niet van invloed op de weergave van records, maar wordt alleen gebruikt om medewerkers bij te houden.</p>

Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords

U kunt de velden van een gekoppelde record als volgt via de hoofdrecord bijwerken:

- Door velden van de gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord te bewerken (als inline bewerken is ingeschakeld).

In de meeste gevallen kunt u de velden van gekoppelde records via de gegevenspagina van de hoofdrecord bewerken. De volgende soorten velden kunnen echter niet via de gegevenspagina van de hoofdrecord worden bewerkt:

- Velden die niet worden weergegeven op de gegevenspagina van de gekoppelde record zelf.
- Berekenende velden, zoals 'Volledige naam'.
- Alleen-lezen velden op de bewerkingspagina van de gekoppelde record.

In gevallen waarin dezelfde gekoppelde record in verschillende hoofdrecords kan worden weergegeven, kunnen de velden die deel uitmaken van de relatie worden bewerkt. De velden die aan de gekoppelde record zelf toebehoren kunnen echter niet worden bewerkt. In de aan 'Accountteam'

verwante lijst van een accountrecord kan bijvoorbeeld het veld 'Teamrol' worden bewerkt, omdat het veld deel uitmaakt van de relatie tussen de account en het teamlid. De velden 'Achternaam' en 'Voornaam' kunnen echter niet worden bewerkt, omdat deze aan de gebruikersrecord (van het teamlid) toebehoren.

- Door de pagina 'Bewerken' van een gekoppelde record via de gegevenspagina van de hoofdrecord te openen en de velden van die pagina bij te werken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord moet worden bijgewerkt.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record op de gegevenspagina bij te werken:

- Schuif op de gegevenspagina van de hoofdrecord omlaag naar de gewenste sectie en bewerk de velden naar behoefte.

OPMERKING: als de record die u wilt bewerken niet op de pagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om alle gekoppelde records van dat type te bekijken. Bewerk vervolgens de recordvelden op de lijstpagina.

Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het inline bewerken van velden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord kunt openen.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record op de gegevenspagina te openen:

- 1 Schuif op de gegevenspagina van de hoofdrecord omlaag naar de gewenste sectie.
- 2 Klik op de koppeling 'Bewerken' van de record (indien beschikbaar) of klik op de koppeling van de gekoppelde record.
OPMERKING: als de record die u wilt bewerken niet op de pagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om alle gekoppelde records van dat type te bekijken.
- 3 Wanneer de pagina 'Bewerken' of de gegevenspagina van de gekoppelde record wordt geopend, kunt u de recordgegevens bijwerken.

Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van recordgegevens.

Pagina 'Favoriete records'

Op de pagina 'Favoriete records' worden uw favoriete records weergegeven. U opent de pagina 'Favoriete records' door in de sectie 'Favoriete records' van de actiebalk te klikken op 'Volledige lijst weergeven'. Vanuit de pagina 'Favoriete records' kunt u de taken uitvoeren die in de volgende tabel worden weergegeven.

Taak	Procedure
------	-----------

Taak	Procedure
De volgorde van de records wijzigen	Klik op de titelbalk 'Favoriete records' op de knop 'Favorieten beheren'. Wijzig de volgorde van de records op de pagina 'Favorieten beheren' totdat de records in de gewenste volgorde staan. De records worden weergegeven in de nieuwe volgorde op de knoppenbalk en op de pagina 'Favoriete records'.
Een record verwijderen uit de lijst met favorieten	Klik in de rij voor de record die u wilt verwijderen op de koppeling 'Verwijderen'.
Recordgegevens weergeven	Klik op de naam van de record om de gegevenspagina voor de record weer te geven.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Onder aan de pagina in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven resultaten' kunt u aangeven hoeveel records u tegelijkertijd wilt weergeven.

Werken met lijsten

U kunt beperken welke records u ziet door gefilterde lijsten te maken voor veel recordtypen. Gefilterde lijsten tonen een subset van de records die voldoen aan de criteria die de lijst definiëren.

Oracle CRM On Demand bevat gefilterde standaardlijsten voor veel recordtypen, die worden weergegeven op de startpagina van de record. Aangepaste lijsten die u of uw managers maken, worden toegevoegd aan de sectie 'Lijst'.

Wanneer u een gefilterde lijst selecteert, wordt de lijst met records die voldoet aan de lijstcriteria geopend in een lijstpagina met records. U kunt kiezen of u 25, 50, 75 of 100 records tegelijkertijd op een pagina wilt weergeven. De optie die u selecteert, wordt opgeslagen voor de lijstpagina's en gebruikt voor alle typen records, totdat u de instelling weer wijzigt. Wanneer u door een lijst bladert, wordt de record die u met de muisaanwijzer aanwijst, gemarkeerd met een andere achtergrondkleur.

Als de lijst meer records bevat dan op één pagina kunnen worden weergegeven, gebeurt het volgende:

- U kunt op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina klikken om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
- De laatste pagina in de lijst bevat een volledig overzicht van de records. Het aantal records dat op de laatste pagina in de lijst wordt weergegeven, is afhankelijk van het aantal records dat u op de lijstpagina wilt weergeven. Daardoor worden sommige records die op de laatste pagina van de lijst worden weergegeven, mogelijk ook op de een-na-laatste pagina weergegeven.

Bijvoorbeeld: stel dat een lijst in totaal 40 records bevat en u ervoor kiest 25 records op de lijstpagina weer te geven. De records worden op twee lijstpagina's weergegeven. Op de eerste pagina van de lijst worden de eerste 25 records weergegeven, terwijl op de laatste pagina van de lijst de laatste 25 records in de lijst worden weergegeven. In dit voorbeeld worden tien van de records in de lijst op zowel de eerste pagina als de laatste pagina van de lijst weergegeven.

Op de lijstpagina's kunt u de volgende bewerkingen uitvoeren:

- De records sorteren.
- Meerdere records in een oogopslag bekijken.
- Een record zoeken die u wilt bekijken, verwijderen of bijwerken.
- De velden op de lijstpagina inline bijwerken.
- Nieuwe records maken.

OPMERKING: in verband met de prestaties kunnen sommige aangepaste velden niet worden gebruikt om lijsten te sorteren.

Daarnaast kunt u het menu op recordniveau (naast de naam van elk record) gebruiken om verschillende acties uit te voeren voor de vermelde records, inclusief alle of enkele van de volgende acties:

- De bewerkingspagina voor de record openen (door de optie 'Bewerken' te selecteren). Op deze pagina kunt u alle recordvelden bewerken.
- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren. Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.
- Een record verwijderen.

U kunt de lijst verder filteren als er te veel records op de pagina worden weergegeven. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over snelle manieren om uw lijsten te filteren. U kunt de lijst ook toevoegen aan de 'Lijsten met favorieten' op de actiebalk door op het pictogram 'Favorieten' te klikken.

Elke gefilterde lijst is specifiek voor het recordtype, zoals Verkoopkansen of Accounts. Alle medewerkers kunnen gefilterde lijsten maken voor eigen gebruik, maar u moet over de juiste rol beschikken om openbare lijsten te maken die beschikbaar zijn voor alle medewerkers.

OPMERKING: een lijst die is gemaakt door u of uw managers, wordt alleen weergegeven in de taal waarin deze is gemaakt. Als u de taal wijzigt, wordt de lijst niet toegevoegd aan de lijsten in de andere talen die in de toepassing worden ondersteund. Alleen de standaard gefilterde lijsten worden in alle talen weergegeven. Bijvoorbeeld: als een Italiaanse manager een nieuwe lijst maakt en sommige teamleden de Spaanse versie van het product gebruiken, krijgen de teamleden de nieuw gemaakte lijst niet te zien.

Bladwijzers voor lijstpagina's maken

In de meeste lijsten wordt voor alle pagina's in de lijst dezelfde URL gebruikt. Dit heeft tot gevolg dat als u een bladwijzer maakt voor een pagina in een lijst, de lijst met de bladwijzer altijd wordt geopend op de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep (normaliter de eerste pagina in de lijst). Als u de URL uit het adresveld van een pagina in een lijst kopieert en de URL later in het adresveld van de browser plakt, wordt de lijst geopend op de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep.

Bijvoorbeeld: als u een lijst opent via een lijstkoppeling op de 'Startpagina Account', wordt de lijst geopend op de eerste pagina. Als u naar de derde pagina in de lijst navigeert en een bladwijzer voor de desbetreffende pagina maakt, wordt de lijst met de nieuwe bladwijzer geopend op de eerste pagina (dat wil zeggen, de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep).

OPMERKING: als u een bladwijzer hebt gemaakt voor een specifieke pagina in de lijst in Oracle CRM On Demand release 18 of eerder, wordt de lijst met de desbetreffende bladwijzer geopend op de pagina waar u de bladwijzer oorspronkelijk hebt gemaakt. Bijvoorbeeld: als u een bladwijzer hebt gemaakt voor de vijfde pagina in een lijst in Oracle CRM On Demand release 18, wordt de lijst met de desbetreffende bladwijzer op de

vijfde pagina geopend. Als u echter naar de zesde pagina in de lijst navigeert en een nieuwe bladwijzer voor de desbetreffende pagina maakt, wordt de lijst met de nieuwe bladwijzer geopend op de vijfde pagina (dat wil zeggen, de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep met de bladwijzer die u in Oracle CRM On Demand release 18 had gemaakt).

Opties voor lijstbeheer

De lijstpagina voor de meeste recordtypen bevat een knop 'Menu' met enkele of alle van de volgende opties:

- **Batch verwijderen.** Hiermee verwijdert u alle records in een lijst. Zie [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110).
- **Batchtoewijzing boek.** Hiermee voegt u records toe aan een boek of verwijdert u records uit een boek. Zie [Records toewijzen aan boeken](#) (op pagina 1313).
- **Lijst exporteren.** Hiermee exporteert u een lijst, zodat u deze op de computer kunt opslaan. Zie [Records in lijsten exporteren](#) (op pagina 89).
- **Batch bijwerken.** Hiermee werkt u een aantal records in één keer bij. Zie [Recordgroepen bijwerken](#) (zie "Groepen records bijwerken" op pagina 94).
- **Planning bulkgesprek** Zie [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 147) voor informatie over het maken van een gepland gesprek voor een of meerdere klanten.
- **Aantal records.** Zie [Records in lijsten tellen](#) (op pagina 89) voor informatie over het tellen van records in een lijst.
- **Lijst verfijnen.** Hiermee verfijnt u een gefilterde lijst. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81).
- **Lijstfilter weergeven.** Hiermee geeft u de belangrijkste gegevens voor een lijst weer. Zie [Lijstpagina weergeven](#) (zie "Pagina 'Lijst weergeven'" op pagina 88). U kunt deze pagina ook openen door op de pagina 'Lijsten beheren' op 'Weergeven' te klikken.
- **Lijsten beheren.** Hiermee beheert u de lijsten voor het recordtype. Zie [Pagina Lijsten beheren](#) (zie "Pagina 'Lijsten beheren'" op pagina 87).
- **Nieuwe lijst maken.** Hiermee maakt u een nieuwe gefilterde lijst. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81).
- **Lijst opslaan.** Hiermee slaat u een lijst op. Wanneer u op 'Lijst opslaan' klikt, wordt u rechtstreeks naar een pagina met opties voor opslaan geleid

Opties voor lijstbeheer openen

De manier waarop u naar de opties voor lijstbeheer kunt navigeren hangt af van het recordtype, zoals in de volgende tabel wordt weergegeven:

Type record	Stappen
-------------	---------

Type record	Stappen
Hoofdrecordtypen (op tabbladen)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het recordtabblad boven aan de pagina. 2 Klik in de sectie 'Lijsten' op een lijst. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie. <p>U kunt ook de pagina 'Nieuwe lijst' als volgt openen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het recordtabblad boven aan de pagina. 2 Klik in de titelbalk 'Lijst' op de knop 'Nieuw'. <p>OPMERKING: communicatielijsten zijn lijsten voor specifieke typen activiteiten. Gebruik daarom de pagina 'Lijst met Activiteiten' om aanvullende communicatielijsten te maken. Communicatielijsten zijn alleen beschikbaar als uw bedrijf het callcenter gebruikt.</p>
Activiteiten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het tabblad 'Agenda'. 2 Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Open taken'. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.
Waarschuwingen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het tabblad 'Startpagina'. 2 Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' onder aan de sectie 'Waarschuwingen' op 'Mijn startpagina'. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie. <p>OPMERKING: als er geen waarschuwingen zijn, wordt de koppeling 'Volledige lijst weergeven' niet getoond.</p>
Bijlagen	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Bijlagen beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Bijlagen beheren' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de pagina 'Bijlagen beheren' op de knop 'Nieuwe lijst maken'.

Type record	Stappen
Gebruikers	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'. 3 Klik op de koppeling 'Gebruikersbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.
Productcategorieën	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Productcategorieën' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.
Producten	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Producten' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.

Standaard gefilterde lijsten

Voor een omschrijving van de standaard gefilterde lijsten zie het onderwerp 'Werken met de Startpagina *Type record*' voor elk type record, bijvoorbeeld:

- [Werken met de Startpagina Leads](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Leads'](#)" op pagina 177)
- [Werken met de Startpagina Account](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 195)
- [Werken met de Startpagina Relaties](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Relaties'](#)" op pagina 215)
- [Werken met de Startpagina Verkoopkans](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'](#)" op pagina 234)

- [Werken met de Startpagina Serviceaanvraag](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'](#)" op pagina 297)

Ga als volgt te werk om een lijst te openen:

- 1 Klik op het tabblad van de record.

OPMERKING: klik voor een lijst met activiteiten op het tabblad 'Agenda' en vervolgens op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Openstaande taken'. Zie [Werken met lijsten met activiteiten](#) (op pagina 134) voor meer informatie over het werken met lijsten met activiteiten.

- 2 Selecteer de lijst die u wilt gebruiken in de sectie 'Lijst' op de startpagina van de record.

De volgorde van lijsten op een startpagina wijzigen

U kunt de volgende procedure gebruiken of op een pagina 'Lijst' op 'Menu' klikken en 'Lijsten beheren' selecteren, zodat de knop 'Lijstvolgorde' wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om de volgorde van lijsten op een startpagina te wijzigen:

- 1 Klik op het tabblad van de record.
- 2 Klik onder in de sectie met recordlijsten op de koppeling 'Lijsten beheren'.
- 3 Klik op de knop 'Lijstvolgorde'.
- 4 Gebruik de pijlen in 'Lijst die op de startpagina wordt weergegeven' om de volgorde van de lijsten te wijzigen.

- 5 Klik op 'Opslaan'.

Op de startpagina voor records wordt de lijst weergegeven in de ingestelde volgorde. (Alleen de eerste tien lijsten worden weergegeven op de startpagina.)

Lijsten maken en verfijnen

Wanneer u een lijst met records maakt of verfijnt, bepaalt uw gebruikersrol welke velden u kunt doorzoeken en welke velden u in de lijst kunt weergeven. Dit gebeurt op de volgende wijze:

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden en alle velden van de geretourneerde records weergeven.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alleen zoeken in de velden die worden weergegeven in de gegevenspaginalay-out die aan uw gebruikersrol is toegewezen voor dat type record, en ook alleen deze velden weergeven. Als de beheerder dynamische paginalay-outs voor het type record heeft gedefinieerd voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden die worden weergegeven in de diverse dynamische paginalay-outs die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen, en ook al deze velden weergeven. (*Dynamische lay-outs* zijn paginalay-outs waarin verschillende sets met velden voor verschillende records van hetzelfde type record worden weergegeven, afhankelijk van de keuzelijstwaarde die u selecteert in een bepaald veld van de record.)

Wanneer u echter een lijst verfijnt die werd gemaakt vóór release 18 van Oracle CRM On Demand, kunt u zoeken in alle velden die al deel uitmaakten van de lijst, evenals in de velden die worden weergegeven in de gegevenspaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol, en kunt u al deze velden ook weergeven.

Voordat u begint. Wanneer u een lijst maakt, moet u de velden en waarden invoeren voor de criteria die u instelt. U kunt eerst op de pagina 'Bewerken' van de record de exacte veldnamen en waarden noteren die ook in Oracle CRM On Demand worden gebruikt. Anders bevat uw gefilterde lijst mogelijk niet de juiste records. U kunt ook de gegevenspagina van de record afdrukken om de exacte veldnamen vast te leggen. Deze afdruk bevat echter niet de veldwaarden voor vervolgkeuzelijsten.

Ga als volgt te werk om een lijst in te stellen:

- 1 Maak een nieuwe lijst of ga naar de pagina 'Lijst verfijnen' voor een bestaande lijst.

Op de lijstpagina voor de meeste typen records bevindt zich een knop 'Menu', die toegang biedt tot de opties voor het maken van een nieuwe lijst of het verfijnen van een bestaande lijst. Voor meer informatie over de toegang tot opties voor lijstenbeheer, raadpleegt u [Werken met lijsten](#) (op pagina 76).

- 2 Op de pagina 'Nieuwe lijst' of de pagina 'Lijst verfijnen' selecteert u in de sectie 'Zoeken in' een van de volgende opties:
 - Recordset
 - Boek

OPMERKING: de sectie 'Zoeken in' wordt niet weergegeven voor recordtypen zonder eigenaar, zoals het type record 'Product' en het type record 'Gebruiker'. De optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' is alleen beschikbaar als de functie 'Boek' voor uw bedrijf is ingeschakeld.

- 3 Als u de optie 'Recordset' selecteert, maakt u vervolgens in het veld 'Recordset' een keuze uit de volgende opties in de lijst:
 - **Alle records die ik kan zien.** Hiermee worden alle records opgenomen waarvoor u minimaal over weergavemachtigingen beschikt, zoals is gedefinieerd in uw rapportagehiërarchie, het toegangsniveau voor uw rol en het toegangsniveau voor gedeelde records.
 - **Alle records waarvan ik de eigenaar ben.**
 - **Alle records waar ik in het team ben.** Omvat alleen records in de gefilterde lijst waarop een van de volgende voorwaarden van toepassing is:
 - U bent eigenaar van de records.

- De records worden met u gedeeld door de eigenaar via de functionaliteit 'Team'.
 - De records worden met u gedeeld via de groepstoewijzingsfunctionaliteit voor accounts, activiteiten, relaties, huishoudens, verkoopkansen en portefeuilles.
 - **Alle records waarvan ik eigenaar ben of mijn medewerkers eigenaar zijn.**
 - **Alle records waar ik of mijn medewerkers in het team zijn.**
 - **Mijn standaardboek.** Uw standaardinstelling voor de boekselectie, zoals gedefinieerd door de beheerder.
- 4 As u de optie 'Boek' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit een boek, gebruiker of gedelegeerde met de functie 'Boekselectie'.
- Zie [Boekselectie gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 63) voor meer informatie.
- 5 Selecteer in de sectie 'Hoofdlettergevoelig kiezen' zo nodig het selectievakje 'Hoofdlettergevoelig'.
- Als u dit selectievakje inschakelt, worden velden waarvoor de zoekactie niet hoofdlettergevoelig is, in blauw weergegeven in de sectie 'Zoekcriteria opgeven'.
- 6 Voer de volgende stappen uit in de sectie 'Zoekcriteria opgeven':

- a Selecteer een veld in de lijst 'Veld'.

De velden voor gerichte zoekacties voor het recordtype worden automatisch ingevuld.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met zoekvelden. Als zoekcriteria een veld omvatten dat niet is geoptimaliseerd voor zoekacties, wordt een zoekactie mogelijk langzamer uitgevoerd.

Als het gewenste adresveld niet in de vervolgkeuzelijst wordt weergegeven, selecteert u het overeenkomende veld in de volgende tabel of in [Landen en adrestoewijzing](#) (op pagina 1407).

OPMERKING: de velden in deze tabel zijn mogelijk niet van toepassing op alle landen of landinstellingen.

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Nummer straat Adres 1 Chome	Straat/nummer
Ku	Adres 2
Verdieping District	Adres 3
Shi/Gun	Plaats

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Colonia/sectie CEDEX-code Adres 4 URB Wijk	Postbus/Sorteercode
Staat MEX Staat BRA Parochie Deel van rayon Eiland Prefectuur Regio Emiraat Gewest	Provincie
Eilandcode Postbus Postcode	Postcode

- b** Voer de voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) in die het filter definiëren.

Als u een lijst verfijnt, zijn de velden al ingevuld met criteria die u verder kunt verfijnen.

Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 56) voor meer informatie over het gebruik van filtervoorwaarden.

TIP: selecteer het veld 'Eigenaar-ID', de filtervoorwaarde 'Gelijk aan', en laat de waarde leeg als u een lijst wilt maken met serviceaanvragen die geen eigenaar hebben. U kunt andere lege lijsten maken met behulp van deze algemene procedure.

LET OP: houd u aan de regels die in [Filterwaarden](#) (op pagina 61) zijn omschreven als u filterwaarden invoert. Anders worden mogelijk niet de juiste records in de lijst opgenomen.

Voorbeelden

Accounts: als u een gefilterde lijst met accounts in Canada met een jaaromzet van \$100.000.000,00 wilt maken, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Voorwaarde	Waarde(n)	
Jaaromzet	Groter dan	100000000	AND
Land	Gelijk aan	Canada	

Leads: als u een gefilterde lijst wilt maken met leads met een potentiële omzet van meer dan \$100.000,00 en een waardering van A of B, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Voorwaarde	Waarde(n)	
Potentiële omzet	Groter dan	100000	AND
Waardering	Kleiner dan	C	

7 Voor de sectie 'Kolommen en sorteervolgorde weergeven':

- a** Selecteer de velden die u als kolommen wilt weergeven in de zoekresultaten door de velden te verplaatsen van de lijst 'Beschikbare velden' naar de lijst 'Geselecteerde velden'. Gebruik de pijl-omhoog en pijl-omlaag om de volgorde van de geselecteerde velden te wijzigen.
- b** Selecteer een standaardsorteerveld in de vervolgkeuzelijst 'Sorteren op' en klik op 'Oplopend' of 'Aflopend' om een sorteervolgorde te selecteren.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met sorteervelden. Als u voor het standaardsorteerveld een veld selecteert dat niet is geoptimaliseerd, verloopt uw zoekactie mogelijk langzamer.

OPMERKING: u kunt een selectievakje niet als sorteerveld selecteren in deze stap. Nadat de lijst is gemaakt, kunt u echter op de kolomkop klikken om de velden te sorteren op basis van de waarden in het selectievakje.

8 Klik op 'Uitvoeren' als u de resultaten van uw zoekcriteria wilt bekijken zonder de lijst op te slaan (optioneel).

De lijstpagina wordt weergegeven met de resultaten van uw zoekcriteria. U kunt vervolgens op de knop 'Menu' van de titelbalk klikken en 'Lijst opslaan' of 'Lijst verfijnen' selecteren om uw lijst op te slaan.

9 Klik op 'Opslaan' en vul de velden in de sectie 'Opties voor opslaan' in:

Veld	Opmerking
Naam lijst	<p>Typ een naam voor de lijst (maximaal 50 tekens). Hierbij kunt u alle symbolen of leestekens gebruiken, behalve aanhalingstekens ("").</p> <p>Gemaakte lijsten worden alfabetisch gerangschikt. Overweeg daarom het meest veelzeggende woord aan het begin van de naam te plaatsen.</p>
Omschrijving	Voer een omschrijving van maximaal 251 tekens in.
Toegankelijkheid lijst	<p>Selecteer een van de volgende opties als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Openbare lijsten definiëren' is toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Privé. Hiermee maakt u de gefilterde lijst alleen zichtbaar voor uzelf. ■ Openbaar. Hiermee wordt de lijst beschikbaar voor alle medewerkers. Openbare lijsten worden op de startpagina van de record weergegeven voor alle medewerkers van uw bedrijf. ■ Rolspecifiek. Hiermee maakt u de lijst alleen beschikbaar voor gebruikers met een specifieke rol.

1 Klik op 'Opslaan en uitvoeren'.

De gefilterde lijst die u hebt gemaakt, wordt weergegeven in de vervolgkeuzelijst op de titelbalk van deze pagina en in de sectie 'Lijst' van de startpagina van de record.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw lijstaanvraag, verfijnt u de zoekcriteria verder en probeert u het opnieuw. Meer informatie over het optimaliseren van zoekacties en lijsten kunt u vinden op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina's in Oracle CRM On Demand.

Lijsten filteren

Op een lijstpagina kunt u de records in de lijst op twee manieren snel filteren:

- Filteren op een bepaalde kolom met behulp van de Alpha-zoekbesturingselementen
- Met behulp van een zoekactie met een snelfilter

Lijstpagina's bevatten de Alpha-zoekbesturingselementen, maar u kunt op het filterpictogram klikken om de besturingselementen van het snelle filter weer te geven. Als u wilt terugkeren naar de Alpha-zoekbesturingselementen, kunt u op het pictogram ABC klikken. De weergegeven zoekbesturingselementen blijven van kracht gedurende verschillende sessies.

Voor geavanceerdere filters kunt u ook de lijst filteren door op de knop 'Menu' in de titelbalk te klikken en op 'Lijst verfijnen' te klikken.

U kunt ook beperken naar welke records wordt gezocht door een boek of gebruiker te selecteren in de functie 'Boekselectie'. Zie [Boekselectie gebruiken](#) (zie "Selectie 'Boek' gebruiken" op pagina 63) voor meer informatie.

Alpha-zoekacties

Met Alpha-zoekacties kunt u het volgende:

- Op een letter in de Alpha-balk klikken, zodat alleen records met deze beginletter worden weergegeven.
- Tekens invoeren in het tekstveld en op 'Start' klikken om te zoeken naar records die met deze tekens beginnen. U kunt jokertekens gebruiken (zie [Filterwaarden](#) (op pagina 61)).
- Op een kolomkop klikken om records op basis van deze kolom te sorteren. Een pijl naast de kolomkop geeft aan op welke kolom de records zijn gesorteerd en of ze in oplopende of aflopende volgorde zijn gesorteerd. Meestal worden records gezocht met de meest linkse kolom als zoeksleutel.

Alpha-zoekacties zijn hoofdlettergevoelig en zijn niet van invloed op de zoekcriteria van 'Lijst verfijnen'.

Soms is de Alpha-balk niet actief (de tekens zijn dan geen hyperlinks) omdat de standaardsorteervolgorde is gebaseerd op een kolom waarvoor de Alpha-balk niet werkt. Bijvoorbeeld: de pagina 'Verwijderde items' wordt standaard gesorteerd op basis van de kolom 'Type', die niet kan worden gesorteerd. Daarom is de Alpha-balk niet actief. Als u echter op de kolomkop 'Naam' klikt, worden de gegevens gesorteerd en wordt de Alpha-balk geactiveerd.

Zoekacties met snelfilter

Via zoekacties met een snelfilter kunt u de lijst filteren, zodat records worden weergegeven waarvan een geselecteerd veld voldoet aan de desbetreffende filtercriteria.

U kunt in de sectie 'Resultaten weergeven waarbij' in de velden van links naar rechts waarden selecteren of invoeren om respectievelijk het filterveld, de filtervoorwaarde en de filterwaarde (indien voor de filtervoorwaarde een waarde vereist is) op te geven. De waarden in de lijst met filtervoorwaarden zijn afhankelijk van de waarde die u in het zoekveld hebt gedefinieerd. Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 56) voor meer informatie over de beschikbare filtervoorwaarden.

In de lijst met zoekvelden zijn velden beschikbaar die zijn geoptimaliseerd voor snelle zoekacties plus eventuele aanvullende velden die uw systeembeheerder heeft opgegeven.

Het filterwaardeveld wordt aangepast aan het veldtype. Bijvoorbeeld: een kalenderpictogram wordt weergegeven wanneer u een datum selecteert en een telefoonpictogram wordt weergegeven wanneer u een telefoonnummer wilt opgeven. Het filterwaardeveld wordt verborgen wanneer geen waarde vereist is voor de filtervoorwaarde. Voor tekst- en telefoonvelden kunt u jokertekens gebruiken (zie [Filterwaarden](#) (op pagina 61)).

Zoekacties met een snelfilter zijn hoofdlettergevoelig en zijn niet van invloed op de zoekcriteria van 'Lijst verfijnen'.

Ga als volgt te werk om een zoekactie met een snelfilter uit te voeren:

- 1** Selecteer een veld in de keuzelijst rechts van het label 'Resultaten weergeven waarbij'.
- 2** Selecteer een filtervoorwaarde in de desbetreffende vervolgkeuzelijst.
- 3** Voer zo nodig een filterwaarde in de desbetreffende vervolgkeuzelijst in.
- 4** Klik op 'Start'.

Pagina 'Lijsten beheren'

De pagina 'Lijsten beheren' bevat de gefilterde lijsten voor een specifiek recordtype: de lijsten die u hebt gemaakt, de lijsten die uw managers voor u hebben gemaakt, zodat u deze kunt gebruiken en lijsten die automatisch zijn gegenereerd. U kunt de pagina 'Lijsten beheren' bereiken door de optie 'Lijsten beheren' te selecteren uit de knop 'Menu' op een lijstpagina. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het verkrijgen van toegang tot lijstbeheeropties.

Vanaf deze pagina kunt u de taken uitvoeren die worden weergegeven in de volgende tabel.

Taak	Procedure
Een lijst toevoegen aan lijsten met favorieten	Klik in de rij voor de lijst op het pictogram 'Toevoegen aan favorieten'.
Wijzig de volgorde van de eerste tien lijsten op de 'Startpagina Record' en in de vervolgkeuzelijst.	Klik in de titelbalk 'Lijsten beheren' op de knop 'Lijstvolgorde'. Plaats op de pagina 'Weergavevolgorde lijst' de tien lijsten in de gewenste volgorde. De lijsten worden in de nieuwe volgorde weergegeven op de 'Startpagina Record' en in de vervolgkeuzelijst op lijstpagina's. OPMERKING: lijsten die in de lijst 'Beschikbaar' blijven staan, worden niet als optie weergegeven in vervolgkeuzelijsten of op startpagina's.

Taak	Procedure
Gefilterde lijsten maken	Klik in de titelbalk 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'. Voer op de pagina 'Nieuwe lijst' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Lijsten verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij voor de lijst die u wilt verwijderen. U kunt alleen lijsten verwijderen die u hebt gemaakt.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Lijsten bijwerken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de lijst die u wilt bijwerken. Hiermee opent u de pagina 'Lijst verfijnen', waar u de lijst kunt bijwerken. OPMERKING: u kunt geen wijzigingen doorvoeren in de standaard gefilterde lijsten die met de toepassing worden geleverd of de gefilterde lijsten die zijn opgeslagen voordat de updatemogelijkheid beschikbaar werd.
De belangrijkste informatie en filtergegevens voor een lijst bekijken	Klik in de rij voor de lijst op de koppeling 'Weergeven'. Hiermee opent u de lijstpagina.

Pagina 'Lijst weergeven'

De pagina 'Lijst weergeven' bevat de volgende gegevens:

- **Belangrijkste lijstinformatie.** De naam en omschrijving van de lijst en ook:
 - **Toegankelijkheid lijst.** De zichtbaarheid van de lijst, waarbij wordt aangegeven of deze privé, openbaar of specifiek voor een gebruikersrol is.
 - **Zoeken in.** De subset records waarnaar wordt gezocht om de lijst te filteren.
- **Filterinformatie.** De velden, filtervoorwaarden en filterwaarden waarmee de gefilterde lijst wordt geproduceerd.
- **Geselecteerde velden.** De velden die zijn geselecteerd om als kolommen weer te geven in de zoekresultaten, en de sorteervolgorde van het veld dat als standaardzoekveld is geselecteerd.

U opent de pagina 'Lijst weergeven' door 'Lijstfilter weergeven' te selecteren vanuit de knop 'Menu' op een lijstpagina. Zie voor meer informatie over toegang tot lijstbeheeropties [Werken met lijsten](#) (op pagina 76).

Pagina 'Lijsten met favorieten'

Als u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk klikt, wordt de pagina 'Lijsten met favorieten' geopend, waarop uw lijsten met favorieten worden getoond.

In de volgende tabel worden de taken beschreven die u kunt uitvoeren vanuit de pagina 'Lijsten met favorieten'.

Taak	Procedure
De volgorde van de lijsten wijzigen	Klik in de titelbalk 'Lijsten met favorieten' op de knop 'Favorieten beheren'. Wijzig op de pagina 'Favorieten beheren' de volgorde van de lijsten totdat deze in de gewenste volgorde staan. De lijsten worden weergegeven in de nieuwe volgorde op de knoppenbalk en de pagina 'Lijsten met favorieten'.
Een lijst verwijderen uit de lijst met favorieten	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij voor de lijst die u wilt verwijderen.
Een lijst weergeven	Klik op de naam van de lijst om de lijstpagina weer te geven vanaf waar u de lijst kunt bewerken.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.

U kunt 'Lijsten met favorieten' als webwidget in andere toepassingen insluiten. Zie [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 682) voor meer informatie.

Records in lijsten tellen

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de records in een lijst kunt tellen.

Ga als volgt te werk om de records in een lijst te tellen:

- Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer 'Aantal records'.

OPMERKING: als de lijst meer dan 1.000 records bevat, mislukt de telling en wordt een bericht weergegeven waarin wordt vermeld dat te veel records aan uw zoekcriteria voldoen. Als dit probleem zich voordoet, verfijnt u de lijst zodat minder records worden geretourneerd. Als het tellen langer dan 30 seconden duurt, mislukt de bewerking. Als dit probleem zich voordoet, probeert u het later opnieuw of verfijnt u de lijst zodat minder records worden geretourneerd. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het verfijnen van lijsten.

Records in lijsten exporteren

U kunt de records die voldoen aan de criteria die u instelt, in een lijst exporteren. Nadat de lijst met records met Oracle CRM On Demand is geëxporteerd, kunt u de lijst opslaan door het bestand te downloaden.

OPMERKING: de exportresultaten worden met Oracle CRM On Demand opgeslagen gedurende 72 uur. Exporteer de lijst daarna opnieuw.

U kunt maximaal 250 records in een lijst direct exporteren. Als u deze optie selecteert, worden de bovenste records in de lijst (op basis van de huidige sorteervolgorde van de lijst) geëxporteerd, met een maximum van 250. U kunt ook alle records in een lijst exporteren. Als u alle records in een lijst exporteert, wordt uw exportaanvraag in de wachtrij geplaatst en als batchtaak uitgevoerd.

Aan uw rol moet de machtiging voor 'Lijst - Alle velden exporteren' of de machtiging 'Lijst - Weergegeven velden exporteren' zijn toegewezen om records uit een lijst te kunnen exporteren. Wanneer u een lijst met records exporteert, worden de velden die u kunt exporteren op de volgende wijze bepaald door de gebruikersrol die aan u is toegewezen:

- Als de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alle velden in de records exporteren of alleen de velden die in uw lijst worden weergegeven.
- Als de machtiging 'Lijst - Weergegeven velden exporteren' wel is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, maar de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' niet, dan kunt u alleen de velden exporteren die worden weergegeven in uw lijst.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u maximaal 250 records in een lijst kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om maximaal 250 records in een lijst te exporteren:

- 1 Open de lijst met records die u wilt exporteren.
- 2 Sorteer desgewenst de lijst om de records die u wilt exporteren, boven aan de lijst weer te geven.
TIP: als u de lijst op een bepaalde kolom wilt sorteren, klikt u op de kolomkop. Als u de lijst op dezelfde kolom wilt sorteren, maar in omgekeerde volgorde, klikt u nogmaals op de kolomkop.
- 3 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer de optie 'Lijst exporteren'.
- 4 Op de pagina 'Lijst exporteren':
 - Selecteer in de sectie 'Exporttype' de optie 'Directe export'.
 - Selecteer de gewenste opties in de secties 'Te exporteren velden' en 'Veldscheidingsteken'.**OPMERKING:** de sectie 'Te exporteren velden' is alleen beschikbaar wanneer aan uw gebruikersrol de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is toegekend.
- 5 Klik op 'Exporteren'.
- 6 Klik op 'Downloaden' om het bestand te downloaden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u alle records in een lijst kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om alle records in een lijst te exporteren:

- 1 Open de lijst met records die u wilt exporteren.
- 2 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer de optie 'Lijst exporteren'.

3 Op de pagina 'Lijst exporteren':

- selecteer in de sectie 'Exporttype' de optie 'Export in wachtrij'.
- Selecteer de gewenste opties in de secties 'Te exporteren velden' en 'Veldscheidingsteken'.

OPMERKING: de sectie 'Te exporteren velden' is alleen beschikbaar als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is toegekend.

4 Klik op 'Exporteren'.

De pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen' wordt weergegeven.

5 Als de exportaanvraag wordt weergegeven in de sectie 'Aanvragen in behandeling' van deze pagina, klikt u op 'Vernieuwen' om te zien of uw aanvraag voor bijwerken al is voltooid.**6** Als de exportaanvraag wordt weergegeven in de sectie 'Voltooide aanvragen' van de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen', klikt u op de koppeling 'Lijst' of 'Type record' om de pagina 'Lijst met exportaanvraaggegevens' te openen.**7** Zoek in de sectie 'Exportaanvraag bijlage' van de pagina naar de rij met het ZIP-bestand dat u wilt downloaden en selecteer 'Downloaden' in het menu op recordniveau.

Het ZIP-bestand bestaat uit een tekstbestand met een exportoverzicht en een CSV-bestand voor elk type record dat u hebt geëxporteerd.

De ZIP-bestanden van lijsten die zijn geëxporteerd als aanvragen in de wachtrij, zijn tot 72 uur na het voltooien van de exportaanvraag beschikbaar via de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen'. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u toegang kunt krijgen tot de ZIP-bestanden vanaf de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen'.

Ga als volgt te werk om toegang te krijgen tot de ZIP-bestanden vanaf de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen':

1 Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina op 'Mijn set-up'.**2** Klik op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'.**3** Klik op 'Wachtrij exportaanvragen'.

De pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen' wordt weergegeven met de gegevens van de exportaanvragen.

4 Klik in de sectie 'Voltooide aanvragen' op de koppeling 'Exporttype' of 'Type record' om de pagina 'Lijst met exportaanvraaggegevens' te openen.**5** Zoek in de sectie 'Exportaanvraag bijlage' van deze pagina naar de rij met het ZIP-bestand en voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer 'Downloaden' in het menu op recordniveau om het ZIP-bestand te openen of op te slaan.

Het ZIP-bestand bestaat uit een tekstbestand met een exportoverzicht en een CSV-bestand voor elk type record dat u hebt geëxporteerd.

- Klik op 'Verwijderen' om het bestand te verwijderen.

Eigendom van records overdragen

U bent eigenaar van een record wanneer uw naam in het veld 'Eigenaar' wordt weergegeven. Normaal gesproken kunt u alle records weergeven en bewerken waarvan u eigenaar bent. In de volgende gevallen wordt u eigenaar:

- Wanneer u de record maakt.
- De record wordt aan u toegewezen.
- U behoort tot een groep die eigenaar van de record is (in dit geval wordt uw naam mogelijk niet weergegeven in het veld 'Eigenaar').

In de volgende gevallen kunt u het eigendom van de meeste records overdragen:

- U bent eigenaar van de record.
- Een van uw directe ondergeschikten is eigenaar van de record.
- Als dit is toegestaan volgens uw machtiging en uw toegangsniveau.

OPMERKING: alleen voor account-, relatie- en verkoopkansrecords kunt u ook het eigendom overdragen als de recordeigenaar u volledige toegangsrechten voor die record heeft verleend.

Ga als volgt te werk om het eigendom van een record over te dragen:

- 1 Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Klik op de gegevenspagina op 'Bewerken' om de bewerkpagina te openen.
OPMERKING: als de functionaliteit voor inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, hoeft u niet de bewerkpagina te openen. U kunt het veld 'Eigenaar' ook op de gegevenspagina bewerken.
- 3 Klik naast het veld 'Eigenaar' op het zoekpictogram.
- 4 Klik in het zoekvenster op de koppeling 'Achternaam' van een andere medewerker.
- 5 Sla de record op.

Records delen (teams)

Bij bepaalde recordtypen kunt u een record delen zodat een team gebruikers deze kan bekijken. De volgende recordtypen kunnen door teams worden gedeeld:

- Account
- Accreditatie
- Aanvraag

- Bedrijfsplan
- Certificering
- Relatie
- Cursus
- Aangepaste objecten
- Registratie deal
- Examen
- Huishouden
- Lead
- MDF-aanvraag
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Partner
- Portefeuille
- Serviceaanvraag
- Aanvraag speciale prijs

Bij accountrecords kunt u ook de relatie- en verkoopkansrecords delen die aan die accountrecord zijn gekoppeld.

Als u een record wilt delen, voegt u eerst de persoon toe aan het team voor de geselecteerde record. Vervolgens geeft u het toegangsniveau op dat de persoon tot de record heeft.

Ga als volgt te werk om een record te delen:

- 1** Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2** Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de sectie 'Team' en klik op 'Gebruikers toevoegen'.
- 3** Klik in het venster 'Gebruiker team toevoegen' naast 'Gebruiker' op het zoekpictogram.
- 4** Selecteer een medewerker in het zoekvenster.
- 5** Ga als volgt te werk om rollen en toegangsniveaus in te stellen:
OPMERKING: afhankelijk van het recordtype en de set-up worden in uw toepassing andere opties weergegeven.
 - a** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Teamrol' een optie om toe te lichten welke rol de gekoppelde record speelt met betrekking tot de hoofdrecord (optioneel).

- b** Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst 'Toegang' om de toegangsrechten in te stellen voor het recordtype voor teamleden. De volgende opties zijn standaard beschikbaar:

- **Alleen lezen.** Gebruikers kunnen records weergeven, maar niet wijzigen.
- **Bewerken.** Gebruikers kunnen records bijwerken.
- **Volledig.** Gebruikers kunnen records bijwerken of verwijderen.

De beheerder kan andere toegangsprofielen beschikbaar maken voor teams.

OPMERKING: Uw managers hebben als eigenaar toegang tot records van hun ondergeschikten (zolang 'Toegankelijkheid manager' is ingeschakeld voor het bedrijf), ongeacht de opties die u hier hebt geselecteerd. Voor iedere gebruiker wordt het toegangsniveau bepaald op basis van de meest liberale toegang die op een bepaald moment is ingesteld in de toepassing. Zie ['Beheer toegangsprofielen'](#) (zie ["Toegangsprofielbeheer"](#) op pagina 1239) voor meer informatie over toegangsprofielen.

- 6** Klik op 'Opslaan'.

- 7** (Alleen verkoopkansteams) Ga als volgt te werk om de gehele omzet of een deel ervan aan een teamlid toe te wijzen:

- a** Klik op de gegevenspagina voor verkoopkansen in het sectie 'Team verkoopkans' op 'Gebruikers bewerken'.
- b** Voer op de pagina 'Gebruikers bewerken' voor 'Team verkoopkans' in het veld '% splitsen' het percentage in van de waarde die aan het teamlid moet worden toegewezen.

De waarde in het veld '% splitsen' kan elk getal tussen 0 (nul) en 100 zijn.

OPMERKING: het veld 'Omzet splitsen' is een alleen-lezen veld dat wordt berekend op basis van het veld '% splitsen' in de record van het verkoopkansteam en het veld 'Omzet' in de verkoopkansrecord.

- c** Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie over verkoopkansteams:

- [Verkoopkansteams](#) (op pagina 249)

Groepen records bijwerken

U kunt de waarden in velden gelijktijdig bijwerken voor een lijst met records van het volgende recordtype:

- Accounts
- Activiteiten (taken, afspraken)
- Relaties
- Verkoopkansen

- Leads
- Serviceaanvragen

U kunt bijvoorbeeld een andere medewerker aanwijzen als de eigenaar van een batch met records. Dit kunt u doen door groepen records bij te werken.

U kunt de waarden bijwerken in maximaal 50 geselecteerde records tegelijk. Als de lijst meer dan 50 records bevat, herhaalt u deze taak totdat alle records zijn bijgewerkt. U kunt ook uw lijst verfijnen zodat deze alleen de records bevat die u wilt bijwerken.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Maak zo nodig een lijst met alle records die u wilt bijwerken. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor informatie over het maken en gebruiken van lijsten.
- U kunt groepen records alleen bijwerken als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Batch bijwerken' is toegewezen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u geselecteerde records in een lijst bijwerkt.

Ga als volgt te werk om geselecteerde records in een lijst bij te werken:

- 1 Open de lijst met records die u wilt bijwerken.
- 2 Sorteer zo nodig de lijst, zodat de records die u wilt bijwerken boven aan de lijst staan.
TIP: klik op de kolomkop om de lijst te sorteren op kolom. Klik opnieuw op de kolomkop om dezelfde kolom in omgekeerde volgorde te sorteren.
- 3 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer 'Batch bijwerken'.
- 4 Schakel in stap 1 het selectievakje uit voor records die u niet wilt bijwerken en klik op 'Volgende'.
- 5 Selecteer in stap 2 de velden die u wel wilt bijwerken en voer de nieuwe waarden voor deze velden in.
U kunt maximaal vijf velden selecteren waarvan u de waarde wilt bijwerken. Laat de kolom 'Waarde' in stap 2 leeg als u bestaande waarden uit een veld wilt verwijderen.
- 6 Klik op 'Voltooien'.

Records samenvoegen

Bij bepaalde typen records, waaronder accounts, relaties, leads, serviceaanvragen, huishoudens en portefeuilleaccounts, kunt u in het geval van dubbele records de twee records samenvoegen in één record.

Wanneer u twee records samenvoegt, geeft u in de resterende record (de *primaire record*) de veldwaarden op van de twee records die u wilt behouden. De verwijderde record wordt de *dubbele record* genoemd.

De volgende overwegingen zijn van toepassing bij het samenvoegen van records:

- Als een veld dezelfde waarde heeft voor zowel de primaire als de dubbele record, kunt u de waarde in dat veld niet wijzigen wanneer u de records samenvoegt.

- In velden die worden bijgewerkt door het systeem, wordt bij het samenvoegen standaard de waarde van de primaire record opgegeven. U kunt deze waarde niet wijzigen.
- Account- en relatieteams worden niet samengevoegd. Het team uit de primaire record blijft behouden.
- Records die zijn gekoppeld aan de dubbele record, worden gekoppeld aan de primaire record.
- Er wordt niet gecontroleerd op dubbele gerelateerde records. Als u dubbele gerelateerde records wilt verwijderen, moet u deze wissen.
- Wanneer u accounts samenvoegt, wordt de eigenaar van de dubbele accountrecord toegevoegd aan het accountteam en krijgt deze volledig toegang tot de primaire record.

Voordat u begint:

- U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Records samenvoegen' is toegewezen.
- U moet over het vereiste toegangsniveau voor zowel de primaire record als de dubbele record beschikken om de record te kunnen verwijderen. Als u niet over het vereiste toegangsniveau voor de primaire record beschikt om de record te kunnen verwijderen, is de knop 'Samenvoegen' niet beschikbaar in de record.
- Noteer de recordnamen zodat u deze tijdens de samenvoeging kunt selecteren.

Ga als volgt te werk om twee records samen te voegen:

- 1 Selecteer de record die u als primaire record wilt behouden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Klik op de gegevenspagina van de record op de knop 'Samenvoegen'.
- 3 Klik in stap 1 op het zoekpictogram en selecteer de dubbele record.
- 4 Controleer in stap 2 de waarden voor elke record en selecteer de waarden die u met de record wilt opslaan.
In de kolom 'Waarde die u wilt opslaan' worden standaard de waarden uit de primaire record weergegeven.
- 5 Klik op 'Voltooien'.

Aantekeningen toevoegen

Voor recordtypen waarbij de functie voor aantekeningen wordt ondersteund, kunt u op twee manieren een aantekening toevoegen:

- Door rechtsboven op de gegevenspagina van de record op het aantekeningenpictogram te klikken. Dit is beschikbaar als het berichtencentrum is ingeschakeld voor uw bedrijf. Met deze methode kunt u aantekeningen toevoegen aan een lijst met aantekeningen voor de record en u abonneren op aantekeningen die worden toegevoegd aan de record.
- Door in de sectie 'Aantekeningen' op 'Nieuw' te klikken.

Als de beheerder het aantekeningenpictogram beschikbaar heeft gemaakt, is de sectie 'Aantekeningen' normaal gesproken niet beschikbaar. Als de sectie 'Aantekeningen' echter wordt weergegeven, worden aantekeningen die u toevoegt aan de lijst met aantekeningen, ook toegevoegd aan de sectie 'Aantekeningen'.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 39) voor meer informatie over het berichtencentrum. Zie [Werken met de lijst met aantekeningen](#) (op pagina 99) voor meer informatie over het gebruik van de lijst met aantekeningen.

Voor wat betreft de toegangsrechten voor de aantekening maakt het niet uit met welke methode een aantekening wordt gemaakt.

Ga als volgt te werk om een aantekening te maken met behulp van het aantekeningenpictogram:

- 1** Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2** Klik op de gegevenspagina op het aantekeningenpictogram.
- 3** Klik op 'Nieuwe aantekening'.
- 4** Typ in de bovenste regel van de aantekening het onderwerp.
- 5** Selecteer 'Privé' als u wilt voorkomen dat anderen de aantekening zien.
Als u 'Privé' niet selecteert, kan de aantekening worden bekeken door iedereen die toegang heeft tot deze record.
- 6** Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een aantekening toe te voegen in de sectie 'Aantekeningen':

- 1** Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.
- 2** Schuif op de gegevenspagina naar de sectie 'Aantekeningen' en klik op de titelbalk 'Aantekeningen' op 'Nieuw'.
- 3** Vul het onderwerp in op de pagina 'Aantekening bewerken'.
- 4** Selecteer 'Privé' als u wilt voorkomen dat anderen de aantekening zien.
Als u 'Privé' niet selecteert, kan de aantekening worden bekeken door iedereen die toegang heeft tot deze record.
- 5** Sla de record op.

Pagina 'Aantekening bewerken'

Op de pagina 'Aantekening bewerken' kunt u een aantekening toevoegen aan een record of u kunt gegevens bijwerken in een bestaande aantekening. Hier wordt de volledige set velden voor een aantekeningenrecord weergegeven.

Veld	Omschrijving
Onderwerp	Een vereist tekstveld waarin u een korte omschrijving kunt invoeren van de inhoud of het doel van de opmerking.
Privé	Als u dit selectievakje aanvinkt, kunnen andere gebruikers de opmerking niet bekijken. Als u dit selectievakje niet aanvinkt, kunnen alle gebruikers met toegang tot deze record de opmerking bekijken.
Omschrijving	De inhoud van de opmerking. Het maximumaantal toegestane tekens is 16.350. OPMERKING: verschillende beperkingen zijn van toepassing wanneer u aantekeningen importeert in Oracle CRM On Demand (zie Aantekeningenvelden: voorbereiding importeren (zie "Aantekeningenvelden: importeren voorbereiden" op pagina 1537)).

Pagina 'Aantekening' (overzicht)

Op de pagina 'Aantekening' staan alle aantekeningen die aan een record zijn gekoppeld. In de volgende tabel worden de beschikbare opties op de pagina 'Aantekening' beschreven:

Taak	Procedure
Een aantekening maken	Klik op de knop 'Nieuwe aantekening' in de titelbalk van 'Aantekeningen'. Voer op de bewerkingspagina voor 'Aantekeningen' de vereiste informatie in en sla de record op.
Een aantekening verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij van de record die u wilt verwijderen. U kunt verwijderde items tot 30 dagen na verwijdering herstellen.
Een aantekening zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter in de alfabalk. Klik op 0-9 voor aantekeningen die met een cijfer beginnen.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Een aantekening bijwerken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij van de record die u wilt bijwerken. Werk de informatie bij op de pagina 'Aantekening bewerken' en sla de record op. U kunt ook de velden bewerken die op de pagina 'Aantekeningen' zelf

Taak	Procedure
	worden weergegeven.
Gegevens van aantekeningen bekijken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij van de record die u wilt bijwerken. Bekijk de gegevens van de aantekening op de pagina 'Aantekening bewerken'.

Werken met de lijst met aantekeningen

Als deze functie beschikbaar is in uw bedrijf, staat er rechtsboven op pagina's met recordgegevens een aantekeningenpictogram. Het getal bij dat pictogram geeft aan hoeveel aantekeningen aan de record zijn toegevoegd.

Wanneer u op het aantekeningenpictogram klikt, verschijnt er een lijst met aantekeningen. Bij elke aantekening wordt de naam weergegeven van de gebruiker die de aantekening heeft gemaakt, plus het onderwerp van de aantekening of het begin van de tekst van de aantekening als er geen onderwerp is. De datum van de aantekening wordt ook weergegeven of de tijd als de aantekening vandaag is gemaakt.

Vanuit de lijst met aantekeningen kunt u het volgende doen:

Activiteit	Volg deze stappen
Een aantekening weergeven	Blader omlaag naar de gewenste aantekening.
Een nieuwe aantekening maken	Klik op 'Nieuwe aantekening'. Typ op de eerste regel een onderwerp, voer de tekst voor de aantekening in en klik op 'Opslaan'. De aantekening wordt verzonden naar het berichtencentrum van alle gebruikers die op de record zijn geabonneerd. Vanuit dat berichtencentrum kunnen gebruikers naar de record gaan door op een koppeling in de aantekening te klikken.
Abonneren op aantekeningen van een record	Klik op 'Abonneren'. Zie Abonneren op aantekeningen (op pagina 100) voor meer informatie.
Een aantekening verwijderen	Blader omlaag naar de gewenste aantekening en klik op 'Verwijderen'. Hierbij wordt de aantekening uit het berichtencentrum en van de pagina's met de recordgegevens verwijderd.
Gegevens van de gebruiker bekijken die een aantekening heeft verzonden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op de gebruikersnaam. De pagina 'Gebruikersgegevens' voor die gebruiker wordt weergegeven.

Abonneren op aantekeningen

U kunt zich abonneren op aantekeningen die aan een record zijn toegevoegd, zodat deze aantekening naar uw berichtencentrum wordt verzonden wanneer iemand een aantekening toevoegt aan de record. U kunt zich abonneren op aantekeningen over alle records waartoe u toegang hebt.

U gaat naar een record door in het berichtencentrum te klikken op een koppeling in een aantekening van die record.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 39) voor meer informatie over het berichtencentrum.

Ga als volgt te werk om u op aantekeningen over een record te abonneren:

- 1 Selecteer de record.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.

- 2 Klik op de gegevenspagina op het aantekeningenpictogram.

- 3 Klik op de knop 'Abonneren'.

Het opschrift van de knop verandert in 'Afmelden'. U kunt het abonnement annuleren door op deze knop te klikken.

Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden

U kunt een aantekening naar andere gebruikers verzenden door op een aantekeningenpictogram naast de naam van de gebruiker in de toepassing te klikken. De aantekening wordt naar het berichtencentrum van die gebruiker verzonden.

U kunt deze functie gebruiken bij velden die aan een gebruikersnaam zijn gekoppeld, zoals 'Voornaam', 'Eigenaar', 'Gemaakt door' en 'Gewijzigd door'. Deze velden staan op de gegevenspagina's en andere plaatsen in de toepassing.

Vanuit het berichtencentrum kunt u reageren op aantekeningen van andere gebruikers.

U kunt gebruikersrecords toevoegen aan de sectie 'Favoriete records' op de actiebalk. Op die manier hebt u sneller toegang tot de gebruikers naar wie u vaak berichten stuurt.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 39) voor meer informatie over het gebruik van het berichtencentrum.

Ga als volgt te werk om een aantekening naar een andere gebruiker te verzenden:

- 1 Ga met de muisaanwijzer over het veld dat aan de gebruikersnaam is gekoppeld, om het aantekeningenpictogram weer te geven.

- 2 Klik op dit aantekeningenpictogram.

- 3 Typ de aantekening en klik op 'Opslaan'.

Werken met bijlagen

Afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder uw gebruikersrol en toegangsprofielen heeft geconfigureerd, kunt u aan verschillende recordtypen bestanden koppelen (soms ook URL's). U vindt meer informatie over het toevoegen van bestanden in de volgende onderwerpen:

- Zie [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104) voor instructies over het koppelen van bestanden en URL's via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'.
- Zie [Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 108) voor instructies over het koppelen van bestanden aan records die bijlagevelden ondersteunen.

Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101) voor een lijst van de recordtypen die het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' ondersteunen, en een lijst van de recordtypen die bijlagevelden ondersteunen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over bijlagen:

- [Bijlagen](#) (op pagina 101)
- [Verwante items bijlagen](#) (zie "[Verwante items als bijlage bijvoegen](#)" op pagina 106)
- [Pagina 'Lijst met bijlagen'](#) (op pagina 107)

Bijlagen

Afhankelijk van het recordtype en de manier waarop Oracle CRM On Demand door de systeembeheerder van uw bedrijf is geconfigureerd, kunt u op de volgende manieren bestanden aan bepaalde records koppelen:

- Via het verwante item 'Bijlagen' op bovenliggende records
- Via bijlagevelden

Het verwante item 'Bijlagen'

Voor bepaalde recordtypen kan de systeembeheerder van uw bedrijf het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen' aan uw recordpaginalay-out toevoegen. Vervolgens kunt u meerdere bijlagen aan een bovenliggende record koppelen. Een bijlage die op deze manier aan een bovenliggende record is gekoppeld, kan een bestand of URL bevatten.

Het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt door de volgende recordtypen ondersteund:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepaste objecten 01, 02, en 03
- Dealer

- Fonds
- Fondsaanvraag
- Huishouden
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Programmadeelname
- Serviceaanvraag
- Oplossing

Bijlagen kunnen ook worden gekoppeld aan waarschuwingsrecords en verkoopfaserecords.

OPMERKING: wanneer u een bovenliggende record verwijdert waaraan op de bovenstaande wijze records zijn gekoppeld, worden de bijlagen ook uit de database Oracle CRM On Demand verwijderd.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over het koppelen van bestanden en URL's aan records met het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen':

- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Verwant items bijlagen](#) (zie "[Verwante items als bijlage bijvoegen](#)" op pagina 106)
- [Pagina Lijst met bijlagen](#) (zie "[Pagina 'Lijst met bijlagen'](#)" op pagina 107)

Velden voor bijlagen

Voor de volgende recordtypen kunt u met behulp van de velden voor bijlagen afzonderlijke bestanden aan records koppelen. Afhankelijk van de manier waarop de systeembeheerder van uw bedrijf uw paginalay-outs heeft geconfigureerd, zijn voor de volgende recordtypen wellicht velden voor bijlagen beschikbaar:

- Aangepaste objecten 01, 02, 03, 04 en hoger

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan ook records van het type 'Aangepast object' als verwante items aan andere recordtypen koppelen. Als de velden voor bijlagen beschikbaar zijn voor het verwante recordtype 'Aangepast object', kunt u aan elke verwante record één bestand koppelen. Als u gebruikmaakt van dergelijke configuraties, kunt u meerdere bestanden aan een bovenliggende record koppelen. Zie [Configuraties van bijlagen](#) (zie "[Bijlageconfiguraties](#)" op pagina 1206) voor meer informatie.

Wanneer u een bovenliggende record verwijdert, worden de gekoppelde records van het type 'Aangepast object' en de gekoppelde bestanden echter niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd.

- Voorraadcontrolerapport
- Monstertransactie

De volgende recordtypen ondersteunen ook bijlagevelden. Deze recordtypen kunnen echter alleen als volgt als verwante items worden gebruikt:

- Bijlage accreditatie

Het recordtype 'Bijlage accreditatie' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Accreditatie'.

■ Bijlage aanvraag

Het recordtype 'Bijlage aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag'.

■ Bijlage certificering

Het recordtype 'Bijlage certificering' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Certificering'.

■ Bijlage cursus

Het recordtype 'Bijlage cursus' kan beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Cursus'.

■ Bijlage examen

Het recordtype 'Bijlage examen' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Examen'.

■ Bijlage MDF-aanvraag

Het recordtype 'Bijlage MDF-aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'MDF-aanvraag'.

■ Bijlage partnerprogramma

Het recordtype 'Bijlage partnerprogramma' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Partnerprogramma'.

■ Bijlage polis

Het type record 'Bijlage polis' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item voor het type record 'Polis'.

■ Bijlage aanvraag speciale prijs

Het recordtype 'Bijlage aanvraag speciale prijs' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag speciale prijs'.

OPMERKING: als u in een dergelijke configuratie een bovenliggende record verwijdert, worden de gekoppelde records en de gekoppelde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd. Bijvoorbeeld: verwijdert u een record voor een MDF-aanvraag verwijdert, dan worden de gekoppelde bijlagerecords voor de MDF-aanvraag en de aan deze bestanden gekoppelde records niet uit de database verwijderd.

Sommige van deze recordtypen zijn branchespecifiek of specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition en zijn wellicht niet beschikbaar in uw editie van Oracle CRM On Demand.

Zie [Bestanden aan records koppelen met behulp van velden voor bijlagen](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 108) voor meer informatie over het koppelen van bestanden aan records met behulp van velden voor bijlagen.

Bestanden en URL's koppelen aan records

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

Voor recordtypen waarbij de functie vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund, kunt u bestanden en URL's toevoegen aan een bovenliggende record. Als een bestand of URL is toegevoegd aan een record, kunt u:

- De bijlage weergeven
- Een andere bijlage selecteren
- Voor een bestandsbijlage de bestandsinhoud bijwerken en de vorige bijlage vervangen door de herziene bijlage

Houd bij het toevoegen van bestanden aan records rekening met het volgende:

- U kunt gecomprimeerde bestanden laden, waaronder ZIP-bestanden.
- Omwille van de gegevensbescherming en de beveiliging kunt u in Oracle CRM On Demand geen uitvoerbestanden als bijlage toevoegen met bestandsextensies zoals .exe of .bat.

OPMERKING: als gebruikers op een uitvoerbestand klikken met een extensie zoals .exe of .bat, krijgen ze de keuze het bestand uit te voeren of op te slaan. In Oracle CRM On Demand kunt u bestanden met dergelijke extensies niet als bijlage aan records toevoegen om te voorkomen dat uitvoerbare bestanden per ongeluk direct vanuit Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd. Als u toch dergelijke bestanden wilt bijvoegen, geeft u een bestand een andere extensie voordat u het laadt. Als u een bestandsextensie zoals .txt gebruikt, kunnen gebruikers die op het bestand klikken, het niet uitvoeren. Ze moeten het bestand eerst op een lokale computer opslaan, de bestandsextensie wijzigen in de extensie die op het uitvoerbare bestand van toepassing is en vervolgens het uitvoerbare bestand uitvoeren.

- Elk bestand dat u probeert te laden, wordt gescand op virussen. Als er een virus in het bestand wordt gevonden, wordt het bestand niet geladen en wordt er een bericht weergegeven.
- Geladen bestanden moeten kleiner zijn dan 20 MB. Als u een groot bestand hebt, hebt u de volgende mogelijkheden:
 - Comprimeer het bestand om het kleiner te maken.
 - Splits het bestand op in kleinere bestanden (en comprimeer deze indien nodig).
 - Plaats het bestand op een openbare server en vermeld het pad en de naam ervan in plaats van het bestand bij de record te voegen.

Ga als volgt te werk om een bestand of URL aan een record te koppelen:

- 1 Selecteer de record waaraan u het bestand of de URL wilt koppelen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de titelbalk op 'Bijlagen toevoegen' of 'URL toevoegen'.

OPMERKING: als u gebruikers wilt doorsturen naar een publieke server om het bestand te openen, klikt u op 'URL toevoegen' in plaats van 'Bijlage toevoegen' en volgt u de procedure voor het toevoegen van een URL-bijlage in plaats van een documentbijlage.

- 3 Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de volgende stappen uit:
 - Klik voor een bestandsbijlage naast het veld 'Bestand' op de knop 'Bladeren' en selecteer het bestand. Vul in het veld 'Naam bijlage' een weergavenaam in waarmee de bestandsbijlage wordt aangeduid.
 - Vul voor een URL-bijlage in het veld 'URL' het webadres in (bijvoorbeeld www.crmondemand.com) en vul in het veld 'Naam bijlage' een weergavenaam in waarmee de URL wordt aangeduid. Het webadres mag maximaal 200 tekens bevatten.

OPMERKING: vul in het veld 'URL' het pad en de bestandsnaam in als u een bestandsbijlage op een publieke server hebt geplaatst, bijvoorbeeld: \\scdept\attachments\products.xls.
- 4 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een bijlage te bekijken:

- 1 Selecteer de record waaraan het bestand of de URL is gekoppeld.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de desbetreffende rij op 'Weergeven'.

Ga als volgt te werk om een andere bijlage te selecteren:

- 1 Selecteer de record waaraan het bestand of de URL is gekoppeld.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
 - 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik op de koppeling 'Naam bijlage' voor de bijlage die u wilt vervangen.
 - 3 Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de volgende stappen uit:
 - Klik voor een bestandsbijlage op de knop 'Bladeren' en selecteer het nieuwe bestand. Werk zo nodig het veld 'Naam bijlage' bij.
 - Vul voor een URL-bijlage in het veld 'URL' het nieuwe webadres in en werk zo nodig het veld 'Naam bijlage' bij.
 - 4 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.
- TIP:** als u wilt controleren of u de juiste bijlagegegevens hebt ingevoerd, klikt u op de koppeling 'Vorige' totdat u de gegevenspagina van de oorspronkelijke record bereikt. Bekijk in de sectie 'Bijlagen' de nieuwe bijlagerecord.

Ga als volgt te werk om een bestandsbijlage bij te werken:

- 1 Open de bijlage op de oorspronkelijke locatie, niet in Oracle CRM On Demand.
- 2 Bewerk het bestand en sla dit lokaal op, zoals op uw vaste schijf.
- 3 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecteer de record waaraan u het bijgewerkte bestand wilt koppelen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 5 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de rij van de bestandsbijlage op 'Vervangen'.
- 6 Selecteer in het venster 'Bijlage vervangen' het bijgewerkte bestand en klik op 'Opslaan'.

Verwante items als bijlage bijvoegen

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

In de volgende tabel worden de veldgegevens omschreven voor bestanden of URL's die u als verwant item bij een record voegt. Sommige velden worden weergegeven op de gegevenspagina's voor het recordtype waaraan u het bestand koppelt; andere velden worden weergegeven op de pagina 'Bijlage bewerken'.

Controleer aan de hand van de gegevens in de volgende tabel of uw bestand voldoet aan de vereisten voor de bestandsgrootte en het bestandstype.

Veld	Omschrijving
Bestand	In het geval van een bestandsbijlage bevat dit veld het pad en de padnaam van het bijgevoegde bestand.
Naam bijlage	De naam die u wilt gebruiken om het bestand of de URL aan te duiden.
Grootte (in bytes)	De bestandsgrootte voor een bestandsbijlage. De bestandsgrootte moet kleiner zijn dan 9 MB. Als de bijlage een URL is, wordt in het veld 'Grootte' standaard een waarde van 2 kB weergegeven.
Type	Het bestandstype voor een bestandsbijlage, zoals .doc voor een Microsoft Word-document. Voor de bescherming en veiligheid van uw gegevens mag u geen bestanden met de bestandsextensie .exe bijvoegen. Voor een URL-bijlage wordt 'URL' weergegeven.
URL	Dit veld bevat het volledige URL-adres voor een URL-bijlage. De maximaal toegestane lengte van het URL-adres is 200 tekens.
Gemaakt door	Alias van de persoon die als eerste het bestand aan de record koppelt. De waarde van dit veld wordt door het systeem gegenereerd.

Veld	Omschrijving
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is bijgewerkt. De waarde van dit veld wordt door het systeem gegenereerd.

Pagina 'Lijst met bijlagen'

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

Op de pagina 'Lijst met bijlagen' vindt u alle bestanden en URL's die aan een record zijn gekoppeld. Door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Bijlagen' van het hoofdrecord te klikken, komt u op de pagina 'Lijst met bijlagen'.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de taken die u vanaf de pagina 'Lijst met bijlagen' kunt uitvoeren.

Taak	Procedure
Een bestand aan de record koppelen	Klik op de knop 'Bijlage toevoegen' in de titelbalk van 'Bijlagen'. Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de vereiste informatie in en sla de record op.
Een URL aan de record koppelen	Klik op de knop 'URL toevoegen' in de titelbalk van 'Bijlagen'. Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de vereiste informatie in en sla de record op.
Een bijlage verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij van de record die u wilt verwijderen. U kunt verwijderde items tot 30 dagen na verwijdering herstellen.
Een bijlage zoeken	Klik op de kolomkop 'Naam bijlage' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter in de alfabetbalk. Klik op 0-9 voor bijlagenamen die met een cijfer beginnen.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
De huidige bijlage vervangen door een andere bijlage	Klik op de koppeling 'Vervangen' in de rij van de record die u wilt wijzigen. Selecteer een ander bestand op de pagina 'Bijlage bewerken' en sla de record op.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
De lijst met bijlagen sorteren	Klik op de onderstreepte kolomkop waarop u wilt sorteren. Als de kolomkop niet onderstreept is, kunt u er niet op sorteren.
De bijlage weergeven	Klik op de koppeling 'Weergeven' in de rij van de record die u wilt bekijken. Hierdoor wordt het bestand geopend of de URL getoond.

Bestanden bij records voegen via bijlagevelden

Bijlagevelden worden ondersteund bij records van het type 'Aangepast object' en bij bepaalde recordtypen die branchespecifiek zijn of specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition zijn. Via de bijlagevelden kunt u één bestand bij een record voegen. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101) voor een lijst van de recordtypen waarbij bijlagevelden worden ondersteund.

De bedrijfsbeheerder bepaalt of de bijlagevelden beschikbaar zijn in de paginalay-outs voor uw gebruikersrol.

Houd bij het toevoegen van bestanden aan records rekening met het volgende:

- U kunt gecomprimeerde bestanden laden, waaronder ZIP-bestanden.
- Omwille van de gegevensbescherming en de beveiliging kunt u in Oracle CRM On Demand geen uitvoerbestanden als bijlage toevoegen met bestandsextensies zoals .exe of .bat.

OPMERKING: als gebruikers op een uitvoerbestand klikken met een extensie zoals .exe of .bat, krijgen ze de keuze het bestand uit te voeren of op te slaan. In Oracle CRM On Demand kunt u bestanden met dergelijke extensies niet als bijlage aan records toevoegen om te voorkomen dat uitvoerbare bestanden per ongeluk direct vanuit Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd. Als u toch dergelijke bestanden wilt bijvoegen, geeft u een bestand een andere extensie voordat u het laadt. Als u een bestandsextensie zoals .txt gebruikt, kunnen gebruikers die op het bestand klikken, het niet uitvoeren. Ze moeten het bestand eerst op een lokale computer opslaan, de bestandsextensie wijzigen in de extensie die op het uitvoerbare bestand van toepassing is en vervolgens het uitvoerbare bestand uitvoeren.

- Elk bestand dat u probeert te laden, wordt gescand op virussen. Als er een virus in het bestand wordt gevonden, wordt het bestand niet geladen en wordt er een bericht weergegeven.
- Geladen bestanden moeten kleiner zijn dan 20 MB. Als u een groot bestand hebt, hebt u de volgende mogelijkheden:
 - Comprimeer het bestand om het kleiner te maken.
 - Splits het bestand op in kleinere bestanden (en comprimeer deze indien nodig).
 - Plaats het bestand op een openbare server en vermeld het pad en de naam ervan in plaats van het bestand bij de record te voegen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een bestand bij een record kunt voegen via bijlagevelden.

Ga als volgt te werk om een bestand bij een record te voegen via bijlagevelden:

- 1 Klik op het paperclippictogram op de pagina 'Bewerken' van de record waarbij u het bestand wilt voegen.



- 2 Blader naar het bestand dat u wilt bijvoegen en selecteer dit.
- 3 Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: afhankelijk van hoe de systeembeheerder van uw bedrijf de paginalay-out instelt, ziet u mogelijk het veld 'Bijlage: Bestandsnaam' en het veld 'Bijlage: Grootte (in bytes)' op de pagina. Als deze velden aanwezig zijn, worden ze automatisch gevuld met de bestandsnaam en bestandsgrootte wanneer u de record opslaat. U kunt deze velden niet bewerken.

U kunt een bijgevoegd bestand uit een record verwijderen. Als u het bestand verwijdert, wordt dit echter wel verwijderd uit de database in Oracle CRM On Demand, en u kunt het niet herstellen vanuit Oracle CRM On Demand.

TIP: download het bestand naar uw lokale pc of een andere server en sla het bestand op voordat u het bestand uit de record verwijdert.

Hieronder wordt beschreven hoe u een bestand uit een record verwijdert.

Ga als volgt te werk om een bestand uit een record te verwijderen:

- 1** Klik op de pagina 'Bewerken' voor de record op het X-pictogram naast het veld 'Bijlage'.
- 2** Bevestig dat u het bestand uit de record wilt verwijderen.

Beoordelingsscripts gebruiken

Als uw bedrijfsbeheerder beoordelingsscripts heeft ingesteld, kunt u de scripts gebruiken om informatie van uw klant of verkoopkans te verzamelen. Deze informatie kan vervolgens worden gekoppeld aan de hoofdrecord, en later in rapporten en analyses worden gebruikt.

U kunt in de toepassing scripts openen vanuit de volgende recordtypen:

- Lead (kwalificatiescripts lead)
- Relatie (tevredenheidsonderzoeken)
- Serviceaanvraag (gespreksscripts en tevredenheidsonderzoeken)
- Verkoopkans (beoordelingen verkoopkansen)
- Activiteit (beoordelingen activiteiten voor een verkoopgesprek, taak of afspraak)

De bedrijfsbeheerder kan filters instellen waarmee u gemakkelijk een passende taakbeoordeling kunt vinden. Voor een beoordelingsscript voor een leadkwalificatie kunnen bijvoorbeeld de volgende filters zijn ingesteld:

- Accountniveau = Goud
- Segment = Groot
- Regio = West

Wanneer u vervolgens een beoordelingsscript start vanuit een leadrecord met de overeenkomende filterveldwaarden, wordt het juiste leadkwalificatiescript weergegeven in de lijst. Nadat een beoordeling is voltooid, worden de gegevens die de bedrijfsbeheerder aansluitend in het sjabloonscript wijzigt, niet weergegeven in de voltooide beoordelingsrecord. De antwoordsectie vormt hierop echter een uitzondering. De bedrijfsbeheerder kan de gegevens in de antwoordsectie altijd wijzigen. De wijzigingen worden weergegeven op de pagina 'Beoordelingsgegevens' terwijl u de sjabloonvragen beantwoordt.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616) voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een beoordelingsscript te gebruiken:

- 1 Selecteer de record.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

- 2 Schuif omlaag naar de scriptsectie op de gegevenspagina van de record en klik op 'Toevoegen'.

- 3 Selecteer het script zo nodig in het opzoekvenster.

Als slechts één script voldoet aan de criteria die zijn gedefinieerd door de systeembeheerder, wordt dit script automatisch geopend. Selecteer anders het gewenste script in het opzoekvenster.

TIP: selecteer om het juiste script te vinden een optie in de vervolgkeuzelijst en klik op 'Start'.

- 4 Stel de vragen aan uw klant op de scriptpagina en voer de informatie in.

- 5 Klik op 'Opslaan'.

Afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder dit script heeft ingesteld, kunnen de volgende gebeurtenissen plaatsvinden:

- Er wordt een score berekend en vergeleken met een drempel.
- Afhankelijk van of de score boven of onder de drempel ligt, wordt een resultaat berekend.
- De score, antwoorden op de vragen en het resultaat worden weer toegewezen aan de bovenliggende record.
- De datum voor de laatste beoordeling wordt ook ingevuld.

Records verwijderen en herstellen

U kunt een record verwijderen als uw toegangsniveau voor deze record dit toestaat. U kunt een lijst met records verwijderen als de machtiging 'Batch verwijderen' aan uw rol is toegewezen.

Wanneer u een record of een lijst met records verwijdert, worden de records gedurende 30 dagen opgeslagen in het gebied 'Verwijderde items'. Na 30 dagen worden de verwijderde items echter permanent gewist, waarna ze niet meer kunnen worden opgehaald.

OPMERKING: waarschuwingsrecords en bijbehorende bijlagen vormen een uitzondering wanneer u records verwijdert. Deze worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden hersteld.

Als u een record verwijdert, worden automatisch ook enkele records verwijderd die zijn gekoppeld aan de verwijderde record. Bijvoorbeeld: als u een account verwijdert, worden gekoppelde aantekeningen ook verwijderd.

Wanneer u op de algemene koppeling 'Verwijderde items' klikt, wordt de pagina 'Alle verwijderde items' weergegeven met alle items die u hebt verwijderd. Als de machtiging 'Alle records herstellen' aan uw gebruikersrol is toegewezen, worden alle verwijderde items voor uw bedrijf weergegeven.

De bovenliggende record wordt weergegeven in de lijst met verwijderde items, maar de gekoppelde records niet. Een gekoppelde record wordt alleen als aparte record weergegeven wanneer u de record verwijdert *voordat* u de bovenliggende record verwijdert.

Bijvoorbeeld: als u een account met drie gekoppelde activiteiten verwijdert, wordt alleen de accountrecord weergegeven in de lijst met verwijderde items. Als u echter een van deze gekoppelde activiteiten verwijdert voordat u de account zelf verwijdert, wordt deze activiteit als aparte record weergegeven in de lijst.

Wanneer u een record herstelt, worden alle records die aan de record zijn gekoppeld op het moment dat deze wordt verwijderd, ook hersteld (inclusief alle relaties). Herstel altijd de bovenliggende record eerst, want als u eerst een onderliggende record probeert te herstellen, wordt een foutbericht weergegeven.

Gebruik de lijst op de pagina 'Alle verwijderde items' om verwijderde records te zoeken. Als u een recordtype in de lijst selecteert, worden alle verwijderde aantekeningen en bijlagen voor records van dat type, evenals alle verwijderde records van dat type weergegeven. De regel voor gekoppelde records is echter nog wel van kracht. Aantekeningen en bijlagen die samen met de hoofdrecord zijn verwijderd, staan niet in de lijst. Als u bijvoorbeeld 'Alle accounts' selecteert in de lijst, worden alle accountaantekeningen en accountbijlagen weergegeven die afzonderlijk uit de hoofdrecord zijn verwijderd, evenals alle verwijderde accountrecords.

OPMERKING: bedrijven kunnen slechts een beperkte hoeveelheid gegevens opslaan. Records die zijn opgeslagen in 'Verwijderde items', worden niet meegerekend voor de totale opslaglimiet van een bedrijf.

Ga als volgt te werk om een record van de gegevenspagina van een record te verwijderen:

- Klik op de gegevenspagina van een record op 'Verwijderen'.

OPMERKING: als u de gegevenspagina van een record opent via een lijstpagina of een lijst met verwante records in een bovenliggende record, wordt u in Oracle CRM On Demand na het verwijderen van de record teruggeleid naar de pagina waarvandaan u bent doorgeschakeld.

Ga als volgt te werk om een record in een lijst met records te verwijderen:

- Selecteer de optie 'Verwijderen' in het menu op recordniveau in de rij voor de record die u wilt verwijderen.

Ga als volgt te werk om een lijst met records te verwijderen:

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Batch verwijderen' is toegewezen.

- 1 Klik op de startpagina van de record op de lijst met records die u wilt verwijderen.

TIP: exporteer de lijst voordat u deze verwijdert. Zodoende kunt u de gegevens weer in Oracle CRM On Demand importeren als u bepaalde records per ongeluk hebt verwijderd.

U kunt lijsten met accounts, relaties, verkoopkansen, leads, serviceaanvragen of activiteiten verwijderen.

- 2 Klik op de lijstpagina van de record op de knop 'Menu' en selecteer 'Batch verwijderen'.
- 3 Klik op 'OK' om te bevestigen dat u wilt doorgaan.
- 4 Klik op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' in de sectie 'Actieve aanvragen' op 'Doorgaan'.
OPMERKING: als u niet op 'Doorgaan' klikt, worden de records niet verwijderd. U kunt terugkeren naar de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' door op de algemene koppeling 'Beheer' en vervolgens op de 'Startpagina Beheerder' op de koppeling 'Wachtrij voor batchverwijdering' te klikken.
- 5 Klik in de sectie 'Verwerkte aanvragen' op 'Log' als u het logbestand voor de verwijdering wilt bekijken.

Ga als volgt te werk om een record te herstellen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Verwijderde items'.
 - 2 Klik in de rij voor de record op 'Herstellen'.
- OPMERKING:** als de machtiging 'Alle records herstellen' aan uw rol is toegewezen, kunt u records herstellen die iemand in uw bedrijf heeft verwijderd.

De volgende tabel bevat meer informatie over het verwijderen van records.

OPMERKING: de bijlagerecords waarnaar in deze tabel wordt verwezen, zijn de bijlagerecords die met behulp van het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen' aan bovenliggende records zijn gekoppeld. Daarnaast kunt u met behulp van de velden voor bijlagen bestanden koppelen aan records van het type 'Aangepast object' en aan bepaalde recordtypen die specifiek van toepassing zijn op een sector of die speciaal zijn ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Als een dergelijk recordtype is geconfigureerd als een recordtype dat gerelateerd is aan een ander recordtype, worden de gekoppelde records en de gekoppelde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd wanneer de bovenliggende record wordt verwijderd. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 101) voor meer informatie over het verwante item 'Bijlagen' en de velden voor bijlagen.

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
Account	<p>U kunt een account niet verwijderen als deze is gekoppeld aan een verkoopkans met de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd'.</p> <p>Wanneer u een account verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkoopkansen ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden niet verwijderd:</p>

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties
Activiteit	<p>Wanneer u een activiteit verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bijlagen <p>Als u een communicatieactiviteit wilt verwijderen, moeten de machtigingen 'Bedrijf beheren' en 'Batch verwijderen' zijn ingeschakeld voor uw rol.</p>
Waarschuwing	<p>Waarschuwingsrecords en de desbetreffende bijlagen vormen een uitzondering op de normale gang van zaken wanneer u records verwijdert. Ze worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden opgehaald.</p>
Campagne	<p>Wanneer u een campagne verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkoopkansen
Relatie	<p>Wanneer u een relatie verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accounts ■ Activiteiten

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
	<ul style="list-style-type: none"> Verkoopkansen
Dealer	<p>Wanneer u een dealer verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) Aantekeningen Bijlagen
Gefilterde lijst	Gefilterde lijsten kunnen niet worden bewerkt. Als u een gefilterde lijst wilt wijzigen, moet u deze verwijderen en een nieuwe lijst maken.
Fonds	<p>Wanneer u een fonds verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) Aantekeningen Bijlagen
Groep	Wanneer u een groep verwijdert, wordt de verwijzing naar de groep vanuit de records in die groep verwijderd en wordt het eigendom van de record weer ingesteld op de medewerker in het veld 'Eigenaar'. Bij een groot aantal records kan het proces langer duren. Gedurende deze tijd kunnen groepsleden geen records maken.
Huishouden	Er worden geen onderliggende records verwijderd wanneer het huishouden wordt verwijderd.
Lead	<p>Wanneer u een lead verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) Aantekeningen Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p>

Als u dit verwijdt	Moet u hiermee rekening houden
	<ul style="list-style-type: none"> Verkoopkansen
Medische gebeurtenis	<p>Wanneer u een medische gebeurtenis verwijdt, worden de volgende gekoppelde records <i>niet</i> verwijdt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genodigden (relaties) <p>OPMERKING: u kunt een gebeurtenis met de status 'Voltooid' niet verwijderen.</p>
Verkoopkans	<p>U kunt een verkoopkans met de verkoopfase 'Gesloten' niet verwijderen omdat deze gegevens worden gebruikt voor historische rapportage. Wanneer u een verkoopkans verwijdt, worden de volgende gekoppelde records ook verwijdt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leads Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) Aantekeningen Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijdt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaties Accounts
Portefeuilleaccount	<p>Wanneer u een portefeuille verwijdt, worden de volgende gekoppelde records ook verwijdt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijdt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaties
Product	<p>U kunt een product niet verwijderen. Als u dit wilt verwijderen uit de lijst met beschikbare producten, kunnen uw medewerkers een koppeling naar verkoopkansen (als producten) of accounts (als activa) maken en op de pagina 'Product bewerken' het selectievakje 'Bestelbaar' in te schakelen.</p>

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
Productcategorie	Een gebruiker met een rol waaraan de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen, kan productcategorieën verwijderen. Wanneer een categorie wordt verwijderd, wordt de koppeling tussen het product en de categorie verbroken, maar de producten blijven behouden.
Rol	<p>Een gebruiker met een rol waaraan de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen, kan rollen verwijderen.</p> <p>Verwijderde rollen worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden hersteld.</p> <p>Voordat u een rol verwijdert, moet u alle gebruikers met deze rol toewijzen aan een andere rol. Anders kunt u de rol niet verwijderen.</p>
Oplossing	<p>Wanneer u een oplossing verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oplossingshistorie <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceaanvragen ■ Oplossingen <p>TIP: verwijder een oplossing niet, maar wijzig de status ervan in 'Verouderd' als u de oplossing niet langer nuttig vindt, terwijl deze was gekoppeld aan een serviceaanvraag. Zo kan uw bedrijf voorkomen dat de oplossing verder wordt gebruikt door medewerkers van de klantenservice, maar wordt de oplossing wel opgeslagen voor historische doeleinden. (Als u wilt bepalen of de oplossing is gebruikt, gaat u naar de gegevenspagina voor oplossingen en raadpleegt u de sectie 'Serviceaanvragen' voor gekoppelde records.)</p>
Rayon	<p>Een gebruiker met de rol waaraan de machtiging 'Rayons beheren' is toegewezen, kan rayons verwijderen. Rayons kunnen worden verwijderd, ongeacht of deze wel of niet zijn gekoppeld aan andere rayons, accounts, verkoopkansen en dergelijke.</p> <p>De gegevenspagina voor rayons bevat de beheerder als het rayon al dan niet onderliggende items bevat. De beheerder kan zoeken naar een account, verkoopkans en dergelijke met behulp van de voorwaarde waarbij Rayon = <Te verwijderen rayon> om te bepalen of er bijvoorbeeld een account of verkoopkans is gekoppeld aan het rayon.</p>
Voertuig	<p>Wanneer u een voertuig verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen

OPMERKING: zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 183) voor meer informatie over gekoppelde records.

Controlesporen voor records bekijken

Als recordtypen controlesporen ondersteunen, kunt u het controlespoor bekijken waarmee de wijzigingen in de gecontroleerde velden van een record worden bijgehouden.

Afhankelijk van de configuratie voor het controlespoor die de systeembeheerder heeft ingesteld, kan het controlespoor ook de volgende gegevens bevatten:

- Een item voor het maken van de record
- Als de record is verwijderd of hersteld: een item voor beide acties

OPMERKING: als een record is verwijderd maar niet is hersteld, is de record zelf niet langer toegankelijk. Daardoor kunt u niet de details van de verwijderactie bekijken in de bijbehorende controlespoorgegevens. Er bestaat wel een item voor de verwijderactie in het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf. Als de record later wordt hersteld, bevatten zowel het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf als de controlespoorgegevens van de record een item voor de verwijderactie en een item voor de herstelactie. Als u het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf wilt bekijken, moet de machtiging 'Toegang tot hoofdcontrolespoor' in uw gebruikersrol zijn ingesteld.

Voor wijzigingen van records bevat het controlespoor de oude en nieuwe waarden in een veld, en de datum/tijd en de naam van de gebruiker die het veld heeft gewijzigd. De systeembeheerder bepaalt welke velden worden gecontroleerd. Zie [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170) voor meer informatie over de recordtypen die controlesporen ondersteunen en een lijst met velden die standaard worden gecontroleerd.

Voordat u begint. Voor de weergave van het controlespoor van een recordtype configureert de systeembeheerder de paginalay-outs voor uw rol zodanig dat deze het verwante item 'Controlespoor' bevatten in de gegevenspaginalay-out voor het bovenliggende type record. De systeembeheerder moet u ook alleen-lezen toegang verlenen tot het verwante item 'Controlespoor' voor het bovenliggende type record. Als het verwante item 'Controlespoor' nog steeds niet zichtbaar is op de gegevenspagina van de record nadat de systeembeheerder de configuratie heeft voltooid, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina van de record en voegt u 'Controlespoor' toe als een sectie voor verwante informatie. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie over het bewerken van uw gegevenspaginalay-outs.

Ga als volgt te werk om het controlespoor voor een record te bekijken:

- Ga op de gegevenspagina van de record omlaag naar de sectie voor verwante informatie genaamd 'Controlespoor'.

Elke rij bevat de datum waarop de record is bijgewerkt en de naam van degene die de record heeft bijgewerkt. Ook worden de nieuwe en oude waarden in het gewijzigde gecontroleerde veld getoond.

OPMERKING: elke controlespoorrecord bevat slechts de gegevens van één wijziging in één veld. De controlespoorrecords voor wijzigingen worden alleen voor gecontroleerde velden weergegeven. Als een gebruiker dus een record opslaat nadat twee velden zijn gewijzigd en slechts een van die velden wordt gecontroleerd, wordt alleen een controlespoorrecord weergegeven voor de wijziging van het gecontroleerde veld. De gegevens van de wijziging van het andere veld worden niet weergegeven.

Duplicaten bij het maken van records

Voor veel recordtypen geldt dat, wanneer u een record maakt, u in Oracle CRM On Demand wordt gewaarschuwd als deze record al bestaat. De bestaande record kan zich in uw huidige bedrijfsrecords bevinden. Annuleer het maken van de record als het foutbericht over dubbele records wordt weergegeven. Zoek de bestaande record en werk deze bij.

Voor de volgende recordtypen wordt in Oracle CRM On Demand niet op dubbele records gecontroleerd wanneer u een nieuwe record maakt via de gebruikersinterface:

- Activiteit
- Accountomzet
- Beoordeling
- Relatie
- Omzet relatie
- Aangepast object 01, 02, 03, 04 en hoger
- Omzet per product voor dealregistratie
- Huishouden
- Lead
- Aantekening
- Omzet per product voor verkoopkans
- Speciale prijs product

OPMERKING: controleer in de recordlijst of de record al bestaat voordat u een nieuwe record toevoegt.

In de volgende tabel worden de velden weergegeven die worden gebruikt om te bepalen of een record een duplicaat is als de record via de gebruikersinterface wordt gemaakt.

OPMERKING: zie [Dubbele records en externe ID's](#) (op pagina 1426) voor informatie over dubbele records als records worden geïmporteerd.

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Account	Naam account en Locatie
Concurrent voor account	Naam concurrent
Accountpartner	Naam partner
Afspraakrelatie	Naam relatie
Afspraakgebruiker	Gebruikersnaam
Bijlagen	Bestandsnaam
Bedrijfsplan	Naam plan, Type, Status en Periode
Campagne	Broncode

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Ontvanger campagne	Relatie
Doelstelling	Naam doelstelling, Type, Status en Periode
Verkoopkans	Naam verkoopkans en Account
Concurrent verkoopkans	Naam concurrent
Partner verkoopkansen	Naam partner
Accountplan	Account en Bedrijfsplan
Relatie plan	Relatie en Naam bedrijfsplan
Verkoopkansplan	Bedrijfsplan en Verkoopkans
Product	Productnaam
Productcategorie	Categorienaam
Serviceaanvraag	Servicenummer OPMERKING: het servicenummer wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Oplossing	Titel
Relatie taak	Naam relatie
Gebruiker taak	Gebruikersnaam
Team	Gebruikersnaam
Gebruiker	Gebruikers-ID en Aanmeld-ID bedrijf
Relatiebeheer partner	
Accreditatie	Naam accreditatie
Accreditatieaanvraag	Naam accreditatie, Naam partner en Datum aanvraag
Aanvraag	Aanvraag-ID OPMERKING: de aanvraag-ID wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Certificering	Naam certificering
Certificeringsaanvraag	Naam certificering, Naam relatie en Datum aanvraag
Cursus	Naam cursus
Inschrijving voor cursus	Naam cursus, Naam kandidaat en Inschrijvingsdatum
Registratie deal	Naam en Hoofdpartner

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Examen	Naam examen
Registratie examen	Naam examen, Naam kandidaat, Eigenaar en Examendatum
Fonds	Fonds-ID OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt het veld 'Fonds-ID' automatisch ingesteld op de rij-ID van de record. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Fondsaanvraag	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
MDF-aanvraag	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
Partner	Naam partner en Locatie
Partnerprogramma	Naam partnerprogramma
Prijslijst	Naam prijslijst en Type
Regelitem prijslijst	Prijslijst, Product en Type
Aanvraag speciale prijs	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
Life Sciences	
Toewijzing	Type toewijzing, Steekproef nemen stoppen, Monster en Eigenaar
Gunstigste tijd relatie	Dag, Begintijd, Eindtijd, Adres en Volledige naam relatie
Licentie relatie voor staat/provincie	Licentienummer en Volledige naam relatie
Voorraadcontrolerapport	Type, Status, Reden, Datum voltooid, Voorraadperiode en Gebruikers-ID eigenaar
Voorraadperiode	Begindatum, Actief, Afgestemd en Eigenaar
Gebeurtenis medische opleiding	Einddatum en Naam
Reactiebericht	Reactie, Eindtijd, Begintijd, Volgnummer, Follow-up en Oplossing-ID
Berichtgevingsplan	Naam, Verklaring verplicht, Vergrendelingsreeks, Follow-up inschakelen, Status, Type, Productnaam en Eigenaar
Item berichtgevingsplan	Verklaringsbericht, Volgnummer, Type, Bovenliggend berichtgevingsplan en Naam oplossing
Itemrelaties berichtgevingsplan	Type, Bovenliggend item berichtgevingsplan en Naam oplossing
Productgegevens	Indicatie en Product
Afgeleverde promotieartikelen	Hoeveelheid en Product

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Disclaimer monster	Tekst disclaimer en Status
Afgegeven monster	Hoeveelheid en Product
Voorraad monsters	Saldo opening, Voorraadperiode en Monster
Monsterpartij	Partijnr, Vervaldatum, Bestelbaar en Monster OPMERKING: het veld 'Bestelbaar' bevindt zich op het product dat aan het monster is gekoppeld.
Monstertransactie	Naam, Datum en Type
Handtekening	Handtekeningcontrole en Activiteit
Transactie-item	Hoeveelheid, Regelnummer, Transactienr en Monster
Vermogensbeheer	
Rekening	Rekening
Rekeninghouder	Zakelijke rekening, Naam rekeninghouder, Rekening en Rol
Rekeningenportefeuille	Rekening, Financieel product en Portefeuillenaam rekening
Financieel plan	Rekening, Naam financieel plan en Type
Financieel product	Naam financieel product
Financiële transactie	Rekening, Financieel product en Transactie-ID
Portefeuille	Rekeningnummer en Product
Verzekering	
Makelaarprofiel	Partner, Jaar makelaarprofiel en Naam makelaarprofiel
Claim	Claimnr en Polis
Dekking	Dekkingsnaam, Dekking en Polis
Schade	Claimnr, Verzekering eigendom en Schadenaam
Verzekering Eigendom	Type, Polis en Volgnummer
Betrokken partij	Claimnr, Relatie en Rol
Polis	Polisnummer
Polishouder	Polis, Rol
Auto-industrie	
Dealer	Naam

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Financiële gegevens	Nr financieringsgegevens OPMERKING: het nummer financieringsgegevens wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Merk	Merk
Verkoophistorie	Verkoopnummer OPMERKING: het verkoophistorienummer wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Verkoopuren	Dag en Openingstijd
Servicehistorie	Nr servicehistorie OPMERKING: het nummer servicehistorie wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Service-uren	Dag en Openingstijd
Rayon	Naam
Voertuig	Chassisnr
Relatie voertuig	Gebruikersnaam

Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond

U kunt van alle pagina's behalve de bewerkingspagina's informatie afdrukken die op die pagina wordt getoond. Bij het afdrukken van een pagina worden alle externe interface-elementen en koppelingen uitgesloten.

Ga als volgt te werk om informatie af te drukken die op uw pagina wordt getoond:

- 1 Klik op de koppeling 'Printervriendelijk'.
- 2 Klik op de koppeling 'Afdrukken'.
- 3 Corrigeer in het venster 'Afdrukken' de voorkeuren voor uw printer om ervoor te zorgen dat de pagina wordt afgedrukt in de stand 'Liggend'.
Gebruik de stand 'Liggend' om de gegevens op de afgedrukte pagina optimaal weer te geven.
- 4 Volg de instructies op het scherm om het rapport af te drukken.

Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven

De pagina 'Service-informatie' bevat informatie over geplande en recente onderhoudssessies voor de productieomgeving en de tijdelijke omgeving van Oracle CRM On Demand. De *productieomgeving* is de omgeving waarin uw bedrijf de werkzaamheden in Oracle CRM On Demand uitvoert. De *tijdelijke omgeving* is meestal een kopie van de productieomgeving die voor testdoeleinden kan worden gebruikt. In de tijdelijke omgeving kunnen bijvoorbeeld configuratiewijzigingen of patches worden getest voordat ze op de productieomgeving worden toegepast.

De pagina 'Service-informatie' bevat ook informatie over de beschikbaarheid van de productieomgeving van Oracle CRM On Demand gedurende de afgelopen maanden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u service-informatie van Oracle CRM On Demand kunt weergeven.

Ga als volgt te werk om service-informatie van Oracle CRM On Demand weer te geven:

- Ga naar het onderste gedeelte van een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand en klik op 'Service-informatie' om de pagina 'Service-informatie' te openen.

De sectie 'Versie-informatie' op de pagina 'Service-informatie' bevat informatie over het versieniveau, de patches, enzovoort, die van toepassing is op de omgeving van Oracle CRM On Demand waarbij u op dat moment bent aangemeld. Deze informatie wordt door Oracle gebruikt voor het oplossen van problemen. Als u contact opneemt met Oracle voor ondersteuning, wordt u mogelijk gevraagd deze informatie te verstrekken.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de informatie die in de sectie 'Informatie beschikbaarheid productie' van de pagina wordt weergegeven.

Veld	Omschrijving
Maand	De kalendermaand waarvoor de beschikbaarheidsinformatie wordt weergegeven.
Beschikbaarheid (%)	<p>Het percentage van de tijd dat de productieomgeving van Oracle CRM On Demand beschikbaar was in de aangegeven maand.</p> <p>OPMERKING: de beschikbaarheidsinformatie wordt omstreeks het midden van de maand verstrekt voor de vorige kalendermaand. In uitzonderlijke gevallen kan de beschikbaarheidsinformatie worden gewijzigd nadat deze is verstrekt.</p>

Op de pagina 'Service-informatie' wordt de informatie over de onderhoudsplanung voor de productieomgeving en de tijdelijke omgeving in twee afzonderlijke secties weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van een deel van de informatie die in de secties voor onderhoudsplanung wordt weergegeven.

Veld	Omschrijving
Datum onderhoud	De datum voor de onderhoudssessie. Datums in de toekomst geven geplande onderhoudssessies aan. Deze datums kunnen worden gewijzigd.

Veld	Omschrijving
Geschatte begintijd	De geschatte tijd waarop de sessie zal beginnen. De getoonde tijd is de tijd in uw lokale tijdzone.
Geschatte duur (uren)	Een schatting van de duur van de sessie, weergegeven in uren.
Type onderhoud	Het type onderhoud dat is of wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld standaardonderhoud of de installatie van een patch. OPMERKING: als de datum voor de onderhoudssessie in de toekomst ligt, kan de informatie over het type onderhoud worden gewijzigd.
Laatst bijgewerkt op	De datum waarop de informatie over de onderhoudssessie voor het laatst is bijgewerkt.

OPMERKING: de pagina 'Service-informatie' bevat de koppeling 'Diagnose', die toegang biedt tot diagnostische informatie. Uit veiligheidsoverwegingen wordt deze informatie versleuteld. Als u contact opneemt met Oracle voor ondersteuning, wordt u mogelijk gevraagd op de koppeling 'Diagnose' te klikken en de versleutelde informatie naar Oracle CRM On Demand Customer Care te verzenden.

Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen

Als u uw gebruikers-ID bent vergeten, kunt u op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand een aanvraag indienen waarna de informatie in een e-mail naar u wordt verzonden. Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u op dezelfde pagina een aanvraag indienen om uw wachtwoord opnieuw in te stellen, mits aan uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen' is toegewezen.

Als u zowel uw gebruikers-ID als uw wachtwoord bent vergeten, kunt u eerst uw gebruikers-ID ophalen en vervolgens met behulp van deze informatie en de veiligheidsvragen die u in Oracle CRM On Demand hebt ingesteld, uw wachtwoord opnieuw instellen.

Houdt u bij het ophalen van uw gebruikers-ID of het opnieuw instellen van uw wachtwoord rekening met de volgende punten:

- Als u uw gebruikers-ID wilt ophalen, moet u op de hoogte zijn van het primaire e-mailadres dat in uw gebruikersrecord in Oracle CRM On Demand is opgeslagen. Als u problemen ondervindt met het ophalen van uw gebruikers-ID, neemt u contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf om het primaire e-mailadres te controleren.
- Als u uw wachtwoord opnieuw wilt instellen, moet u uw gebruikers-ID weten. Als u zowel uw wachtwoord als uw gebruikers-ID bent vergeten, haalt u eerst uw gebruikers-ID op waarna u met behulp van deze informatie uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.
- U kunt uw wachtwoord alleen instellen als u de antwoorden weet op de beveiligingsvragen die u in Oracle CRM On Demand hebt ingesteld.
- Elke keer dat uw gebruikers-ID naar u wordt verzonden, wordt een vermelding toegevoegd aan het controlespoor van uw gebruikersrecord.

- Elke keer dat u uw wachtwoord opnieuw instelt, wordt een vermelding toegevoegd aan het controlespoor van uw gebruikersrecord.

Ga als volgt te werk om uw gebruikers-ID op te halen:

- 1 Klik op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?'.
- 2 Klik op de pagina 'Een optie selecteren' op de koppeling 'Ik ben mijn gebruikers-ID vergeten'.
- 3 Voer het primaire e-mailadres in dat in uw gebruikersrecord in Oracle CRM On Demand is opgeslagen en klik op 'Start'.

Afhankelijk van het e-mailadres dat u hebt ingevoerd, gebeurt het volgende:

- Als de syntaxis van het ingevoerde e-mailadres juist is, verschijnt er een bevestigingsbericht. Als de syntaxis onjuist is, verschijnt er een foutbericht.
- Als u het juiste primaire e-mailadres hebt ingevoerd, wordt een e-mailbericht met uw gebruikers-ID naar het e-mailadres verzonden.
- Als de syntaxis van het ingevoerde e-mailadres juist is maar als het e-mailadres niet het primaire adres in uw gebruikersaccount is, wordt er geen e-mailbericht naar u verzonden. Neem in dit geval contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf om het primaire e-mailadres te controleren.

OPMERKING: als u in Oracle CRM On Demand meerdere accounts hebt, wordt in de e-mail voor elke account de actieve gebruikers-ID weergegeven, tenzij de account alleen is geconfigureerd voor Single Sign-On. Als u niet weet of uw account alleen is geconfigureerd voor Single Sign-On, neemt u voor antwoord op deze vraag contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf.

Als u het e-mailbericht met de gebruikers-ID hebt ontvangen en u uw wachtwoord weet, kunt u teruggaan naar de aanmeldpagina en kunt u zich op de gebruikelijke wijze aanmelden bij Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: uw gebruikers-ID kan per periode van 24 uur maximaal drie keer naar u worden verzonden.

Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u deze aan de hand van de onderstaande procedure opnieuw instellen.

Ga als volgt te werk om uw wachtwoord opnieuw in te stellen:

- 1 Klik op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?'.
- 2 Klik op de pagina 'Een optie selecteren' op de koppeling 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten'.
- 3 Voer op de pagina 'Wachtwoord vergeten' uw gebruikers-ID in en klik op 'Start'.

Als u de juiste gebruikers-ID hebt ingevoerd, wordt er een bevestigingsbericht weergegeven en ontvangt u een e-mailbericht met een tijdelijke koppeling naar Oracle CRM On Demand.

- 4 Klik op de tijdelijke koppeling in het e-mailbericht om Oracle CRM On Demand te openen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt hoe lang de tijdelijke koppeling geldig is en hoe vaak u zich met de tijdelijke koppeling kunt aanmelden.

- 5 Voer op de pagina 'Wachtwoord terugzetten' de antwoorden op de veiligheidsvragen in en klik op 'Indienen'.
- 6 Voer in het veld 'Nieuw wachtwoord' op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' een nieuw wachtwoord in. Voer hetzelfde wachtwoord nogmaals in het veld 'Nieuw wachtwoord controleren' in.
- 7 Klik op 'Opslaan' om het nieuwe wachtwoord op te slaan.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt hoe vaak u uw wachtwoord gedurende een bepaalde periode opnieuw kunt instellen.

Duur sessie Oracle CRM On Demand

De systeembeheerder kan voor uw bedrijf een maximumduur voor een actieve sessie in Oracle CRM On Demand opgeven. Als de beheerder de maximumduur instelt op 0 (nul), is de duur van een actieve sessie onbeperkt.

Als een interactieve gebruikerssessie de opgegeven maximumduur heeft bereikt, keert u terug naar de aanmeldpagina zodra u nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert, zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop. Vervolgens meldt u zich opnieuw aan om terug te keren naar de pagina die u wilde openen. Als tijdens het gebruik van webservices een time-out optreedt voor een actieve sessie, moet de gebruiker van de webservices zich opnieuw aanmelden om de webservices te blijven gebruiken.

Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand

De systeembeheerder kan opgeven of gelijktijdige sessies toegestaan zijn. Er is sprake van *gelijktijdige sessies* wanneer dezelfde gebruikersreferenties meer dan één keer via verschillende browsers tegelijkertijd worden gebruikt voor aanmelding bij Oracle CRM On Demand. Alleen interactieve gebruikerssessies worden meegerekend. Verbindingen met Oracle CRM On Demand via webservices of desktopclients worden niet meegerekend in de telling van gelijktijdige sessies.

De systeembeheerder geeft op of gelijktijdige sessies toegestaan zijn. In de volgende tabel wordt aangegeven wat de gebruikers te zien krijgen als ze zich bij Oracle CRM On Demand proberen aan te melden met gebruikersreferenties die al voor ten minste één bestaande sessie in gebruik zijn, afhankelijk van de optie die de systeembeheerder instelt.

Optie	Gedrag
Toestaan met melding	<p>De nieuwe sessie is toegestaan. Als de gebruiker zich voor de nieuwe sessie aanmeldt, gebeurt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">■ In de nieuwe sessie wordt een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er ten minste één gelijktijdige sessie actief is. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken.■ Als de gebruiker nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert,

Optie	Gedrag
	zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop, wordt in elke actieve gelijktijdige sessie een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er een gelijktijdige sessie is gestart. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken.
Toestaan zonder melding	De nieuwe sessie is toegestaan. In de nieuwe of bestaande sessie wordt geen melding weergegeven om aan te geven dat er een gelijktijdige sessie actief is.
Voorkomen en bestaande sessie beëindigen	<p>De nieuwe sessie is toegestaan, maar de bestaande sessie wordt beëindigd. Als de gebruiker zich voor de nieuwe sessie aanmeldt, gebeurt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In de nieuwe sessie wordt een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er een andere sessie met dezelfde referenties wordt beëindigd. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken. ■ Als de gebruiker van de oorspronkelijke sessie nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert, zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop, keert de gebruiker terug naar de aanmeldpagina. Daar wordt een bericht weergegeven met de melding dat de sessie is beëindigd omdat een andere gebruiker zich met dezelfde referenties heeft aangemeld.

Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand

Informatie over de systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand vindt u op de [website van Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Versienotities voor Oracle CRM On Demand

Bij elke versie van Oracle CRM On Demand wordt een aantal versienotities meegeleverd. Hierin zijn kleine wijzigingen in de Oracle CRM On Demand opgenomen, waardoor het bestaande gedrag of de gebruikersinterface mogelijk is gewijzigd. De versienotities zijn gebaseerd op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' bovenaan de pagina's in de Oracle CRM On Demand.

Contact opnemen met Oracle

Oracle biedt allerlei services en verneemt graag uw suggesties voor deze toepassing. Gebruik de volgende resources om:

- Verbeteringen voor het product, onze services of onze processen voor te stellen op <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Verkoopmateriaal of informatie over onze nieuwe producten en promoties aan te vragen op <http://www.crmondemand.com/>
- Verbeteringen voor de online-help voor te stellen door een e-mail te sturen naar siebeldoc_ww@oracle.com

Oracle CRM On Demand afsluiten

LET OP: Sla voordat u Oracle CRM On Demand afsluit alle gegevens op en sluit alle geopende vensters, zoals schermen voor het maken van nieuwe records. Wijzig uw werkstatus in 'Niet beschikbaar' voordat u zich afmeldt, als u de callcentertoepassing Oracle Contact On Demand gebruikt.

Ga als volgt te werk om Oracle CRM On Demand af te sluiten:

- Klik in de rechterbovenhoek van de Oracle CRM On Demand-pagina op 'Afmelden'.

Als u het browservenster sluit om Oracle CRM On Demand af te sluiten, blijft uw sessie geopend tot de time-out van de sessie is verstreken. De time-out is meestal ingesteld op 10-15 minuten.

OPMERKING: Klik rechtsboven op de koppeling 'Afmelden' als u zich als andere gebruiker wilt aanmelden. Als u zich niet expliciet afmeldt, wordt de browsersessie niet gesloten en wordt in alle weergaven en gegevens ervan uitgegaan dat de eerste gebruiker nog steeds is aangemeld.

2 Agenda en activiteiten

Op de pagina's 'Agenda' kunt u activiteiten bekijken, maken en bijwerken, en geplande gesprekken bekijken en bijwerken.

Een *activiteit* bestaat uit taken die u uitvoert vóór een bepaalde datum en afspraken die u voor een bepaald tijdstip wilt plannen. Taken en afspraken kunnen vergaderingen, telefoongesprekken, demonstraties of evenementen zijn. Het verschil tussen taken en afspraken is dat taken in een lijst staan en een vervaldatum en status hebben, terwijl afspraken op een bepaalde datum en tijd in uw agenda zijn gepland.

Een *gepland gesprek* is een Life Sciences-gesprek dat u met de status 'Gepland' maakt om over een voorlopige aanduiding te beschikken voor een verkoopgesprek met een arts, ziekenhuis of kliniek. De volgende kleurcodering wordt gebruikt om geplande gesprekken en andere afspraken, activiteiten of geplande gesprekken in uw agenda van elkaar te onderscheiden:

- Afspraken, activiteiten en geplande gesprekken worden in uw agenda met een blauw lettertype gemarkeerd.
- Geplande gesprekken (ofwel gesprekken met de status 'Gepland') worden in uw agenda met een rood lettertype gemarkeerd.

Geplande gesprekken worden niet standaard in uw agenda weergegeven. Als u geplande gesprekken in uw agenda wilt bekijken, moet voor uw gebruikersrol de Life Sciences-machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' zijn ingesteld.

Werken met de pagina's 'Agenda'

Op de pagina's 'Agenda' kunt u uw activiteiten beheren. De standaardpagina is 'Dagagenda' en deze bevat de secties 'Dagagenda', 'Agendaweergave', 'Openstaande taken' en 'Geplande gesprekken'.

Als u de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' wilt bekijken, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' zijn toegewezen. De sectie 'Geplande gesprekken' bevat een lijst met twee weken aan geplande gesprekken voor de vertegenwoordiger. De lijst wordt in chronologische volgorde weergegeven en bevat de volgende informatie voor elk gepland gesprek: datum gesprek en begintijd, huidig tijdstip, onderwerp, te bezoeken relatie en andere adresgegevens van de relatie. In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina's 'Agenda' wordt de volgende kleurcodering gebruikt:

- Geplande gesprekken die te laat zijn en een begintijd in het verleden hebben, worden met een rood lettertype weergegeven.
- Geplande gesprekken die aanstaand zijn en een begintijd in de toekomst hebben, worden met een blauw lettertype weergegeven.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139), [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515) en [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 147) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek.

OPMERKING: als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is ingesteld, bevatten uw pagina's 'Agenda' meer functies dan op de standaardpagina worden weergegeven. Zie [Pagina Agenda-instellingen](#) (zie "[Pagina 'Agenda-instelling'](#)" op pagina 155) voor meer informatie over extra functionaliteit.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de pagina's 'Dagagenda' of 'Weekagenda'.

OPMERKING: de communicatieactiviteiten die u maakt in Oracle Contact On Demand vormen een apart subtype activiteiten. Ze worden dan ook niet weergegeven op de pagina's 'Agenda' of in de lijsten met activiteiten.

Taak	Procedure
Een taak maken	Klik in de titelbalk 'Openstaande taken' op 'Nieuw'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de taakgegevens in en sla de record op.
Een taak verwijderen	Klik op de koppeling van de taak die u wilt verwijderen. Klik op de pagina 'Taakgegevens' op 'Verwijderen'.
Een afspraak maken	Klik in de titelbalk 'Agenda' op 'Nieuwe afspraak'. Voer op de pagina 'Afspraak bewerken' de afspraakgegevens in en sla de record op.
Een afspraak verwijderen	Klik op de koppeling van de afspraak die u wilt verwijderen. Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'Verwijderen'.
Naar een bepaalde dag gaan	Klik op de koppeling van de desbetreffende dag in de sectie van de agendaweergave.
Naar een bepaalde maand gaan	Klik op de pijlen in de sectie van de agendaweergave.
Een taak markeren als voltooid	Klik in de sectie 'Openstaande taken' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. Klik op de pagina 'Lijst met activiteiten' op de koppeling 'Onderwerp' voor de taak die u als voltooid wilt markeren. Klik op de pagina 'Taakgegevens' op 'Markeren als voltooid'.
Per dag door de agenda bladeren	Klik op de pijlen in de sectie 'Dagagenda'.
Een activiteit bijwerken	Klik op de koppeling van de activiteit (afspraak, taak of gepland gesprek) die u wilt bijwerken. Bewerk op de pagina 'Afspraakgegevens', 'Taakgegevens' of 'Gespreksgegevens' de velden inline of klik op 'Bewerken' om de pagina 'Afspraak bewerken', 'Taak bewerken' of 'Gesprek bewerken' te openen. Zie Recordgegevens bijwerken (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.
Een lijst met afspraken, taken (openstaand, gesloten of alle), activiteiten of geplande gesprekken weergeven	Klik in de sectie 'Open taken' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. Klik op de lijstpagina voor activiteiten op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie.

Taak	Procedure
De afspraken van de dag weergeven	Klik op het pictogram '1' in de agenda.
De gegevens van een activiteit weergeven	Klik op de koppeling van de activiteit (afspraak, taak of gepland gesprek) die u wilt bekijken.
Alle afspraken van de maand weergeven	Klik op het pictogram '31' in de agenda.
Alle afspraken van de week weergeven	Klik op het pictogram '7' in de agenda.

Agenda's en activiteiten beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van agenda's en activiteiten, raadpleegt u:

- [Activiteiten weergeven](#) (op pagina 132)
- [Activiteiten maken](#) (op pagina 133)
- [Activiteiten bijwerken](#) (op pagina 133)
- [Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken](#) (op pagina 137)
- [Taken als voltooid markeren](#) (op pagina 138)
- [Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker](#) (op pagina 138)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)
- **OPMERKING:** deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Reactieberichten wijzigen](#) (op pagina 151)
- [Afspraken met anderen plannen](#) (op pagina 152)
- [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 147)
- [Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken](#) (op pagina 158)
- [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 547)

Als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd, kunt u de volgende procedures uitvoeren:

- [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 154)
- [Uw agenda delen](#) (op pagina 155)
- [Standaardweergave agenda instellen](#) (op pagina 156)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156)

Als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd en in uw bedrijf de optie 'Standaardgroepstoewijzing' is ingesteld, kunt u bovendien de volgende procedure uitvoeren: [Lijsten met groepstaken weergeven](#) (op pagina 157)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Activiteiten weergeven

In Oracle CRM On Demand worden uw activiteiten op diverse pagina's weergegeven:

- [Mijn startpagina](#)

'Mijn startpagina' bevat afzonderlijke lijsten voor uw afspraken en taken, gesorteerd op datum.

- [Agenda](#)

De pagina's 'Agenda' bevatten eenzelfde overzicht van uw afspraken als een papieren agenda. De planning van vandaag is geopend. U kunt afspraken op andere dagen weergeven door de maandagenda aan de rechterkant te gebruiken of door te klikken op de pictogrammen '1', '7' en '31' boven de afspraken om de gewenste agendaweergave te bekijken.

Op de pagina's 'Dagagenda' en 'Weekagenda' wordt bovendien een lijst met uw taken weergegeven, die standaard zijn gesorteerd op vervaldatum.

- [Gegevenspagina voor recordtypen](#), zoals accounts, relaties, enzovoort.

De gegevenspagina's bevatten secties met open en voltooide activiteiten die aan een bepaalde record zijn gekoppeld.

OPMERKING: u kunt uw activiteitenrecords ook synchroniseren met Oracle Offline On Demand (Offline client) en met Microsoft Outlook of Lotus Notes met behulp van Oracle PIM Sync On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 685) voor meer informatie.

Taken beheren

U kunt uw taken beheren door aan elke taak een prioriteit toe te kennen op basis van urgentie of belang. U kent een prioriteit toe door een prioriteitsniveau toe te wijzen, zoals 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'. De prioriteit van taken wordt aangegeven met pijlen: pijl-omhoog voor 'Hoog', geen pijl voor 'Gemiddeld', pijl-omlaag voor 'Laag'. U kunt de prioriteit van een taak wijzigen op de pagina 'Taakbewerking'. De standaardprioriteit voor een taak is 'Laag'.

TIP: Taken waarvan de vervaldatum is verlopen, worden weergegeven in rood.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

Zie [Lijsten met groepstaken weergeven](#) (op pagina 157) voor informatie over het tabblad 'Lijst met groepstaken' dat wordt gebruikt in bedrijven die de functionaliteit 'Groep' gebruiken.

Activiteiten maken

U maakt altijd een activiteit (taak of afspraak) wanneer u informatie in een formulier invult. U kunt dit formulier vanuit verschillende gebieden binnen de toepassing openen, afhankelijk van waaraan u werkt en wat u wilt doen.

In deze sectie wordt een methode beschreven voor het maken van een activiteit, waarmee u de record kunt toevoegen terwijl u bezig bent met uw werk in het hoofdgedeelte van de toepassing. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor een omschrijving van alle methoden.

Ga als volgt te werk om een activiteit te maken met behulp van de sectie 'Maken' van de actiebalk

- 1 Klik in de sectie 'Maken' van de actiebalk op 'Afspraak' of 'Taak'.
- 2 Voer in het formulier de informatie voor de activiteit in.
Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) voor informatie over de velden in activiteitsrecords.
- 3 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158)
- [Werken met de 'Pagina's Agenda'](#) (zie "[Werken met de pagina's 'Agenda'](#)" op pagina 129)
- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 686)
- [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695)
- [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 713)

Activiteiten bijwerken

U kunt de gegevens in de activiteitenrecord bijwerken, bijvoorbeeld door de recordstatus te wijzigen in 'Voltooid', als u bewerктоegang tot de record hebt.

Ga als volgt te werk om activiteitsgegevens bij te werken:

- 1 Selecteer de taak of afspraak.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van activiteiten.
- 2 Bewerk op de pagina 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens' de velden inline of klik op 'Bewerken' om de pagina 'Afspraakbewerking' of 'Taakbewerking' te openen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

Werken met lijsten met activiteiten

De lijst met records die u op de lijstpagina voor activiteiten ziet, is afhankelijk van de manier waarop u de pagina opent:

- Als u de lijstpagina voor activiteiten rechtstreeks vanuit de pagina's 'Agenda' opent, worden in de lijst alle openstaande activiteiten weergegeven die aan u zijn toegewezen.
- Als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit een gegevenspagina van een record, worden in de lijst alle openstaande activiteiten of alle gesloten activiteiten weergegeven die aan de record zijn gekoppeld.

Activiteiten die worden weergegeven in de lijst 'Openstaande activiteiten' en die vanuit een gegevenspagina van een record worden geopend, bestaan uit:

- Alle gekoppelde afspraken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd later zijn dan de huidige datum en tijd.
- Alle gekoppelde taken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum leeg is.

De records in de lijst 'Openstaande activiteiten' worden standaard gesorteerd op het veld 'Voltooiingsdatum'. Records waarvoor het veld 'Voltooiingsdatum' leeg is, verschijnen onder aan de lijst 'Openstaande activiteiten'. Daarom verschijnen openstaande taken onder aan de lijst 'Openstaande activiteiten', na alle openstaande afspraken. Het veld 'Voltooiingsdatum' wordt niet weergegeven in de lijst 'Openstaande activiteiten' die u standaard opent vanuit gegevenspagina's van records, maar de systeembeheerder kan het veld aan de lijst toevoegen.

Activiteiten die worden weergegeven in de lijst 'Gesloten activiteiten' en die vanuit een gegevenspagina van een record worden geopend, bestaan uit:

- Alle gekoppelde afspraken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd op de afspraak eerder zijn dan de huidige datum en tijd
- Alle gekoppelde taken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd eerder zijn dan de huidige datum en tijd

OPMERKING: op de lijstpagina voor activiteiten worden alleen activiteiten weergegeven voor de records waarbij uw naam staat vermeld in het veld 'Eigenaar', in het veld 'Gedelegeerd door' of in de lijst met gebruikers.

Op de lijstpagina voor activiteiten kunt u nieuwe activiteiten maken of meerdere activiteiten tegelijk weergeven. U kunt velden inline bewerken op de lijstpagina voor activiteiten. U kunt ook een activiteit bekijken, bijwerken of verwijderen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

Als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit de pagina's 'Agenda', kunt u het vervolgkeuzemenu gebruiken om naar een andere lijst met activiteiten te gaan. Het vervolgkeuzemenu bevat zowel de standaardlijsten die bij de toepassing worden geleverd, als aangepaste lijsten die voor uw bedrijf zijn gemaakt.

OPMERKING: als de systeembeheerder u aan een groep heeft toegevoegd, bevatten uw pagina's 'Agenda' het tabblad 'Groepstaken'.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de lijstpagina voor activiteiten.

OPMERKING: als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit een gegevenspagina van een record, zijn enkele van deze functies mogelijk niet beschikbaar.

Taak	Procedure
Activiteiten aan boeken toevoegen of daaruit verwijderen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Batchtoewijzing boek'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records toewijzen aan boeken (op pagina 1313).
Een nieuwe lijst met activiteiten maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Nieuwe lijst maken'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
Een taak maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Nieuwe taak'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Een afspraak maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Nieuwe afspraak'. Voer op de pagina 'Afspraak bewerken' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Alle records uit de lijst verwijderen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Batch verwijderen'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records verwijderen en herstellen (op pagina 110).
De lijst exporteren	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijst exporteren'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records in lijsten exporteren (op pagina 89).
Een activiteit (taak of afspraak) zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter op de alfabetbalk. Klik op een cijfer (0-9) voor activiteiten die beginnen met een getal.
Alle lijsten met activiteiten beheren	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'. Voer de stappen uit die voor uw taak zijn beschreven in Pagina Lijsten beheren (zie " Pagina 'Lijsten beheren' " op pagina 87).
De zoekcriteria voor de lijst verfijnen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijst verfijnen'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Een groep activiteitsrecords in	Klik op de titelbalk 'Lijst met verkoopkansen' op 'Menu' en selecteer 'Batch bijwerken'. Voer vervolgens de stappen uit die in Groepen records bijwerken

Taak	Procedure
één keer bijwerken	(op pagina 94) worden beschreven.
Een activiteit bijwerken	Bewerk de velden op de lijstpagina voor activiteiten inline of selecteer de activiteit om de gegevenspagina te openen. Zie Recordgegevens bijwerken (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.
Een subset van activiteiten (taken of afspraken) weergeven	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie ('Voltooide taken', 'Openstaande taken', 'Mijn taken' of 'Mijn afspraken').
Alle activiteiten (taken of afspraken) weergeven	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op de vervolgkeuzelijst en selecteer 'Alle activiteiten'.

Standaardlijsten met activiteiten

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten.

Lijst met activiteiten	Filters
Voltooide taken	Taken die een voltooiingsdatum in het verleden hebben
Gedelegeerde taken - Voltooid	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die een voltooiingsdatum in het verleden hebben
Gedelegeerde taken - Open	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die een lege voltooiingsdatum of een voltooiingsdatum in de toekomst hebben
Gedelegeerde taken - Te laat	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die de status 'Te laat' hebben
Mijn activiteiten	Al uw activiteiten, inclusief taken en afspraken
Mijn afspraken	Al uw afspraken
Mijn dagelijkse gesprekken	Referentiegesprekken, beoordelingsgesprekken of verjaardagsgesprekken die vandaag zijn gepland
Mijn openstaande taken	Uw taken waarvan het selectievakje 'Voltooid' niet is ingeschakeld en die binnen de volgende 90 dagen moeten zijn voltooid
Mijn taken	Al uw taken
Mijn wekelijkse gesprekken	Referentiegesprekken, beoordelingsgesprekken of verjaardagsgesprekken die deze week zijn gepland
Openstaande activiteiten	Gecombineerde lijst van: <ul style="list-style-type: none"> ■ Taken die aan u zijn toegewezen en die een lege voltooiingsdatum of een voltooiingsdatum in de toekomst

Lijst met activiteiten	Filters
	hebben <input type="checkbox"/> Toekomstige afspraken die aan u zijn toegewezen
Openstaande taken	Taken waarvan het selectievakje 'Voltooid' niet is ingeschakeld en die binnen de volgende 90 dagen moeten zijn voltooid
Geplande gesprekken	Uw geplande gesprekken OPMERKING: deze lijst is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken

U kunt het aantal weergegeven activiteiten beperken door een gefilterde lijst te selecteren. Een lijst bevat een subset van de activiteiten die voldoen aan de criteria die bij de lijst zijn opgeslagen.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Voordat u begint. Wanneer u een lijst maakt, voert u de velden en waarden in voor de criteria die u instelt. Op de pagina 'Taakbewerking' of 'Afspraak bewerken' vindt u de veldnamen en waarden die in uw toepassing worden gebruikt. Als u niet de exacte veldnamen en waarden invoert, worden met uw gefilterde lijst niet de juiste records opgehaald. Voor de exacte veldnamen kunt u ook de gegevenspagina van een record afdrukken; hierop staan echter niet alle beschikbare veldwaarden voor de vervolgkeuzelijst.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor activiteiten te openen:

- 1 Klik op het tabblad 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Open taken' op de pagina 'Kalender'.
- 3 Wijzig op de lijstpagina voor activiteiten de selectie in de vervolgkeuzelijst.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor activiteiten te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Open taken' op de pagina 'Kalender'.
- 3 Klik op de pagina 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'.
- 4 Klik op de pagina 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'.
- 5 Voer de stappen uit die zijn beschreven in [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81).

Taken als voltooid markeren

U kunt taken als voltooid markeren. Een voltooide taak blijft in sommige lijsten staan, zoals 'Alle activiteiten' of 'Mijn activiteiten'. Voltooide taken blijven echter niet op 'Mijn startpagina' staan.

Wanneer voltooide taken aan records worden gekoppeld, worden ze van de lijst 'Open Activiteiten' naar de lijst 'Voltooide Activiteiten' verplaatst op de gegevenspagina van de betreffende record.

Ga als volgt te werk om een taak als voltooid te markeren:

- 1 Selecteer de taak.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van taken.
- 2 Klik op de knop 'Markeren als voltooid' op de pagina 'Taakgegevens'.

Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker

U kunt een activiteit toewijzen aan een andere medewerker als u bewerктоegang tot de record hebt. In het algemeen kunt u een record bewerken als u hiervan eigenaar bent of de eigenaar aan u rapporteert. Toegangsniveaus kunnen echter worden aangepast om de toegang van een gebruiker te beperken.

Nadat u een activiteit aan een andere medewerker hebt toegewezen, wordt de activiteit automatisch weergegeven in de lijst 'Mijn activiteiten' of 'Mijn taken' van de nieuwe gebruiker. Is de activiteit toegewezen, dan verschijnt uw naam in het veld 'Gedelegeerd door' voor de activiteit en blijft de record zichtbaar voor u. Met de toegewezen activiteit worden ook alle eerdere koppelingen voor de activiteit onderhouden. U kunt bijhouden welke taken u aan anderen hebt toegewezen met behulp van de vervolgkeuzelijst met gedelegeerde taken op de pagina 'Lijsten met activiteiten'.

Ga als volgt te werk om een activiteit toe te wijzen aan een andere medewerker:

- 1 Selecteer de activiteit.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van activiteiten.
- 2 Plaats de cursor op de pagina 'Afspraakgegevens' in het veld 'Eigenaar' en klik op het zoekpictogram.
- 3 Klik in het zoekvenster op de koppeling 'Selecteren' naast de naam van de nieuwe eigenaar.
De naam van de nieuwe eigenaar verschijnt in het veld 'Eigenaar' op de pagina 'Afspraakgegevens'.

Bezoeken (verkoopsgesprekken) aan klanten bijhouden

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Op de pagina 'Gesprekgegevens' kunt u het volgende doen:

- Bezoeken (verkoopsgesprekken) aan klanten bijhouden door gegevens vast te leggen, zoals verwante relaties, de producten waar u met de klant over hebt gesproken, de monsters, promotieartikelen of educatieve materialen die u hebt uitgereikt, en oplossingen die u hebt aangedragen.
- De gegevens opslaan als een sjabloon met de naam *Slim gesprek*. Deze sjabloon kan van pas komen wanneer u voor hetzelfde doel een groot aantal klanten bezoekt, zoals voor het inschrijven van medische onderzoekers. U kunt de sjabloon voor uzelf (privé) houden of met anderen delen (openbaar).

Wanneer u de sjabloon 'Slim gesprek' op een nieuw gesprek toepast, worden de meeste gegevens die betrekking hebben op het slimme gesprek automatisch in de nieuwe record ingevuld, zoals informatie over de productgegevens en over de uitgereikte promotieartikelen en monsters. Andere velden, zoals partijnummers voor de uitgereikte monsters, worden echter niet als onderdeel van de sjabloon opgeslagen.

Nadat u de sjabloon 'Slim gesprek' op een gesprek hebt toegepast, kunt u de resterende velden bijwerken om de details van het bezoek bij te houden.

Als de systeembeheerder het veld 'Datum laatste gesprek' aan de pagina voor het bewerken van accounts of relaties heeft toegevoegd, wordt dit veld automatisch bijgewerkt voor de gekoppelde account en alle gekoppelde relaties. Het bijwerken wordt uitgevoerd wanneer u de status van de gespreksrecord op 'Voltooid' instelt en de record opslaat. In dit veld worden de begintijd en -datum van het gesprek vermeld.

Zie [Slimme gesprekken beheren](#) (op pagina 1623) voor meer informatie over slimme gesprekken.

- De gespreksgegevens indienen voor gebruik in het afstemmingsproces voor voorraadperioden.

Nadat de gespreksgegevens zijn ingediend, worden de volgende processen uitgevoerd in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

- De status van de gespreksactiviteit wordt ingesteld op 'Ingediend'.
- Alle gespreksgegevensrecords die de status 'Ingediend' hebben, worden vergrendeld om te voorkomen dat deze records worden gewijzigd of verwijderd. Zie Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition voor meer informatie over recordvergrendeling voor gespreksactiviteitobjecten.
- Er wordt een betalingstransactie gemaakt die wordt gebruikt tijdens het afstemmingsproces voor de voorraadperiode. Zie [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 493), [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498) en [Betalingstransacties weergeven](#) (zie "Uitbetalingstransacties weergeven" op pagina 514) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een bezoek (verkoopsgesprek) aan een klant bij te houden:

- 1 Ga naar de 'Startpagina Accounts' of de 'Startpagina Relaties'.
- 2 Selecteer de account of de relatie die u hebt bezocht.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

OPMERKING: u kunt in Oracle CRM On Demand een bezoek (verkoopgesprek) voor maximaal 25 klanten tegelijkertijd plannen met de functie 'Planning bulkgesprek'. Zie [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 147) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor meerdere klanten.

- 3 Schuif op de pagina 'Accountgegevens' of de pagina 'Details relatie' naar beneden naar de sectie 'Gesprekken' en klik op 'Nieuw gesprek' of 'Automatisch gesprek' om een record voor een nieuw gesprek te maken.

OPMERKING: als de sectie 'Gesprekken' niet wordt weergegeven op uw gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Gesprekken' aan uw pagina toe. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder van uw bedrijf.

- Als u op 'Nieuw gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gesprek bewerken' geopend. Hier voert u de meeste informatie voor de record voor het nieuwe gesprek handmatig in.

Geef 'Gesprek' op in het veld 'Type', anders zijn de volgende gerelateerde items niet beschikbaar: 'Afgeleverde monsters', 'Promotie-artikelen' en 'Gedetailleerde producten'.

- Als u op 'Automatisch gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gespreksgegevens' geopend. Hier worden de volgende veldgegevens automatisch ingevuld voor de record voor het nieuwe gesprek.
 - Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
 - Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
 - De waarde in het veld 'Onderwerp' is 'Automatisch gesprek' en er wordt de naam van de account of relatie mee weergegeven.
 - Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.

WAARSCHUWING: Oracle CRM On Demand Life Sciences-klanten mogen de waarde 'Gesprek' in het veld 'Type' niet uitschakelen of aanpassen.

- 4 Voer op de pagina 'Gesprek bewerken' of 'Gespreksgegevens' de volgende stappen uit:

Als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt laten invoeren, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het nieuwe gesprek.

- a Voer de gegevens in of werk deze bij.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help. Aangepaste velden die door uw systeembeheerder zijn gedefinieerd, worden opgeslagen in de sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste gespreksgegevens	
Onderwerp	Het onderwerp mag niet langer zijn dan 100 tekens. Dit is de naam van de sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Primaire relatie	<p>Wordt automatisch ingevuld en kan niet worden gewijzigd (alleen-lezen).</p> <p>Als dit gesprek is gekoppeld aan een account en een relatie, wordt de gespreksrecord als verwante informatie op gegevenspagina's voor accounts en relaties weergegeven.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Account	<p>Wordt automatisch ingevuld en kan niet worden gewijzigd (alleen-lezen).</p> <p>Als dit gesprek is gekoppeld aan een account en een relatie, wordt de gespreksrecord als verwante informatie op gegevenspagina's voor accounts en relaties weergegeven.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Adres	<p>Hier wordt het volledige adres weergegeven, dat wordt overgenomen van de afzonderlijke adresvelden voor de account- of relatierecord.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Slim gesprek	<p>Als dit voor uw gebruikersrol is toegestaan, kunt u een sjabloon 'Slim gesprek' selecteren.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Status	<p>De status van het bezoek (gesprek), die een van de volgende waarden kan hebben: Toegewezen, Voltooid, Uitgesteld, In gesprek, In chat, Lopend, Niet gestart, Gepland, Ondertekend, Ingediend, Wachtend op iemand anders.</p> <p>Als de status van het gesprek 'Gepland' is, wordt het gesprek met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en wordt het in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina's 'Agenda' weergegeven. U kunt geplande gesprekken in de agenda en in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' alleen bekijken als voor uw rol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Valuta activiteit	<p>U kunt een andere valuta kiezen en de prijs naar die valuta omrekenen, vooropgesteld dat die mogelijkheid door de systeembeheerder is ingesteld.</p>
Doelstelling	<p>Maximaal 1.500 tekens.</p>
Begin tijd	<p>De datum en tijd waarop het gesprek begint. Standaard is dit de datum van vandaag om 12:00 uur 's middags.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>

Veld	Omschrijving
Duur	De duur van het gesprek in minuten, berekend op basis van de begin- en eindtijd. OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Eindtijd	Standaard is dit de begintijd plus 30 minuten. OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Type	Gesprek, Correspondentie, Demonstratie, E-mail, Evenement, Fax, Vergadering, Persoonlijk, Presentatie, Overig of Takenlijst. Voor monsterbeheer kiest u 'Gesprek'.
Type gesprek	Afhankelijk van het type gesprek wordt 'Gesprek met account', 'Zakelijk gesprek' of 'Algemeen gesprek' weergegeven. Alleen-lezen. Voor monsterbeheer moet het gesprekstype 'Gesprek met account' of 'Zakelijk gesprek' zijn.
Ref.nr	Tekstveld dat kan worden gebruikt voor het opslaan van het referentienummer van een verwant item, zoals een ondertekend document. OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Aanvullende informatie	
Kosten	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Handtekening op papier	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Privé	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Omschrijving	Maximaal 16.350 tekens.
Volgend gesprek	Maximaal 1.500 tekens. OPMERKING: dit veld wordt <i>niet</i> naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.

- 5 Sla de record op en voeg indien nodig regelitems aan de gespreksrecord toe.
 - Klik op de pagina 'Gesprek bewerken' op 'Opslaan' en voeg vervolgens regelitems toe aan het gesprek op de pagina 'Gespreksgegevens'.
 - Voeg op de pagina 'Gespreksgegevens' regelitems aan het gesprek toe en klik vervolgens op de knop voor opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor opslaan als openbaar slim gesprek.

Raadpleeg de volgende taken voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een gespreksrecord en over het opslaan van gespreksgegevens.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gedetailleerde productgegevens aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Ga als volgt te werk om gedetailleerde productgegevens aan een gespreksrecord te koppelen:

- 1** Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' naar beneden naar de sectie voor beschikbare producten voor details of de sectie 'Gedetailleerde producten'.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina 'Gespreksgegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie aan uw pagina toe. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder van uw bedrijf.

- a** Voer in de sectie voor beschikbare producten voor details in de velden 'Indicatie', 'Prioriteit' (optioneel) en 'Criteria' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Gedetailleerde producten' die zijn toegewezen aan de verkoper en actief zijn op de huidige datum, worden weergegeven in de lijst met beschikbare producten die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

- b** Klik in de sectie 'Gedetailleerde producten' op 'Nieuw' en voer op de pagina voor gedetailleerde producten bewerken de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Gedetailleerde producten' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke gedetailleerde productgegevens	
Productcategorie	<p>De productcategorie, zoals deze is gedefinieerd door de productbeheerder van het bedrijf. Dit veld is alleen-lezen en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverde promotieartikelen ■ Gedetailleerde producten
Product	<p>De naam van het product (bijvoorbeeld een medisch apparaat) dat is besproken of dat aan de klant is gedemonstreerd. Selecteer het item via de functie 'Opzoeken'. Dit is een verplicht veld.</p> <p>OPMERKING: u kunt alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters', 'Afgegeven promotieartikelen' of 'Gedetailleerde producten' aan een gespreksrecord koppelen als ze zijn toegewezen aan de verkoper, voorkomen in de voorraad van de verkoper (in het geval van monsters en promotieartikelen) en actief zijn op de datum van het huidige gesprek.</p> <p>Zie Bedrijfsproducten instellen (op pagina 1609) en Productvelden (op pagina 527) voor informatie over het instellen van producten.</p>

Veld	Omschrijving
Prioriteit	Optioneel veld voor gebruik door de klant.
Indicatie	De aandoening waarvoor het product wordt gebruikt. Voorbeelden zijn: 'Allergie', 'Astma', 'Hartritmestoornis', 'Hartproblemen' enzovoort. Gebruik de vervolgkeuzelijst om een indicatie te selecteren. (Verplicht)
Criteria	Optioneel veld voor gebruik door de klant. Voorbeelden zijn: 'Bijwerkingen', 'Werkzaamheid', 'Kosten vs. merkloos', 'Prijs' enzovoort. Gebruik de keuzelijst om een criterium te selecteren.

1 Sla de record op.

Herhaal indien gewenst deze stappen om regelitems voor gedetailleerde producten aan de gespreksrecord toe te voegen.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe afgeleverde monsters aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Ga als volgt te werk om informatie over afgeleverde monsters aan een gespreksrecord te koppelen:

1 Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' naar beneden naar de sectie voor beschikbare monsters voor aflevering of de sectie 'Afgeleverde monsters'.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina 'Gespreksgegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie aan uw pagina toe. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder van uw bedrijf.

a Voer in de sectie voor beschikbare monsters voor aflevering in het veld 'Hoeveelheid' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters' die zijn toegewezen aan de verkoper en aanwezig zijn in diens voorraad, worden weergegeven in de lijst met beschikbare monsters die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

b Klik in de sectie 'Afgeleverde monsters' op 'Nieuw' en voer op de pagina voor afgeleverde monsters bewerken de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Afgeleverde monsters' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek', met uitzondering van 'Partijnr'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over afgeleverde monsters	
Productcategorie	De productcategorie, zoals deze is gedefinieerd door de productbeheerder van het bedrijf. Dit veld is alleen-lezen en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten:

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverde promotieartikelen ■ Gedetailleerde producten
Product	<p>De naam van het productmonster (bijvoorbeeld een nieuw medicijn dat net op de markt is gebracht) dat is uitgereikt aan de relatie. Selecteer het item via de functie 'Opzoeken'. Dit is een verplicht veld.</p> <p>OPMERKING: u kunt alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters', 'Afgegeven promotieartikelen' of 'Gedetailleerde producten' aan een gespreksrecord koppelen als ze zijn toegewezen aan de verkoper, voorkomen in de voorraad van de verkoper (in het geval van monsters en promotieartikelen) en actief zijn op de datum van het huidige gesprek.</p> <p>Zie Bedrijfsproducten instellen (op pagina 1609) en Productvelden (op pagina 527) voor informatie over het instellen van producten.</p>
Partijnr	<p>Het partijnummer voor het geselecteerde productmonster.</p> <p>OPMERKING: dit is alleen relevant als u partijnummers gebruikt voor het bijhouden van de voorraad met monsters. Als u een record voor een uitgereikt monster toevoegt of bijwerkt, kunnen in dit veld alleen monsterpartijen worden ingevoerd waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld. Zie Monsterpartijen (op pagina 534) en Monsterpartijvelden (op pagina 536) voor meer informatie.</p>
Hoeveelheid	<p>Het aantal monsters dat aan de relatie is uitgereikt. De hoeveelheid moet een getal zijn tussen de 1 en de 9998.</p>

1 Sla de record op.

Herhaal indien gewenst deze stappen om regelitems voor afgeleverde monsters aan de gespreksrecord toe te voegen. Raadpleeg [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515) voor meer informatie over afgeleverde monsters.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe promotieartikelen, educatieve materialen en andere marketingitems aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Ga als volgt te werk om promotieartikelen, educatieve materialen en andere marketingitems aan een gespreksrecord te koppelen:

1 Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' naar beneden naar de sectie voor beschikbare promotieartikelen voor aflevering of de sectie 'Promotie-artikelen'.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina 'Gespreksgegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie aan uw pagina toe. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder van uw bedrijf.

- a Voer in de sectie voor beschikbare promotieartikelen voor aflevering in het veld 'Hoeveelheid' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde promotie-items' die zijn toegewezen aan de verkoper en aanwezig zijn in diens voorraad, worden weergegeven in de lijst met promotieartikelen die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

- b** Klik in de sectie 'Promotie-items' op 'Nieuw' en voer op de pagina 'Afgeleverd promotie-item bewerken' de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Promotie-item' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over afgeleverde promotieartikelen	
Product	<p>De naam van het promotieartikel (bijvoorbeeld een pen of een golfbal) of van het educatieve materiaal (bijvoorbeeld een white paper of een handleiding) dat is uitgereikt aan de relatie. Selecteer het item via de functie Opzoeken. Dit is een verplicht veld.</p> <p>OPMERKING: u kunt alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters', 'Afgegeven promotieartikelen' of 'Gedetailleerde producten' aan een gespreksrecord koppelen als ze zijn toegewezen aan de verkoper, voorkomen in de voorraad van de verkoper (in het geval van monsters en promotieartikelen) en actief zijn op de datum van het huidige gesprek.</p> <p>Zie Bedrijfsproducten instellen (op pagina 1609) en Productvelden (op pagina 527) voor informatie over het instellen van producten.</p>
Hoeveelheid	Het aantal promotieartikelen of educatieve materialen dat aan de relatie is uitgereikt. De hoeveelheid moet een getal zijn tussen de 1 en de 9998.
Max. per toewijzing	De maximale hoeveelheid toegestane promotieartikelen die tijdens de toewijzingsperiode mag worden uitgereikt.
Productcategorie	<p>De productcategorie, zoals deze is gedefinieerd door de productbeheerder van het bedrijf. Dit veld is alleen-lezen en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverde promotieartikelen ■ Gedetailleerde producten
Datum gesprek	De datum van het bezoek aan de klant. Dit veld is alleen-lezen.
Max. per gesprek	De maximale hoeveelheid toegestane promotieartikelen die tijdens een gesprek mag worden uitgereikt. Dit veld is alleen-lezen.
Berekend totaal voor toewijzing hoeveelheid	De totale hoeveelheid promotieartikelen die tot dusver tijdens de toewijzingsperiode is uitgereikt. Dit veld is alleen-lezen.

- 1** Sla de record op.

Herhaal indien gewenst deze stappen om regelitems voor promotie-items aan de gespreksrecord toe te voegen.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gespreksinformatie als een sjabloon kan worden opgeslagen.

Ga als volgt te werk om de gespreksgegevens als een sjabloon op te slaan:

- Klik op de pagina 'Gespreksgegevens' op een van de volgende knoppen:
 - **Opslaan als persoonlijk slim gesprek.** De sjabloon kan alleen door uzelf worden gebruikt.
 - **Opslaan als openbaar slim gesprek.** De sjabloon wordt toegevoegd aan de lijst, zodat anderen de sjabloon kunnen gebruiken.
- OPMERKING:** wanneer u op de knop klikt, wordt de record als een afzonderlijk slim gesprek opgeslagen. De toepassing blijft geopend op deze pagina.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gespreksgegevens kunnen worden ingediend voor het traceren van de voorraad.

Ga als volgt te werk om de gespreksgegevens in te dienen voor het traceren van de voorraad:

- Als alle informatie is ingevoerd en opgeslagen op de pagina 'Gespreksgegevens', klikt u op 'Indienen' (boven aan de pagina 'Gespreksgegevens') om de informatie in te dienen als een uitbetalingstransactie die wordt gebruikt bij de verwerking van monsterbeheer.

Planning bulkgesprek

U kunt op de volgende manieren een gepland gesprek maken voor een of meerdere klanten:

- Met de status 'Gepland' op de pagina 'Accountgegevens' of 'Details relatie'.
Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor een klant via de pagina 'Accountgegevens' of 'Details relatie'.
- Met de functie voor het plannen van bulkgesprekken op de pagina 'Lijst met accounts' of 'Lijst met relaties'.
Raadpleeg de volgende procedures voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor meerdere klanten met de functie voor het plannen van bulkgesprekken op de pagina 'Lijst met accounts' of 'Lijst met relaties'.

Houd bij het plannen van gesprekken rekening met het volgende:

- Als de status van het gesprek is ingesteld op 'Gepland', wordt het gesprek met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en wordt het in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' weergegeven.
In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' worden geplande gesprekken van de verkoper in chronologische volgorde vermeld voor een periode van twee weken. Daarnaast worden de volgende gegevens voor elk gepland gesprek weergegeven: datum gesprek en begintijd, huidig tijdstip, onderwerp, te bezoeken relatie en andere adresgegevens van de relatie.
In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' wordt de volgende kleurcodering gebruikt:

- Geplande gesprekken die te laat zijn en een begintijd in het verleden hebben, worden met een rood lettertype weergegeven.
- Geplande gesprekken die aanstaand zijn en een begintijd in de toekomst hebben, worden met een blauw lettertype weergegeven.

OPMERKING: u kunt geplande gesprekken in de agenda en in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' alleen bekijken als voor uw rol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld.

- Als voor het gesprek een andere status dan 'Gepland' is ingesteld, wordt het gesprek in de agenda met een blauw lettertype gemarkeerd.

U kunt voor maximaal 25 klanten een gepland gesprek maken met de functie voor het plannen van bulkgesprekken in Oracle CRM On Demand. Voer de volgende procedure uit om een gepland gesprek voor meerdere relaties te maken.

Ga als volgt te werk om een gepland gesprek voor meerdere relaties tegelijkertijd te maken:

- 1 Ga naar de 'Startpagina Relaties'.
- 2 Selecteer de gewenste lijst met relaties in de sectie 'Lijsten met relaties' van de pagina.
- 3 Klik op de pagina 'Lijst met relaties' op 'Menu' en selecteer de optie voor het plannen van bulkgesprekken.
- 4 Voer op de pagina 'Geplande gesprekken' de volgende gegevens in voor elke relatie die u wilt opnemen in de planning van het bulkgesprek:
 - Voer de dag van de week in waarop u het gesprek wilt plannen.
De geldige opties zijn: Zondag, Maandag, Dinsdag, Woensdag, Donderdag, Vrijdag en Zaterdag.
 - Voer de gunstigste tijd in voor het gesprek.
De geldige opties zijn: Vroege ochtend (7:00 tot 9:00 uur), Ochtend (9:00 tot 11:00 uur), Twaalf uur 's middags (11:00 tot 13:00 uur), Vroege middag (13:00 tot 15:00 uur), Middag (15:00 tot 17:00 uur), Vroege avond (17:00 tot 19:00 uur), Late avond (19:00 tot 21:00 uur) en 's Nachts (21:00 tot 23:00 uur).
- 5 Klik op 'Voltooien'.
Op de pagina 'Agenda' worden alle geplande gesprekken nu met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en worden ze in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina vermeld, mits voor uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld. Boven aan de agenda wordt een bericht weergegeven waarin het aantal gemaakte geplande gesprekken wordt vermeld.
- 6 Klik op de desbetreffende koppeling in de agenda of op de desbetreffende koppeling 'Onderwerp' in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina 'Agenda' om de pagina 'Gespreksgegevens' te openen.
De volgende veldgegevens worden automatisch ingevuld voor elke record voor een nieuw gesprek die met de functie voor het plannen van bulkgesprekken is gemaakt:

- Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
- De waarde in het veld 'Begindatum' is een combinatie van 'Dag van de week' en 'Gunstigste tijd voor gesprek'.
- Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
- Voor gesprekken die op basis van de lijst met relaties zijn gemaakt, is de waarde in het veld 'Onderwerp' een combinatie van 'Zakelijk gesprek' en de naam van de relatie. Voor gesprekken die op basis van de lijst met accounts zijn gemaakt, is deze waarde een combinatie van 'Gesprek met account' en de naam van de account.
- Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.

- 7** Voer indien nodig de gegevens in voor de resterende velden op de pagina 'Gespreksgegevens', of werk deze bij.

Bijvoorbeeld: als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt invullen, klikt u op het zoekpictogram naast het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het slimme gesprek.

Zie [Bezoeken \(verkoopsgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gespreksgegevens'.

- 8** Voeg indien nodig regelitems aan de gespreksrecord toe en klik vervolgens op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

U kunt gedetailleerde productgegevens, informatie over uitgereikte monsters en promotieartikelen aan de gespreksrecord toevoegen. Zie [Bezoeken \(verkoopsgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een gespreksrecord.

Voer de volgende procedure uit om een gepland gesprek voor meerdere accounts te maken.

Ga als volgt te werk om een gepland gesprek voor meerdere accounts tegelijkertijd te maken:

- 1** Ga naar de 'Startpagina Accounts'.
- 2** Selecteer de lijst met accounts in de sectie 'Lijsten met accounts' van de pagina.
- 3** Klik op de pagina 'Lijst met accounts' op 'Menu' en selecteer de optie voor het plannen van bulkgesprekken.
- 4** Voer op de pagina 'Geplande gesprekken' de volgende gegevens in voor elke account die u wilt opnemen in de planning van het bulkgesprek:
 - Voer de dag van de week in waarop u het gesprek wilt plannen.
De geldige opties zijn: Zondag, Maandag, Dinsdag, Woensdag, Donderdag, Vrijdag en Zaterdag.
 - Voer de gunstigste tijd in voor het gesprek.
De geldige opties zijn: Vroege ochtend (7:00 tot 9:00 uur), Ochtend (9:00 tot 11:00 uur), Twaalf uur 's middags (11:00 tot 13:00 uur), Vroege middag (13:00 tot 15:00 uur), Middag

(15:00 tot 17:00 uur), Vroege avond (17:00 tot 19:00 uur), Late avond (19:00 tot 21:00 uur) en 's Nachts (21:00 tot 23:00 uur).

5 Klik op 'Voltooien'.

Op de pagina 'Agenda' worden alle geplande gesprekken nu met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en worden ze in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina vermeld, mits voor uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld. Boven aan de agenda wordt een bericht weergegeven waarin het aantal gemaakte geplande gesprekken wordt vermeld.

6 Klik op de desbetreffende koppeling in de agenda of op de desbetreffende koppeling 'Onderwerp' in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina 'Agenda' om de pagina 'Gespreksgegevens' te openen.

De volgende veldgegevens worden automatisch ingevuld voor elke record voor een nieuw gesprek die met de functie voor het plannen van bulkgesprekken is gemaakt:

- Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
- De waarde in het veld 'Begindatum' is een combinatie van 'Dag van de week' en 'Gunstigste tijd voor gesprek'.
- Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
- Voor gesprekken die op basis van de lijst met relaties zijn gemaakt, is de waarde in het veld 'Onderwerp' een combinatie van 'Zakelijk gesprek' en de naam van de relatie. Voor gesprekken die op basis van de lijst met accounts zijn gemaakt, is deze waarde een combinatie van 'Gesprek met account' en de naam van de account.
- Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.

7 Voer indien nodig de gegevens in voor de resterende velden op de pagina 'Gespreksgegevens', of werk deze bij.

Bijvoorbeeld: als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt invullen, klikt u op het zoekpictogram naast het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het slimme gesprek.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gespreksgegevens'.

8 Voeg indien nodig regelitems aan de gespreksrecord toe en klik vervolgens op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

U kunt gedetailleerde productgegevens, informatie over uitgereikte monsters en promotieartikelen aan de gespreksrecord toevoegen. Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een gespreksrecord.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)
- [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515)

Reactieberichten wijzigen

Een *reactiebericht* is feedback van het publiek die tijdens de presentatie van een berichtgevingsplan in een bepaalde periode is ontvangen. De feedback is gebaseerd op muisklikken of tabletpentikken van de presentator. Dergelijke feedback wordt continu verzameld tijdens de presentatie van een berichtgevingsplan en wordt bijgehouden op basis van de tijd en het specifieke berichtgevingsplanitem dat wordt gepresenteerd. Zie [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 544) voor meer informatie over berichtgevingsplannen.

De weergegeven reactieberichten worden verzameld en gevuld vanuit de PCD-software. De reacties die relevant zijn voor interacties in het verleden, moeten worden weergegeven in Oracle CRM On Demand. De wijzigingsmachtigingen voor deze reactie moeten alleen worden toegewezen aan beheerders die gemachtigd zijn om reactieberichten met terugwerkende kracht aan te passen.

U kunt alleen met de pagina's voor reactieberichten werken als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' is toegewezen.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ga als volgt te werk om een reactiebericht aan te passen:

- 1 Ga op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina 'Details oplossing' naar de itemsectie voor reactieberichten en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Reactieberichten' niet wordt weergegeven op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina 'Details oplossing', voegt u deze sectie toe volgens de instructies in [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) of neemt u contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf.

- 2 Bekijk de volgende velden en pas ze indien nodig aan op de pagina voor het bewerken van reactieberichten:

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie reactiebericht	
Berichtgevingsplan	Het berichtgevingsplan dat voor een bepaald reactiebericht wordt weergegeven. Klik op het selectiepictogram om een bestaand berichtgevingsplan te kiezen.
Volgorde	Het volgnummer van het berichtgevingsplanitem dat overeenkomt met een bepaalde reactie. (Vereist veld.)
Item berichtgevingsplan	Dit veld bevat het berichtgevingsplanitem dat met het berichtgevingsplan wordt weergegeven.
Oplossing	Het onderliggende multimediabestand of grafische bestand waarop de reactie betrekking heeft. (Vereist veld.)
Reactie	Voor reacties zijn de volgende vooraf geconfigureerde waarden beschikbaar: 'Doorgaan met discussie', 'Gegevens nodig', 'Geaccepteerd', 'Niet geïnteresseerd' en 'Afgewezen'.
Aantekeningen	Aanvullende informatie over de reactie.

Veld	Omschrijving
Sectie	Een onderdeel van een presentatie-item (bijvoorbeeld een grafiek) dat door de presentator kan worden geactiveerd tijdens een presentatie. De opgegeven reactiewaarde heeft betrekking op dit onderdeel.
Begintijd	Het begin van de reactieperiode waarin het eerste reactiebericht is ontvangen. Klik op het kalenderpictogram om de begindatum en -tijd te selecteren. (Vereist veld.)
Eindtijd	Het einde van de reactieperiode waarin het laatste reactiebericht werd ontvangen. Klik op het kalenderpictogram om de einddatum en -tijd te selecteren. (Vereist veld.)
Duur	De periode (in seconden) tussen de begintijd en de eindtijd.
Follow-up	Tijdens de presentatie van een berichtplan schakelt de presentator dit selectievakje in om aan te geven dat er een follow-upaanvraag is ingediend voor een bepaald segment van het berichtplan. (Een follow-upaanvraag kan bijvoorbeeld een aanvraag voor het verzenden van documentatie zijn.) Dit veld is vereist en is niet standaard ingeschakeld.

- 3 Sla de record op als u een van de velden hebt aangepast.

Afspraken met anderen plannen

Ga als volgt te werk om een afspraak te plannen en deze datum mee te delen aan anderen:

- 1 Maak een afspraak.
- 2 Nodig relaties en gebruikers uit.

Wanneer u afspraken plant met anderen, wordt in de toepassing onderscheid gemaakt tussen:

 - **Relaties.** Klanten, partners, enzovoort, voor wie in uw bedrijf een relatierecord is gemaakt.
 - **Gebruikers.** De gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.
- 3 De beschikbaarheid van de gebruikers controleren

U kunt de beschikbaarheid weergeven van gebruikers maar niet van relaties, omdat u geen toegang hebt tot agenda's buiten de toepassing.

OPMERKING: u kunt deze stap alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.
- 4 Verzend een melding van de afspraak naar alle genodigden.

Ga als volgt te werk om genodigden aan de afspraak toe te voegen:

- 1 Maak de afspraak: vul de afspraakgegevens in en sla de record op.
- 2 Schuif op de pagina 'Afspraakgegevens' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: mogelijk moet u de secties 'Relatie' en 'Gebruiker' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen \(op pagina 677\)](#) voor instructies.
- 3 Selecteer een bestaande relatie in het zoekvenster of klik op 'Nieuw' en maak een nieuwe relatierecord.
 De geselecteerde relaties worden in alfabetische volgorde weergegeven.
- 4 Klik op 'OK'.
OPMERKING: als u een andere primaire relatie wilt instellen, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de afspraak op de pagina 'Agenda'. Klik op de pagina 'Afspraak bewerken' op het zoekpictogram naast het veld 'Primaire relatie', selecteer de nieuwe primaire relatie en klik op 'Opslaan'. De primaire relatie wordt weergegeven in het agendaoverzicht. De nieuwe primaire relatie wordt indien nodig ook toegevoegd aan de sectie 'Relaties' van de pagina 'Afspraakgegevens'.
- 5 Schuif op de pagina 'Afspraakgegevens' naar de sectie 'Gebruikers' en klik op 'Toevoegen'.
- 6 Selecteer in het zoekvenster de gebruikers die u voor de afspraak wilt uitnodigen.
 De lijst die wordt weergegeven in het zoekvenster, bevat alle gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.
- 7 Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om de beschikbaarheid van gebruikers te controleren:

- 1 Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'Beschikbaarheid gebruikers'.
 Deze knop is alleen beschikbaar als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.
 Een gecombineerde agenda met de lijst met gebruikers en hun agenda's verschijnt. Rijen voor gebruikers die hun agenda niet met u delen, zijn leeg.
 Plaats de muis op de afspraak om gegevens weer te geven over tijden waarop de gebruikers bezet zijn.
- 2 Voer een van de volgende handelingen uit als u de beschikbaarheid op een andere dag wilt weergeven:
 - Klik op de pijlen in de koptekst van de agenda om naar de volgende of vorige dag te schuiven.
 - Klik op het agendapictogram in de koptekst van de agenda.
- 3 Werk indien nodig de datum en tijd van de afspraak bij.
- 4 Sla de record op.

LET OP: als u een overlappende afspraak maakt, wordt er geen waarschuwingsbericht weergegeven.

Ga als volgt te werk om een e-mailmelding te verzenden naar genodigden (relaties en gebruikers):

- 1** Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'E-mail verzenden'.
- 2** Een e-mail met de volgende gegevens wordt geopend:
 - **Aan.** Genodigden (relaties en gebruikers)
Als uw lijst meer dan 70 genodigden bevat, wordt de e-mail naar de overige genodigden verzonden, maar verschijnen hun adressen niet op de regel 'Aan'.
 - **Onderwerp.** Het woord *Afspraak*, gevolgd door de veldwaarden voor onderwerp, locatie, datum, begintijd, datum en eindtijd.

Agenda's van anderen weergeven

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

U kunt het volgende weergeven:

- Agenda van een andere gebruiker
U kunt de agenda's weergeven van gebruikers in uw groep (als u lid bent van een groep), gebruikers die aan u rapporteren, en gebruikers die expliciet hun agenda met u delen.
- Een groepsagenda (als u lid bent van een groep) waarin de agenda's van alle leden van uw groep zijn gecombineerd in één agendaweergave

OPMERKING: de gebruikers zijn op alfabet vermeld in de lijst. Als de lijst meer dan tien gebruikers bevat, moet u door de lijst schuiven om de agenda's van de overige gebruikers te kunnen zien.

Zie [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317) voor meer informatie over groepen.

- Aangepaste weergaven waarin de agenda's van andere gebruikers zijn gecombineerd
Stel u werkt aan een kortlopend project met een aantal gebruikers in verschillende functies. In dat geval stelt u een aangepaste weergave in met de agenda's van die gebruikers, zodat u de planning van deze gebruikers in één weergave kunt zien. Wanneer u een aangepaste agendaweergave instelt, kunt u de volgende gebruikers aan de weergave toevoegen:

- Gebruikers die lid zijn van uw groep (als u lid bent van een groep).
- Gebruikers die expliciet hun agenda met u of een van uw ondergeschikten delen.

Zie [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156) voor meer informatie over het instellen van aangepaste agendaweergaven.

De agenda's bevatten tijden in uw lokale tijdzone, van 7:00 tot 19:00 uur. Alleen genodigden en eigenaren van afspraken kunnen de gegevens van persoonlijke afspraken weergeven.

Ga als volgt te werk om de agenda van een andere gebruiker weer te geven:

- 1** Klik op de pagina 'Agenda' indien nodig op het tabblad van de gebruiker.

- 2 Klik op het opzoekpictogram in de titelbalk en klik op de achternaam van de gebruiker in het opzoekvenster.

De agenda van die gebruiker verschijnt in de gebruikersweergave.

OPMERKING: u kunt alleen gebruikers selecteren die hun agenda met u hebben gedeeld of die lid zijn van uw groep.

Ga als volgt te werk om snel terug te keren naar uw eigen agenda:

- Klik op de titelbalk op de knop 'Mijn agenda'.

Ga als volgt te werk om een gecombineerde agenda voor alle groepsleden weer te geven:

- 1 Klik op de pagina 'Agenda' op het tabblad 'Groep'.
- 2 In de gecombineerde agenda kunt u:
 - Klikken op de naam van de gebruiker om diens persoonlijke agenda weer te geven.
 - Klikken op een datum om de groepsweergave voor die datum weer te geven.

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor meer informatie over aangepaste agendaweergaven:

[Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156)

Pagina 'Agenda-instelling'

Klik op een onderwerp om de instructies te bekijken voor het uitvoeren van de volgende acties op de pagina 'Agenda-instelling':

- [Uw agenda delen](#) (op pagina 155)
- [Standaardweergave agenda instellen](#) (op pagina 156)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156)

OPMERKING: de agenda is uitsluitend gebaseerd op de Gregoriaanse kalender en kan niet voor andere kalenders worden geconfigureerd.

Uw agenda delen

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Agenda delen' omvatten.

Als u toegang tot uw agenda wilt verlenen aan gebruikers buiten uw groep, moet u de agenda expliciet delen met de andere gebruiker.

Ga als volgt te werk om uw agenda te delen:

- 1 Klik op 'Agenda-instelling' op de pagina 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Agenda delen' op de pagina 'Agenda-instelling'.
Wanneer u lid bent van een groep, worden de overige leden van de groep weergegeven in de sectie 'Standaard delen'.
- 3 Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie 'Gebruikers met toegang tot mijn agenda'.
- 4 Selecteer op de pagina 'Gedeelde agenda' de gebruikers met wie u uw kalender wilt delen.
- 5 Sla uw wijzigingen op.

Standaardweergave agenda instellen

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

U kunt instellen welke standaardweergave er wordt weergegeven wanneer u op de tab 'Agenda' klikt.

Ga als volgt te werk om de standaardweergave van uw agenda in te stellen.

- 1 Klik op 'Agenda-instelling' op de pagina 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Standaardweergave agenda' op de pagina 'Agenda-instelling'.
- 3 Selecteer een agendaweergave op de pagina 'Standaardagenda-instellingen'.
- 4 Sla uw wijzigingen op.

Aangepaste agendaweergaven toevoegen

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

Als u lid van een groep bent (en aan uw rol is de machtiging 'Agenda delen' toegewezen), kunt u automatisch een samengevoegde agenda bekijken waarin de agenda's van alle leden van uw groep in een enkele agendaweergave zijn samengebracht. U wilt misschien echter andere, gecombineerde agendaweergaven instellen die aan uw specifieke wensen voldoen. U stelt gecombineerde agendaweergaven in door een aangepaste weergave toe te voegen.

U werkt bijvoorbeeld met een aantal gebruikers en functies aan een speciaal kortetermijnproject. Door alleen voor die gebruikers een aangepaste weergave met agenda's in te stellen kunt u de planning voor die gebruikers in een enkele weergave bekijken. Bij het instellen van een aangepaste agendaweergave kunt u de volgende gebruikers aan de weergave toevoegen:

- Gebruikers die lid zijn van uw groep (als u lid bent van een groep)
- Gebruikers die expliciet hun agenda met u delen

OPMERKING: met aangepaste weergaven kunt u de begindag van de week of de begintijd van de dag niet wijzigen.

Ga als volgt te werk om een aangepaste agendaweergave toe te voegen:

- 1 Klik op de pagina 'Agenda' op de koppeling 'Agenda-instelling'.
- 2 Klik op de pagina 'Agenda-instelling' op 'Groepsweergaven beheren'.
Uw groepsnaam staat in de sectie 'Standaardweergaven' op de pagina 'Weergaven beheren'.
- 3 Klik op 'Toevoegen'.
- 4 Voer op de pagina 'Weergave beheren' een naam en omschrijving voor de weergave in.
OPMERKING: U kunt geen hele groep selecteren en daar agenda's mee delen. In plaats daarvan moet u ieder lid van die groep als een gebruiker aan de aangepaste weergave toevoegen.
- 5 Sla de record op.
- 6 Klik op de pagina 'Weergaven beheren' op de naam van de nieuwe groep.
De pagina Details weergeven van Weergave beheren wordt weergegeven.
- 7 Klik op Deelnemers toevoegen en selecteer de gebruikers.
- 8 Sla de record op.
Op het tabblad Groep van Agenda wordt uw nieuwe weergave weergegeven in de vervolgkeuzelijst.

Lijsten met groepstaken weergeven

Als uw bedrijf de optie voor groepstoewijzing gebruikt, kunt u de geconsolideerde lijst weergeven met taken waarvan leden in uw groep eigenaar zijn. Zie [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317) voor meer informatie over groepen.

Ga als volgt te werk om de lijsten met groepstaken te bekijken:

- 1 Klik op de pagina 'Agenda' op het tabblad 'Groepstaken'.
- 2 Selecteer in de vervolgkeuzelijst de lijst met taken die u wilt bekijken.
De lijsten met taken bevatten taken die door een lid van uw groep zijn gemaakt (behalve taken die gebruikers als privé hebben gemarkeerd).

Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken

De systeembeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u gegevens van activiteiten kunt verzamelen en activiteiten zoals taken, afspraken en verkoopgesprekken kunt evalueren. Een *beoordelingsscript* bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

OPMERKING: voor slimme gesprekken zijn momenteel geen beoordelingen van activiteiten ingeschakeld.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616) voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een beoordelingsscript voor activiteiten te gebruiken:

- 1 Selecteer de activiteit.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van activiteiten. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129) voor meer informatie over activiteiten.
- 2 Schuif op de gegevenspagina (de pagina 'Gespreksgegevens', 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens') van de activiteit omlaag naar de sectie voor het beoordelen van activiteiten en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie voor het beoordelen van activiteiten niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 3 Zoek in het opzoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het opzoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4 Selecteer op de pagina voor het beoordelen van activiteiten het antwoord op elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.
De gegevenspagina (de pagina 'Gespreksgegevens', 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens') van de activiteit wordt opnieuw weergegeven.
Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Activiteitsvelden

Gebruik de pagina 'Taakbewerking' om een taak toe te voegen of de gegevens van een bestaande taak bij te werken. Gebruik de pagina 'Afspraak bewerken' om een afspraak toe te voegen of de gegevens van een bestaande afspraak bij te werken. Gebruik de pagina 'Gesprek bewerken' om de gegevens van een bestaand gepland gesprek bij te werken. Deze pagina's bevatten de volledige set velden voor een taak of afspraak.

TIP: u kunt de activiteiten ook bewerken op de pagina's 'Lijst met activiteiten', 'Afspraakgegevens', 'Taakgegevens' en 'Gespreksgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie over bepaalde velden op de pagina's 'Taakbewerking' en 'Afspraak bewerken'. Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gesprek bewerken'.

Veld	Omschrijving
Account	De account die aan deze activiteit is gekoppeld.
Status goedkeuring	De goedkeuringsstatus van de record wanneer de taak wordt gemaakt. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Systeembeheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Zie Workflowacties maken: taken maken (op pagina 1344) voor meer informatie over de workflow 'Taak maken'. Zie Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Resultaat gesprek	Dit veld bevat de waarde voor het resultaat van het type activiteit 'Verjaardagsgesprek', 'Referentiegesprek' of 'Beoordelingsgesprek', zoals bijvoorbeeld 'Geen bereik', 'Afspraak', 'Contact houden' of 'Gesloten bestand'. Als u in dit veld een waarde invoert, wordt het veld alleen-lezen.
Campagne	De campagne die is gekoppeld aan deze activiteit.
Voltooiingsdatum	De datum en tijd waarop de activiteit is voltooid. Voor taken wordt dit veld automatisch ingevuld als het veld 'Status' wordt ingesteld op 'Voltooid' of als op de knop 'Markeren als voltooid' wordt geklikt. Voor afspraken wordt de voltooiingsdatum automatisch ingesteld op dezelfde waarde als de einddatum op het moment dat de afspraak wordt gemaakt en opgeslagen. Als het veld 'Voltooiingsdatum' niet is geconfigureerd als alleen-lezen veld, kunt u een datum in dit veld invoeren die afwijkt van de einddatum voor de afspraak.
Voltooid	Dit selectievakje wordt automatisch ingeschakeld op het moment dat een taak als voltooid wordt gemarkeerd.
Primaire relatie	De primaire relatie die aan deze activiteit is gekoppeld. Voor bedrijven die werken met de functionaliteit 'Groep' is deze relatie de primaire relatie in de agendaweergaven.
Gedelegeerd door	De gebruiker die de taak heeft gemaakt en vervolgens heeft toegewezen aan een andere eigenaar. Dit veld wordt automatisch ingevuld wanneer de taak aan een andere eigenaar is toegewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de activiteit. Maximaal 16.350 tekens.
Vervaldatum	De datum waarop deze taak vervalt (is alleen van toepassing op taken).
Eindtijd	De datum en tijd waarop de afspraak eindigt. Standaard is dit de huidige datum om 13:00 uur. In Oracle CRM On Demand wordt dit veld automatisch bijgewerkt op basis van de begintijd en duur van de afspraak.

Veld	Omschrijving
Lead	De lead die aan deze activiteit is gekoppeld.
Locatie	De plaats waar de afspraak plaatsvindt (is alleen van toepassing op afspraken).
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de activiteitenrecord maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze waarde wordt door het systeem gegenereerd.
Verkoopkans	De verkoopkans die aan deze activiteit is gekoppeld.
Eigenaar	De eigenaar van deze activiteit.
Prioriteit	<p>Het prioriteitsniveau, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. Het prioriteitsniveau is alleen van toepassing op taken. De standaardwaarde is '3-Laag'.</p> <p>OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.</p>
Privé	Met deze optie wordt aangegeven dat de activiteitenrecord alleen voor u zichtbaar is, ook als de activiteit is gekoppeld aan een record die wel zichtbaar is voor anderen. Wanneer u synchroniseert met Microsoft Outlook, kunt u een filter instellen, zodat persoonlijke records niet met dit veld in Oracle CRM On Demand worden geladen. Zie Synchroniseren met PIM's (op pagina 695) voor meer informatie.
Reden afwijzing	Met deze optie wordt aangegeven waarom een item is geretourneerd of afgewezen. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Beheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Voor meer informatie over de workflow 'Taak maken' zie Workflowacties maken: taken maken (op pagina 1344). Zie Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Serviceaanvraag	De serviceaanvraag die aan deze activiteit is gekoppeld.
Begintijd	De datum en tijd waarop de afspraak begint. Standaard is dit de huidige datum om 12:00 uur.
Status	De status van een taak, zoals 'Voltooid', 'Uitgesteld', 'Lopend', 'Wachtend op iemand anders' of 'Niet gestart'. De standaardwaarde is 'Lopend'.
Onderwerp	De titel of korte omschrijving van deze activiteit.
Subtype	Het type object van de goedkeuring. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Beheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Voor meer informatie over de workflow 'Taak maken' zie Workflowacties maken: taken maken (op pagina 1344). Zie Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Veld	Omschrijving
	Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Type	Bij taken wordt hiermee naar een categorie verwezen, zoals 'Goedkeuring', 'Verjaardagsgesprek', 'Gesprek', 'Correspondentie', 'Demonstratie', 'E-mail', 'Evenement', 'Fax', 'Lunch', 'Vergadering', 'Persoonlijk', 'Presentatie', 'Overig', 'Referentiegesprek', 'Beoordelingsgesprek' of 'Takenlijst'.
Type	Op de lijstpagina voor activiteiten is dit het type activiteit, zoals 'Taak' of 'Afspraak'.

3 Marketing

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over marketing:

- **Campagnes** Met deze pagina's beheert u marketingcampagnes en genereert u gekwalificeerde leads en verkoopkansen.
- **Leads.** Met deze pagina's houdt u leads voor nieuwe verkoopkansen bij en automatiseert u het proces voor het converteren van leads.

Marketing beheren

Voer de volgende processen uit als u marketing wilt beheren:

- 1 [Campagnes verwerken](#) (op pagina 163)
- 2 [Leads verwerken](#) (op pagina 164)

Campagnes verwerken

Voer de volgende acties uit als u campagnes wilt verwerken:

- 1 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 170) voor het maken van campagnerecords.
- 2 Zie [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 168) voor het toewijzen van ontvangers voor campagnes.
- 3 Als het een e-mailcampagne betreft, bereidt u de e-mailcontent voor. Raadpleeg de online-help voor Oracle Email Marketing On Demand voor meer informatie.
- 4 Voer de campagne uit.
- 5 Zie [Reacties op campagnes vastleggen](#) (op pagina 169) om reacties op campagnes te volgen.
- 6 Zie [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 170) om de effectiviteit van campagnes te meten.

- 7 Leads koppelen aan campagne. Als er leads worden gegenereerd voor de campagne, moeten de nieuwe leads worden gekoppeld aan de bijbehorende campagne. Zie hiervoor de velden [Records maken](#) (op pagina 42) en [Leadvelden](#) (op pagina 188).

Leads verwerken

Voer de volgende taken uit om leads te verwerken:

- 1 Zie [Toewijzingsregels](#) (op pagina 1372) en [Toewijzingsregels instellen](#) (op pagina 1376) om toewijzingsregels in te stellen.
- 2 Zie [Leads](#) (op pagina 172) en [Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383) om regels voor het converteren van leads in te stellen.
- 3 Zie [Lay-outs voor het converteren van leads maken](#) (zie "[Lay-outs voor het omzetten van leads maken](#)" op pagina 1384) om lay-outs voor het converteren van leads in te stellen.
- 4 Zie [Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#) (op pagina 182) om scripts voor leadkwalificatie te maken.
- 5 Zie [Leads kwalificeren](#) (op pagina 181) om een lead te kwalificeren.
- 6 Leads converteren of afwijzen
U kunt leads omzetten in account-, relatie-, dealregistratie-, of verkoopkansrecords. Zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 183). Als u van mening bent dat een lead niet waardevol is, kunt u deze verwijderen uit het leadbeheerproces. Zie [Leads afwijzen](#) (op pagina 187).

Campagnes

U kunt campagnes maken, bijwerken en volgen op de pagina 'Campagne'. Een *campagne* is het middel of het project waarmee u uw marketingboodschap overbrengt bij een of meer doelgroepen, inclusief bestaande en potentiële klanten. Een campagne is doorgaans een promotie via communicatiekanalen van een aanbieding om huidige klanten te behouden of nieuwe klanten te werven. Het doel is extra aandacht te vestigen op de producten en diensten van het bedrijf.

Met campagnes kunt u het volgende doen:

- Campagnegegevens, zoals begrote kosten afgezet tegen feitelijke kosten, beoogde leads en marketingmateriaal (bijvoorbeeld brochures en kaarten) op een centrale plaats opslaan.
- Vanaf dezelfde locatie in real-time delen van campagneviews met het marketingteam, en het delen van consistente campagnegegevens met uw verkoopteam.
- Het resultaat van uw campagne bekijken aan de hand van leads en verkoopkansen die voor elke campagne worden gegenereerd.
- Gebruikmaken van vooraf gemaakte rapporten om het resultaat te meten en in real-time het rendement van uw campagneactiviteiten bepalen.

- De huidige campagne vergelijken met voorgaande campagnes om trends te ontdekken.

Verkoop- en marketingmanagers kunnen leads importeren en koppelen aan een bestaande campagne. De leadgegevens moeten zijn opgeslagen in een CSV-bestand.

Campagnes, leads, verkoopkansen en relaties

Tijdens een campagne kunt u meerdere leads genereren die aan de campagne zijn gekoppeld. Als u enkele van deze leads omzet naar nieuwe verkoopkansen, relaties of accounts, wordt de koppeling naar de campagne overgedragen van de oorspronkelijke leads naar de geconverteerde verkoopkansen, relaties en accounts. U hebt bijvoorbeeld campagne A die 100 leads L1 tot en met L100 genereert. U koppelt elke lead aan campagne A. De leads L1 tot en met L90 lijken nooit omzet te genereren. De leads L91 tot en met L100 hebben wel omzetspotentie en u converteert ze naar verkoopkansen V1 tot en met V10. Elke verkoopkans wordt via de oorspronkelijke lead automatisch gekoppeld aan campagne A. Enkele maanden later kijkt u welk effect campagne A heeft gesorteerd. U bekijkt de record van de campagne en ziet dat daaraan 100 leads en 10 verkoopkansen zijn gekoppeld. U kunt de resultaten vergelijken met oudere campagnes of met de verwachtingen die u van deze campagne had, en de campagne overeenkomstig aanpassen.

OPMERKING: Als uw beheerder aangepaste velden voor leads toevoegt, worden deze velden niet overgebracht naar de verkoopkansrecords wanneer de leads worden geconverteerd naar verkoopkansen of relaties. Een uitzondering is wanneer uw beheerder extra toewijzingen maakt met behulp van de functionaliteit 'Conversietoewijzing lead'. Zie [Aanvullende velden toewijzen tijdens leadconversie](#) (zie ["Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads"](#) op pagina 1383) voor meer informatie over toewijzing van leadvelden.

Werken met de 'Startpagina Campagnes'

De 'Startpagina Campagnes' is het beginpunt voor het beheren van campagnes.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Campagnes' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een campagne maken

U kunt een campagne maken door in de sectie 'Mijn recent weergegeven campagnes' te klikken op de knop 'Nieuw'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 170) voor meer informatie.

Werken met campagnelijsten

In de sectie 'Campagnelijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor campagnes.

Lijst met campagnes	Filterweergave
Alle actieve campagnes	Campagnes die de status 'Actief' hebben
Alle voltooide campagnes	Campagnes die de status 'Voltooid' hebben
Alle geplande campagnes	Campagnes die de status 'Gepland' hebben
Recent gemaakte campagnes	Alle campagnes, gesorteerd op de aanmaakdatum, met de laatst gemaakte campagne boven aan de lijst
Recent gewijzigde campagnes	Alle campagnes, gesorteerd op de wijzigingsdatum, met de laatst gewijzigde campagne boven aan de lijst
Alle campagnes	Geen. In de lijst staan alle campagnes van uw bedrijf, oplopend gesorteerd op naam.
Mijn recent gewijzigde campagnes	Alle campagnes die van u zijn. De lijst is gesorteerd op de wijzigingsdatum, met de laatst gewijzigde campagne boven aan de lijst.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs bekeken campagnes weergeven

In de sectie 'Mijn recent bekeken campagnes' ziet u de campagnes die u het laatst hebt bekeken.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Werken met campagnetaken

In de sectie 'Campagnetaken' ziet u alle taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. De vervaldatum en de prioriteit worden door u of uw manager ingesteld. De taakprioriteit, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag', wordt aangegeven door pijlen: een pijl-omhoog voor hoge prioriteit, geen pijl voor gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag voor lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Klik op de koppeling 'Onderwerp' om een taak te bekijken.
- Klik op de campagnenaam om de campagne te bekijken waaraan de taak is gekoppeld.

- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken uit te vouwen.

Actieve campagnes bekijken

In de sectie 'Actieve campagnes' ziet u een lijst van de campagnes die momenteel worden uitgevoerd.

- Klik op het veld 'Naam campagne' om een actieve campagne te bekijken.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Rapportsecties

Op uw 'Startpagina Campagnes' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. De beheerder van uw bedrijf kan opgeven welke rapportsecties worden weergegeven op de pagina. In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Status actieve campagne' weergegeven.

Rapporten gebruiken voor het meten van campagne-effectiviteit

Op uw 'Startpagina Campagnes' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. De beheerder van uw bedrijf kan opgeven welke rapportsecties worden weergegeven op de pagina. In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Status actieve campagne' weergegeven. Deze sectie toont een analyse van alle actieve campagnes. Zie [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 170) voor meer informatie over het gebruik van de sectie 'Status actieve campagne'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Campagnes'

Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u zelf secties aan uw 'Startpagina Campagnes' toevoegen. Welke secties u kunt toevoegen is afhankelijk van de secties die de beheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Campagnes'.

Secties aan uw 'Startpagina Campagnes' toevoegen

- 1 Klik op de 'Startpagina Campagnes' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out startpagina Campagnes' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Campagnes beheren

Voer de volgende taken uit om campagnes te beheren:

- [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 168)
- [Reacties op campagnes vastleggen](#) (op pagina 169)

- [Campagnes afsluiten](#) (op pagina 170)
- [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 170)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Campagnevelden](#) (op pagina 170)
- [Werken met de 'Startpagina Campagne'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Campagnes'](#)" op pagina 165)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Beoogde relaties voor campagnes

U kunt de relaties selecteren die u voor een campagne op het oog hebt.

OPMERKING: als in uw bedrijf de segmentatiewizard wordt gebruikt, een te downloaden toepassing die werkt tussen Oracle CRM On Demand en Excel, kunt u doelsegmenten maken die records filteren volgens de criteria uit een aantal recordtypen. Zie [Segmentatiewizard gebruiken](#) (zie "[Werken met de segmentatiewizard](#)" op pagina 731) voor informatie over het downloaden en gebruiken van de segmentatiewizard.

Relaties voor een campagne uitzoeken

- 1 Selecteer de campagne.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van campagnes.

- 2 Schuif op de pagina 'Campagnegegevens' naar de sectie 'Ontvangers' en voer een van de volgende handelingen uit:

OPMERKING: als de sectie 'Ontvangers' niet zichtbaar is op de pagina 'Details campagne', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de sectie 'Ontvangers' toe aan

uw paginalay-out. Als de sectie niet beschikbaar is voor toevoeging aan uw paginalay-out, neemt u dan contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- Klik op 'Toevoegen' om de relaties afzonderlijk toe te voegen.
- Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de recordrij om een relatie te verwijderen. Hiermee verbreekt u de koppeling tussen de records, niet de records zelf.

3 Sla de record op.

Zie [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585) voor informatie over het importeren van relaties uit een bestand.

Reacties op campagnes vastleggen

Wanneer u de reactie op een campagne wilt vastleggen, zoals het bezoek van een aangeschreven bedrijf aan een evenement, kunt u dat in de sectie met geadresseerden van de campagne bijhouden.

Ga als volgt te werk om een reactie op een campagne vast te leggen:

1 Selecteer de campagne.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van campagnes.

Opmerking: als de sectie 'Ontvangers' niet op de gegevenspagina voor campagnes staat, klikt u op 'Pagina-indeling' om de sectie toe te voegen.

2 Ga op de gegevenspagina voor campagnes naar de sectie 'Ontvangers' en klik op 'Bewerken' voor de relatie wiens reactie u wilt vastleggen.

3 Vul op de bewerkingspagina voor campagnereacties de gewenste gegevens in:

Veld	Omschrijving
Leveringsstatus	<p>De standaardwaarden zijn 'In behandeling', 'Verzonden', 'Zachte weigering', 'Harde weigering', 'Onbekende weigering', 'Ontvangen' en 'Geopend'. De bedrijfsbeheerder kan de naam van de opties in deze vervolgkeuzelijst echter wijzigen.</p> <p>Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, wordt de leveringsstatus van de ontvanger automatisch bijgewerkt (alleen voor de waarden 'Zachte weigering', 'Harde weigering' of 'Bericht geopend').</p>
Status reactie	<p>De standaardwaarden zijn 'Doorklikken', 'RSVP - Zal deelnemen', 'RSVP - Zal niet deelnemen', 'Bijgewoond', 'Geconverteerd naar lead', 'Meer info aangevraagd', 'Inschrijven op lijst', 'Uitschrijven uit lijst', 'Algemene inschrijving', 'Algemene uitschrijving' en 'Bericht geopend'. De bedrijfsbeheerder kan de naam van de opties in deze vervolgkeuzelijst echter wijzigen.</p> <p>Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, wordt de status van de reactie</p>

Veld	Omschrijving
	automatisch bijgewerkt (alleen voor de waarden 'Doorklikken', 'Inschrijven op lijst', 'Uitschrijven uit lijst', 'Algemene inschrijving', 'Algemene uitschrijving' en 'Bericht geopend').

- 4 Sla de record op.

Campagnes afsluiten

U kunt de campagnestatus wijzigen en zo aangeven dat de campagne is voltooid.

Ga als volgt te werk om een campagne af te sluiten:

- 1 Klik op de lijstpagina voor campagnes in het veld 'Status'.
- 2 Selecteer de status 'Voltooid' in de vervolgkeuzelijst.
- 3 Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de record op te slaan.

Effectiviteit van campagnes meten

In de sectie 'Status van actieve campagnes' van de startpagina campagnes staat een analyse van alle actieve campagnes. U kunt deze informatie gebruiken om het effect van uw campagnes te beoordelen.

Ga als volgt te werk om informatie over het effect van uw campagnes weer te geven:

- Voer de volgende handelingen uit in deze sectie van de 'Startpagina Campagnes':
 - Plaats de muisaanwijzer op de grafiek om bepaalde gegevens te bekijken.
 - Een gedetailleerd rapport weergeven door te klikken op een segment.
 - Verander de categorieën in de lijsten om dezelfde gegevens in een ander perspectief weer te geven.
- Campagneanalyses kunt u bij voorbeeld weergeven in rendement, leadconversiesnelheid of in kosten voor een lead.

Campagnevelden

Gebruik de bewerkingspagina voor campagnes om een campagne toe te voegen of gegevens van een bestaande campagne bij te werken. De bewerkingspagina voor campagnes bevat de volledige set velden voor een campagne.

TIP: u kunt de campagnes ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor campagnes. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke campagne-informatie	
Broncode	Campagne-ID. Zorg ervoor dat de ingevoerde code uniek is. Dit veld kan maximaal 30 tekens bevatten.
Naam campagne	Beschrijvende naam van de campagne. Dit veld kan maximaal 100 tekens bevatten.
Type campagne	Campagnetype, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Overig', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehuurd', 'Overig', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern' of 'Website'.
Doelstelling	Omschrijving van de doelstelling van de campagne, zoals 'Omzet verhogen met 10%'.
Publiek	Doelgroep van de campagne.
Aanbieding	Omschrijving van het product of service waarop de campagne betrekking heeft.
Status	<p>Campagnestatus, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Begindatum is in het verleden en einddatum is in de toekomst. ■ Voltooid. Begin- en einddatum zijn in het verleden. ■ Gepland. Begin- en einddatum zijn in de toekomst. ■ Ingepland. U kunt deze status handmatig instellen om aan te geven dat de campagne gereed is en kan worden uitgevoerd op een specifieke datum en tijd. ■ Relatieondersteuning. Deze status wordt automatisch ingesteld in Oracle Email Marketing On Demand als er een probleem is met de campagne. <p>U moet de status instellen. Deze wordt niet automatisch bijgewerkt wanneer de campagne wordt gestart, tenzij in uw bedrijf Oracle Email Marketing On Demand wordt gebruikt. Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, worden de statussen 'Actief', 'Voltooid' en 'Relatieondersteuning' automatisch toegewezen.</p>
Begindatum	Datum en tijdstip waarop de campagne begint. Wordt standaard ingesteld op de huidige datum en tijd. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.

Veld	Omschrijving
Einddatum	Datum en tijdstip waarop de campagne volgens planning moet worden voltooid. Wordt standaard ingesteld op de huidige datum en tijd. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Valuta campagne	Voer de code in (zoals EUR) voor de valuta die in alle omzetvelden wordt gebruikt.
Informatie campagneplan	
Omzetdoel	Omzet die naar verwachting met de campagne wordt gegenereerd.
Aantal beoogde leads	Aantal prospects waarop de campagne wordt gericht.
Gebudgetteerde kosten	Bedrag dat uw bedrijf voor deze campagne heeft begroot.
Werkelijke kosten	Bedrag dat uw bedrijf uitgeeft aan deze campagne.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De alias van de recordeigenaar. Wordt standaard ingesteld op de maker van de record. Eigenaars kunnen meestal de record bijwerken, een record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de campagnerecord maakt of als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze informatie wordt gegenereerd door het systeem.
Omschrijving	Beschrijving van de campagne. Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten.

Leads

U kunt leads maken, bijwerken en evalueren op de pagina 'Leads'. Een *lead* is een persoon die interesse heeft getoond in uw producten of services.

U kunt leads handmatig maken of leads kunnen aan u worden toegewezen. U kunt toegewezen leads opvolgen om te bepalen of ze uiteindelijk omzet voor het bedrijf zullen genereren. Door een leadrecord te maken, kunt u snel nieuwe klantgegevens verzamelen. In één record kunt u gegevens invoeren over het bedrijf, de persoon en de zakelijke interesse, zodat u niet vier afzonderlijke records voor een account, een relatie, een dealregistratie en een verkoopkans hoeft te maken.

Tijdens het leadbeheerproces doorloopt een lead de volgende fasen: evaluatie, kwalificatie en conversie naar verkoopkans of dealregistratie. In plaats van een lead te kwalificeren, kunt u een lead ook verwijderen door

deze te archiveren, en in plaats van een gekwalificeerde lead om te zetten in een verkoopkans of dealregistratie, kunt u de lead ook afwijzen. In de rest van dit onderwerp vindt u een uitgebreide beschrijving van de fasen.

Leads evalueren

Tijdens de evaluatie voert de persoon die de lead evalueert een aantal doorlopende activiteiten uit:

- De relatie bellen, e-mails sturen of bezoeken om informatie uit te wisselen.
- Gegevens over de lead bijwerken met meer nauwkeurige en nieuwe informatie.
- Activiteiten met betrekking tot de lead maken, volgen en voltooien.
- Aantekeningen vastleggen over de interactie.
- (Optioneel, maar aanbevolen.) De lead koppelen aan een account en een relatie. Dit heeft de volgende voordelen:
 - De gebruiker die is toegewezen aan de account of relatie (en die eventueel ook aan de lead is toegewezen) kan de lead tijdens het evaluatieproces weergeven, omdat deze verschijnt op de pagina's 'Account' en 'Relatie'.
 - De eigenaar van de lead heeft via een koppeling toegang tot aanvullende informatie over de account of relatie.
 - De eigenaar van de lead kan meer gegevens invoeren dan meestal in een leadrecord worden opgeslagen, zoals aanvullende relaties voor de account, het verzendadres, enzovoort.
 - Wanneer de lead wordt omgezet in een verkoopkans of dealregistratie, kunnen de bestaande koppelingen voor account en relatie dit proces versnellen.

Leads kwalificeren

Het kwalificatieproces helpt de uitvoerder van de evaluatie bij het verzamelen van voldoende gegevens om te bepalen welke leads verder worden gevolgd. Wanneer de uitvoerder mogelijkheden ziet dat de lead omzet gaat genereren, zal deze de lead kwalificeren. In het systeem wordt vervolgens gecontroleerd of bepaalde belangrijke velden gegevens bevatten. Wanneer aan de criteria is voldaan, wordt de lead aangemerkt als gekwalificeerd en wordt de lead zichtbaar voor de verkoper als nieuwe, gekwalificeerde lead.

Door leads te kwalificeren, kan uw bedrijf meer tijd besteden aan het werken met veelbelovende zakelijke deals. Beheerders kunnen scripts voor leadkwalificatie maken om uitvoerders van de evaluatie te helpen bij het nauwkeurig en consistent kwalificeren van leads. (Zie [Beoordelingsscripts instellen](#) (op pagina 1616) voor meer informatie hierover.)

Leads archiveren

Wanneer blijkt dat een lead geen waarde voor het bedrijf heeft, kan de uitvoerder van de evaluatie de lead archiveren. De lead wordt dan uit het leadbeheerproces verwijderd.

TIP: u kunt gearchiveerde leads sorteren door een nieuwe lijst met de naam 'Gearchiveerde leads' te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Leads omzetten in verkoopkansen of dealregistraties

Op de pagina 'Lead omzetten' kunt u leads omzetten in relaties en optioneel in accounts, verkoopkansen en dealregistraties. De pagina 'Lead omzetten' bevat de opties voor omzetten die zijn opgegeven in de lay-out voor het omzetten van leads die van toepassing is op de gebruikersrol. Als een lead voldoende potentiële waarde heeft, kan de evaluator de lead omzetten in een verkoopkans zolang alle opties voor lead omzetten in de lay-out voor lead omzetten zijn ingeschakeld. De evaluator wordt gevraagd een account te koppelen aan de lead, een relatie in die account te koppelen aan de lead en een verkoopkans of dealregistratie te koppelen aan de lead.

In het systeem wordt vervolgens een nieuwe verkoopkans of dealregistratie gemaakt waarin enkele waarden zijn overgenomen uit de lead, zoals de potentiële omzet en de geschatte afsluitdatum. De lead wordt daarna verwijderd uit de actieve evaluatie (maar kan desgewenst nog wel worden bekeken).

Wat gebeurt er tijdens het omzetten

Sommige gegevens uit de leadrecord worden overgebracht naar de relevante gebieden in de account-, relatie- en verkoopkans- en dealregistratierecords die tijdens het omzetproces worden gemaakt. In de volgende tabel kunt u zien hoe de velden tussen de records worden toegewezen met behulp van de pagina 'Toewijzingen leadconversie'.

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
Adres	Factuuradres	Niet van toepassing	Adres relatie	Adres deal
Jaaromzet	Jaaromzet	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Geschatte inkomsten	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Totale inkomsten	Niet van toepassing
Gekoppeld bedrijf	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekoppeld bedrijf
Gekoppelde relatie	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekoppelde relatie
Campagne	Broncampagne OPMERKING: als de account is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de account is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.	Broncampagne OPMERKING: als de verkoopkans is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de verkoopkans is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.	Broncampagne OPMERKING: als de relatie is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de relatie is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.	Niet van toepassing
Nr. mobiele telefoon	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Nr. mobiele telefoon	Mobiele telefoon

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
Plaats	Plaats factuur Verzendplaats	Niet van toepassing	Primaire plaats	Plaats (of Adres deal)
Bedrijf	Naam account	Account	Account	Naam bedrijf
Land	Land factuur Verzendland	Niet van toepassing	Primair land	Land
Geboortedatum	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geboortedatum	Niet van toepassing
Omschrijving	Niet van toepassing	Omschrijving	Niet van toepassing	Rechtvaardiging
E-mail	Niet van toepassing	Niet van toepassing	E-mail	E-mail
Geschatte afsluitdatum	Niet van toepassing	Afsluitdatum	Niet van toepassing	Afsluitdatum
Voornaam	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Voornaam	Niet van toepassing
Branche	Branche	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Functietitel	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Functietitel	Niet van toepassing
Achternaam	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Achternaam	Niet van toepassing
Valuta lead	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Valuta deal
Eigenaar lead	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Type lead	Type account	Niet van toepassing	Type relatie	Niet van toepassing
Dhr/Mw	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Dhr/Mw	Niet van toepassing
Nooit e-mailen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Nooit e-mailen	Niet van toepassing
Volgende stap	Niet van toepassing	Volgende stap	Niet van toepassing	Volgende stap
Aantal medewerkers	Aantal medewerkers	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Oorspronkelijke partner	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Oorspronkelijke partner
Potentiële omzet	Niet van toepassing	Omzet	Niet van toepassing	Omvang deal
Primair telefoonnummer	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Telefoon werk	Telefoonnummer
Hoofdpartner	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Hoofdpartner
Productinteresse	Niet van toepassing	Naam verkoopkans wordt: Productinteresse (volledige naam	Niet van toepassing	Productinteresse

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
		relatie)		
Beroep	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Beroep	Niet van toepassing
Gekwalificeerde datum	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekwalificeerde datum	Niet van toepassing
Waardering	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Referentie van	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Referentie van	Niet van toepassing
Bron	Niet van toepassing	Bron lead	Bron lead	Niet van toepassing
Staat/provincie	Factuur staat/provincie Verzendstaat/-provincie	Niet van toepassing	Primaire staat/provincie	Staat (van Adres deal)
Website	Website	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Faxnr. werk	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Faxnr. werk	Niet van toepassing
Postcode	Postcode factuur Verzendpostcode	Niet van toepassing	Primaire postcode	Postcode (van Adres deal)

Sommige velden bevatten andere waarden als gevolg van het conversieproces van de lead. De volgende tabel bevat de nieuwe waarden:

De waarde in deze record/dit veld	Verandert in de volgende waarde
Leadrecord	
Status	Geconverteerd
Accountrecord	
Eigenaar	De gebruiker die de lead converteert. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.
Verkoopkansrecord	
Status	In behandeling
Verkoopfase	Visie opbouw
Waarschijnlijkheid	50%
Eigenaar	De gebruiker die de lead converteert. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.
Relatierecord	
Eigenaar	De gebruiker die de lead omzet. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.

De waarde in deze record/dit veld	Verandert in de volgende waarde
Dealregistratierecord	
Naam	Productinteresse voor de lead. U kunt dit veld overschrijven.
Type	Standaard
Status indiening	Niet ingediend.

Eigendom van verwante leadrecords na de conversie

Als u het veld 'Verkoper' hebt ingevuld, wordt die persoon na conversie van de lead de eigenaar van alle verwante records. Als dit veld geen waarde bevat, wordt de gebruiker die de conversie uitvoert standaard de eigenaar van alle verwante records. De beheerder kan deze standaardwerking wijzigen met de functionaliteit 'Toewijzingen leadconversie'. Zie [Extra velden toewijzen tijdens leadconversie](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383) voor meer informatie.

Gekwalificeerde leads afwijzen

Gekwalificeerde leads kunnen ook worden afgewezen. Dit gebeurt meestal in bedrijven waar de persoon of de groep die de leads evalueert iemand anders is dan de verkopers die de gekwalificeerde leads overnemen en converteren naar verkoopkansen. In zulke bedrijven kan de persoon die is toegewezen aan een gekwalificeerde lead besluiten dat de lead niet zo waardevol is als de uitvoerder van de evaluatie had aangegeven.

Wanneer een lead wordt afgewezen, moet de verkoper een afwijzingscode voor de afwijzing en optioneel ook een afwijzingsreden opgeven. Als de afwijzingscode 'Overig' wordt geselecteerd, moet een waarde in het veld 'Reden afwijzing' worden ingevoerd. In het systeem wordt vastgelegd dat een lead is afgewezen, wie de lead heeft afgewezen en waarom de lead is afgewezen.

De verkoper kan als onderdeel van de afwijzing de lead opnieuw toewijzen. Afhankelijk van het bedrijfsbeleid kan de lead voor opvolging opnieuw worden toegewezen aan een manager of worden teruggegeven aan degene die de evaluatie heeft uitgevoerd voor verdere beoordeling.

Werken met de 'Startpagina Leads'

De 'Startpagina Leads' is het beginpunt voor het beheren van leads.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Leads' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een lead maken

U kunt een lead maken door op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent weergegeven leads' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Leads velden](#) (zie "[Lead velden](#)" op pagina 188) voor meer informatie.

Werken met lijsten met leads

De sectie 'Lijsten met leads' bevat een aantal gefilterde lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten met leads.

Lijst met leads	Filter
Alle leads	Geen
Alle omgezette leads	Leads weergeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Geconverteerd'
Alles leads die worden gekwalificeerd	Leads weergeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'
Alle gekwalificeerde leads	Leads weergeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd'
Recent gemaakte leads	Alle leads weergeven, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde leads	Alle leads weergeven, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Alle afgewezen leads	Leads weergeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Afgewezen'
Mijn leads	<p>Leads weergeven, gesorteerd op aanmaakdatum, die aan een van de volgende criteria voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Het veld 'Verkoper' is ingesteld op uw gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'. ■ Het veld 'Eigenaar lead' is ingesteld op uw gebruikersnaam, het veld 'Verkoper' is leeg en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'.
Mijn nieuwe leads	<p>Leads weergeven, gesorteerd op aanmaakdatum, die aan een van de volgende criteria voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Het veld 'Verkoper' is ingesteld op uw gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd'. ■ Het veld 'Eigenaar lead' is ingesteld op uw gebruikersnaam, het veld 'Verkoper' is ingesteld op een andere gebruikersnaam dan uw eigen gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'.
Mijn recent gemaakte leads	Alle leads weergeven die van u zijn. De lijst is gesorteerd op de aanmaakdatum, met de laatst gemaakte lead boven aan de lijst.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent weergegeven leads weergeven

De sectie 'Mijn recent weergegeven leads' bevat de leads die u het laatst hebt weergegeven.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Werken met leadtaken

De sectie 'Verwante taken van mijn geopende lead' bevat de taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op vervaldatum en vervolgens op prioriteit. De vervaldatum en prioriteit worden ingesteld door u of uw manager. De taakprioriteit, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag', wordt met pijlen aangegeven: een taak met een naar boven wijzende pijl heeft een hoge prioriteit, een taak zonder pijl heeft een gemiddelde prioriteit en een taak met een omlaag wijzende pijl heeft een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Klik op de koppeling 'Onderwerp' om een taak te bekijken.
- Als u de lead waaraan de taak is gekoppeld, wilt bekijken, klikt u op de naam van de lead.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken uit te vouwen.

Gekwalificeerde leads weergeven

De sectie 'Gekwalificeerde leads' bevat een lijst met gekwalificeerde leads. Het veld 'Volledige naam' is een koppeling waarmee u de leadrecord kunt openen.

- Als u de leadrecord wilt openen, klikt u op het veld 'Volledige naam'.
- Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Follow-up leads analyseren met behulp van rapporten

Op de 'Startpagina Leads' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. Uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven. De standaardeditie van Oracle CRM On Demand bevat de sectie 'Analyse follow-up leads', waarin de voortgang in de kwalificatie van leads in de afgelopen 90 dagen wordt weergegeven. Zie [Follow-up leads analyseren](#) (op pagina 187) voor meer informatie over het gebruik van de sectie 'Analyse follow-up leads'.

Secties aan de 'Startpagina Leads' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Leads' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Leads'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Leads' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Leads' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Leads' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Leads beheren

Voor het beheren van leads voert u de volgende taken uit:

- [Leads opnieuw toewijzen](#) (op pagina 180)
- [Leads kwalificeren](#) (op pagina 181)
- [Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#) (op pagina 182)
- [Leads archiveren](#) (op pagina 183)
- [Leads omzetten in accounts, dealregistraties, relaties of verkoopkansen](#) (zie "[Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#)" op pagina 183)
- [Leads afwijzen](#) (op pagina 187)
- [Follow-up leads analyseren](#) (op pagina 187)

OPMERKING: Als u werkt met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition en de functie 'Referenties' gebruikt, worden nieuwe leads gemaakt wanneer u nieuwe referenties koppelt aan relaties.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Leads opnieuw toewijzen

Wanneer u een lead maakt, wordt u automatisch de eigenaar van de lead. Als u volgens uw toegangsniveau deze record mag bewerken, kunt u de lead opnieuw toewijzen aan een andere persoon. Uw beheerder kan ook instellen dat leads worden toegewezen door toewijzingsregels op te geven.

Ga als volgt te werk om een lead opnieuw toe te wijzen:

- 1 Selecteer de lead die u opnieuw wilt toewijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de lead op 'Bewerken'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de bewerkpagina voor de lead in de sectie 'Aanvullende informatie':
 - Klik op het pictogram 'Opzoeken' in het veld 'Volledige naam eigenaar' en selecteer vervolgens een andere gebruiker in het zoekvenster.
 - Schakel het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' als u de lead automatisch opnieuw wilt toewijzen.
- 4 Sla de record op.

OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan verschillen, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records die opnieuw moeten worden toegewezen en de huidige systeembelasting.

Leads kwalificeren

Als u bepaalt dat een lead enig potentieel heeft om een verkoopkans te worden, kunt u de lead kwalificeren. Normaal gesproken selecteert u een waardering voor de lead volgens een schaal die door de systeembeheerder is ingesteld.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder moet beoordelingsscripts hebben ingesteld om u te helpen bij het evalueren van leads voor kwalificatie. Zie [Beoordelingsscripts voor leads gebruiken](#) (zie "[Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#)" op pagina 182) voor meer informatie over het gebruik van dergelijke scripts.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Leads kwalificeren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een lead te kwalificeren:

- 1 Selecteer de lead.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Controleer op de pagina 'Leadgegevens' of de velden 'Voornaam', 'Achternaam', 'Waardering', 'Volledige naam eigenaar' en 'Verkoper' van de leadrecord zijn ingevuld. Deze velden zijn vereist voor het kwalificeren van de lead.

OPMERKING: deze gegevens zorgen ervoor dat leads gerealiseerd blijven nadat ze zijn gekwalificeerd en dat de waardevolle verkoopresources volledig worden gebruikt voor het opvolgen van leads die verkoopkansen worden. Als bijvoorbeeld de velden 'Waardering' en 'Verkoper' niet zijn ingevuld, kunt u de status van de lead niet instellen op 'Gekwalificeerd'.
- 3 Klik op 'Markeren als gekwalificeerd'.

Er wordt gecontroleerd of er gegevens in de kritieke velden staan. Als er aan de criteria wordt voldaan, wijzigt het veld 'Status' van de lead in 'Gekwalificeerd'.

OPMERKING: als u een foutbericht ontvangt nadat u op 'Markeren als gekwalificeerd' hebt geklikt, controleert u of het veld 'Gekwalificeerde datum' niet is aangepast met een alleen-lezen waarde.

Scripts voor leadkwalificatie gebruiken

De bedrijfsbeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u leads voor kwalificatie kunt evalueren. Een script voor het kwalificeren van scripts bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

LET OP: als door een script voor het kwalificeren van leads wordt geprobeerd het statusveld van een lead op 'Gekwalificeerd' in te stellen, is dit alleen mogelijk als de velden 'Waardering' en 'Verkoper' voor de lead zijn ingevuld. Is dat niet het geval, dan wordt er een foutbericht weergegeven en wordt ervan uitgegaan dat de lead niet aan de drempel voldoet. Het statusveld wordt vervolgens ingesteld conform de resultaten die zijn gedefinieerd voor het script wanneer dat niet aan de drempel kan voldoen.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616) voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een script voor het kwalificeren van leads te gebruiken:

- 1 Selecteer de lead.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van leads.
- 2 Ga op de pagina 'Leadgegevens' naar de sectie 'Kwalificatiescripts lead' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Kwalificatiescripts lead' niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u die sectie toe aan de paginalay-out. Deze sectie is alleen beschikbaar als er door de bedrijfsbeheerder een script voor het kwalificeren van leads is ingesteld.
- 3 Zoek in het opzoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het opzoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4 Selecteer in het venster 'Kwalificatiescripts lead' het antwoord voor elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.
De pagina 'Leadgegevens' wordt weer weergegeven. Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Leads archiveren

In plaats van een lead te kwalificeren kunt u opgeven dat de lead niet de moeite waard is om te volgen en deze verwijderen uit het beoordelingsproces. Wanneer u een lead archiveert, wordt deze niet verwijderd maar blijft de lead in de database behouden met de status Gearchiveerd.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Leads archiveren' omvatten.

Een lead archiveren

- 1 Selecteer de lead die u wilt archiveren.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Klik op 'Archiveren' op de pagina 'Leadgegevens'.
Het veld met de leadstatus wordt gewijzigd in Gearchiveerd.

Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen

Als uw gebruikersrol daarvoor is ingesteld, kunt u account-, relatie-, dealregistratie- en verkoopkansrecords maken of leadgegevens kopiëren naar bestaande records door de leadrecord om te zetten. Afhankelijk van de bedrijfsinstellingen kan de nieuwe verkoopkansrecord gegevens bevatten die invloed hebben op de berekening van de omzet.

OPMERKING: Normaal gesproken converteert u leads die eerst zijn gekwalificeerd naar verkoopkansen. Zie [Leads kwalificeren](#) (op pagina 181).

De procedure in deze sectie beschrijft de stappen voor de volgende twee scenario's:

Scenario 1. Een campagne van uw bedrijf heeft u nieuwe leads opgeleverd. Elke leadrecord bevat de naam van een persoon en de naam van het bedrijf waar die persoon werkt. U kunt nu een nieuwe relatie, een nieuwe account en eventueel een nieuwe verkoopkansrecord maken met de gegevens uit de lead.

Scenario 2. U voert een campagne die is gericht op bestaande accounts en relaties. Enkele leads die daaruit zijn voortgekomen, kunt u nu converteren naar verkoopkansen.

Voordat u begint. Om deze procedure uit te voeren, moeten de instellingen voor uw gebruikersrol en uw toegangsprofiel zijn ingesteld zoals beschreven in [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van leads](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#)" op pagina 185). Op de pagina 'Lead omzetten' worden alleen de conversieopties getoond die beschikbaar zijn voor uw gebruikersrol, volgens de lay-out voor lead omzetten die voor de rol is geselecteerd. Als er geen lay-out voor lead omzetten voor de rol is geselecteerd, is de standaardlay-out voor lead omzetten van toepassing.

Ga als volgt te werk om een lead om te zetten in een account, relatie, dealregistratie of verkoopkans:

- 1** Selecteer de lead die u wilt converteren.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2** Klik op de pagina 'Leadgegevens' op 'Converteren'.
- 3** Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Lead converteren':
 - Selecteer de opties 'Automatisch nieuwe account maken' en 'Automatisch nieuwe relatie maken' om een nieuwe account- en relatierecord voor deze lead te maken (scenario 1).
In de sectie 'Account' wordt standaard het veld 'Bedrijf' voor de lead in het veld 'Naam account' weergegeven. In de sectie 'Relatie' worden automatisch de velden 'Voornaam' en 'Achternaam' voor de lead weergegeven.
 - Selecteer de opties 'Bestaande account gebruiken' en 'Bestaande relatie gebruiken' om een nieuwe verkoopkans te maken en deze te koppelen aan een bestaande account- en relatierecord.
Accounts die zijn gekoppeld aan de leadrecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde account'. Relaties die zijn gekoppeld aan de leadrecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde relatie'.
 - Klik op de zoekknop naast de velden 'Gekoppelde account' of 'Gekoppelde relatie' als u de lead aan een andere account of relatie wilt koppelen en selecteer een andere account of relatie. Controleer of de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' de juiste namen bevatten en of de selectievakjes 'Gebruik bestaande account' of 'Gebruik bestaande relatie' zijn ingeschakeld.
- 4** Selecteer de optie 'Automatisch nieuwe verkoopkans maken' en vul de velden in als u de lead wilt omzetten in een verkoopkans (optioneel).
OPMERKING: de voornaam en achternaam uit de leadrecord worden standaard weergegeven in het veld 'Naam verkoopkans' op de pagina 'Lead omzetten'. De waarden in de velden 'Omzet', 'Afsluitdatum', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' op de pagina 'Lead omzetten' worden ook overgebracht naar de verkoopkansrecord. U kunt deze velden bewerken op de pagina 'Lead omzetten'.
- 5** Selecteer de optie 'Automatisch dealregistratie maken' en vul de velden in als u de lead wilt omzetten in een dealregistratie (optioneel).
OPMERKING: de waarden van het veld 'Productinteresse' en 'Partner' uit de leadrecord worden standaard weergegeven in respectievelijk het veld voor de naam van de dealregistratie en het veld 'Hoofdaccount partner'. De waarden in de velden 'Omzet', 'Afsluitdatum', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' op de pagina 'Lead omzetten' worden ook overgebracht naar de dealregistratierecord. U kunt deze velden bewerken op de pagina 'Lead omzetten'.
- 6** Klik op 'Opslaan' om de lead te converteren.

Na de conversie:

- De pagina 'Leadgegevens' verschijnt opnieuw met de volgende waarden, de meeste gebaseerd op de selecties die u op de pagina 'Lead converteren' hebt gemaakt:
 - Het veld 'Status' voor de lead is ingesteld op 'Geconverteerd'.

- De waarden in de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' zijn gelijk aan de waarden op de pagina 'Lead converteren'.
- Als u de lead naar een verkoopkans hebt geconverteerd, is de waarde in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' gelijk aan de nieuwe verkoopkansnaam op de pagina 'Lead converteren'.
- Als u de lead in een verkoopkans hebt omgezet, is de omgezette lead van de nieuwe verkoopkansrecord gekoppeld aan de verkoopkansrecord.
- Als u de lead in een dealregistratie hebt omgezet, is de waarde in het veld voor de gekoppelde dealregistratie gelijk aan de naam van de nieuwe dealregistratie die u hebt opgegeven op de pagina 'Lead omzetten'.
- Als u de lead in een dealregistratie hebt omgezet, is de nieuwe dealregistratierecord uit het conversieproces ook gekoppeld aan de omgezette lead.
- Als u de lead in een verkoopkans (stap 4) of dealregistratie (stap 5) hebt omgezet, worden in de nieuwe verkoopkans of dealregistratie enkele waarden uit de lead overgenomen.
- U kunt de leadrecord nog wel bekijken, maar de bedrijfsprocessen worden verplaatst naar de bijbehorende verkoopkans- of dealregistratierecord.

OPMERKING: Zie [Wat gebeurt er tijdens de conversie in Leads](#) (op pagina 172) voor meer informatie over het conversieproces en de invloed daarvan op velden en waarden. Zie [Records verwijderen en terugzetten](#) (zie "[Records verwijderen en herstellen](#)" op pagina 110) voor meer informatie over het verwijderen van records.

OPMERKING: U kunt dezelfde lead meerdere keren in een account of relatie omzetten, maar u kunt een lead slechts één keer omzetten in een dealregistratie of verkoopkans. Als u een lead in een dealregistratie of verkoopkans hebt omgezet, kunt u deze later niet omzetten in een andere dealregistratie of verkoopkans. Een lead die in een dealregistratie is omgezet kan echter wel opnieuw in een account of relatie worden omgezet.

Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads

Wanneer u leads wilt omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen, moeten uw toegangsprofielen en uw gebruikersrol de juiste instellingen hebben. In dit onderwerp worden de vereiste instellingen beschreven.

Toegangsprofielinstellingen voor het omzetten van leads

De toegangsniveaus die u nodig hebt voor leadconversie, worden in de volgende tabellen beschreven. Deze instellingen zijn vereist voor zowel het standaardtoegangsprofiel als het toegangsprofiel van de eigenaar.

De volgende tabel bevat de instellingen voor toegangsniveaus voor recordtypen waarmee u leads kunt converteren.

Type record	Toegangsniveau
Account	Lezen/bewerken
Activiteit	Lezen/bewerken

Type record	Toegangsniveau
Relatie	Lezen/bewerken
Lead	Lezen/bewerken
Verkoopkans	Lezen/bewerken
Registratie deal	Lezen/bewerken

De volgende tabel bevat de instellingen voor recordtypen van verwante informatie waarmee u leads kunt converteren.

Type record	Recordtype verwante informatie	Toegangsniveau
Account	Adressen	Lezen/maken/bewerken
Relatie	Accounts	Lezen/maken
	Adressen	Lezen/maken/bewerken
Lead	Voltooide activiteiten	Weergeven
	Openstaande activiteiten	Weergeven
Verkoopkans	Omzet	Lezen/maken
	Relatie	Lezen/maken

Gebruikersrolinstellingen voor het converteren van leads

Voor het converteren van leads hebt u de volgende rolinstellingen nodig:

- Aan de gebruikersrol moet de CRM-machtiging 'Lead converteren' zijn toegewezen.
- Voor toegang tot het type record moeten de volgende instellingen zijn opgegeven:
 - Voor het converteren naar verkoopkansen moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkans'.
 - Voor het omzetten in dealregistraties moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Registraties deal'.
 - Voor het converteren van leads moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Lead'.
 - Voor het converteren van leads moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Activiteit'.
 - Voor het converteren van leads naar bestaande accounts moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Voor het converteren van leads naar nieuwe accounts moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.

- Voor het converteren van leads naar bestaande relaties moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.
- Voor het converteren van leads naar nieuwe relaties moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.

Leads afwijzen

In plaats van een gekwalificeerde lead te converteren naar een verkoopkans, kunt u besluiten dat de lead niet zo waardevol is als de beoordelaar heeft aangegeven en de lead verwijderen uit het leadbeheerproces. Wanneer u een lead afwijst, wordt deze niet verwijderd maar blijft de lead in uw bedrijfsrecords behouden met de status Afgewezen.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Leads afwijzen' omvatten.

Een gekwalificeerde lead afwijzen

- 1 Selecteer de lead die u wilt afwijzen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.

- 2 Klik op 'Afwijzen' op de pagina 'Leadgegevens'.

- 3 Voer de volgende informatie in op de pagina 'Lead afwijzen':

- Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst in het veld 'Afwijzingscode'.
- Voer in het veld 'Reden afwijzing' de reden voor de afwijzing in (optioneel).

Opmerking: als de afwijzingscode is ingesteld op 'Overig', is het veld 'Reden afwijzing' vereist.

- Als u de lead wilt toewijzen aan een nieuwe eigenaar, schakelt u het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' in.

Het systeem wijst de lead opnieuw toe op basis van toewijzingsregels voor leads die zijn ingesteld door uw bedrijfsbeheerder. Afhankelijk van uw bedrijfsbeleid kan de afgewezen lead opnieuw worden toegewezen aan de oorspronkelijke eigenaar of aan diens manager.

- 4 Klik op 'Afwijzing bevestigen'.

De pagina 'Leadgegevens' wordt opnieuw weergegeven met informatie over de afwijzing, inclusief uw naam, de afwijzingscode en de reden voor de afwijzing (als deze is opgegeven). De waarde van het veld voor de leadstatus is gewijzigd in 'Afgewezen'.

Follow-up leads analyseren

In de standaardversie van Oracle CRM On Demand staat in de sectie 'Analyse follow-up leads' op de 'Startpagina Leads' informatie waarmee u de voortgang in de kwalificatie van leads in de afgelopen 90 dagen kunt analyseren.

In deze sectie van de 'Startpagina Leads' voert u de volgende handelingen uit:

- De prestaties van het verkoopteam vanuit verschillende perspectieven beoordelen.
- De leadstatus van een verkoopteamlid weergeven door 'Leadeigenaar' of 'Verkoper' te selecteren.
- Gegevens per maand of per week weergeven om de status van de leads in die perioden te zien.
- Zien welke acties vereist zijn om de leads door het verkoopproces heen te leiden.
- Een leadslijst weergeven door te klikken op een segment in de grafiek.
- De analyses downloaden of afdrucken.

Leadvelden

U kunt op de bewerkingspagina voor leads een lead toevoegen of de gegevens van een bestaande lead bijwerken. Op de bewerkingspagina voor leads worden alle velden voor een lead weergegeven.

TIP: u kunt de leads ook bewerken op de pagina's lijst- en de gegevenspagina voor leads. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over leads	
Bedrijf	Voor een bedrijf, gelijk aan de accountnaam.
Gemaakt door	Alias van de persoon die de lead heeft gemaakt, gevolgd door de datum en tijd waarop de lead is gemaakt. Door het systeem gegenereerd.
Nooit e-mailen	Geeft aan of de lead e-mail wil ontvangen of niet.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de leadrecord heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Door het systeem gegenereerd.
Informatie over verkoopkans	
Status	De status van de lead, zoals 'Kwalificatie', 'Gekwalificeerd', 'Omgezet', 'Afgewezen' en 'Gearchiveerd'. Kan alleen worden gewijzigd op de bewerkingspagina voor leads, <i>niet</i> op de pagina 'Nieuwe lead'. Zie 'Statusveldwaarden' hierna voor meer informatie over de waarden in dit veld en hun betekenis.
Waardering	Waarderingsschaal ingesteld door uw bedrijf, zoals A = Heet, B = Warm, C = Lauw en D = Koud.
Productinteresse	Product of service waarin de lead interesse toont.

Veld	Omschrijving
Potentiële omzet	Potentiële omzet, in de valuta die is geselecteerd door u of de beheerder.
Geschatte afsluitdatum	De datum en tijd van de verwachte sluiting van de lead.
Volgende stap	Omschrijving van de volgende te nemen stap.
Bron	Broncategorieën die zijn ingesteld door uw bedrijf, zoals 'Adverteren', 'Direct Mail', 'Evenement', 'Promotie', 'Referentie', 'Trade Show', 'Web', 'Partner', 'Gekocht', 'Gehuurd' en 'Overig'.
Campagne	De campagne die deze lead heeft opgeleverd of die aan deze lead is gekoppeld.
Branche	De branchecategorie voor de lead, ingesteld door uw bedrijf.
Jaaromzet	De jaaromzet van het bedrijf van de lead.
Aanvullende informatie	
Gekoppelde account	De account die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het omzetten van leads in verkoopkansen.
Gekoppelde relatie	De relatie die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het omzetten van leads in verkoopkansen.
Gekoppelde dealregistratie	De dealregistratie die aan deze lead is gekoppeld. Dit veld wordt automatisch ingesteld wanneer een lead naar een dealregistratie wordt omgezet.
Gekoppelde verkoopkans	De verkoopkans die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het omzetten van leads in verkoopkansen.
Volledige naam eigenaar	De eigenaar van de leadrecord. De standaardwaarde is de persoon die de record heeft gemaakt.
Nieuwe eigenaar toewijzen	<p>Geeft aan dat de lead opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor het toewijzen van leads heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt het toewijzingsprogramma gestart om de lead opnieuw te verwerken en conform de regels toe te wijzen.</p> <p>OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records is afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw wordt toegewezen en de huidige systeembelasting. De naam van de eigenaar verandert als de record opnieuw wordt toegewezen.</p>
Verkoper	De verkoper die in uw bedrijf aan deze lead wordt toegewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de lead van maximaal 16.350 tekens.
Website	De website die gekoppeld is aan de lead.
Status eigendom	De huidige status van het eigendom van de lead.

Veld	Omschrijving
Beroep	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geschatte inkomsten	Dit is een valutaveld. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geboortedatum	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Leeftijd	De waarde in dit veld wordt berekend op basis van de waarde in het veld 'Geboortedatum'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gekwalificeerde datum	Als het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd', wordt in dit veld automatisch de huidige datum weergegeven.

Statusveldwaarden

Het veld 'Status' geeft aan waar een lead zich bevindt in het leadbeheerproces. Statuswaarden zijn een belangrijk hulpmiddel bij het filteren van leads. Zie [Leads](#) (op pagina 172) voor meer informatie over het leadbeheerproces.

De volgende tabel bevat een overzicht van de mogelijke waarden in het veld 'Status'.

Status	Omschrijving
Gearchiveerd	Deze status krijgt de lead nadat de archivering is voltooid (Leads archiveren (op pagina 183)). De lead heeft geen waarde voor uw bedrijf en is verwijderd uit het beoordelingsproces.
Omgezet	Deze status krijgt de lead nadat de conversie is voltooid (Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen (op pagina 183)). De lead heeft genoeg waarde om een verkoopkans te worden.
Gekwalificeerd	Deze status krijgt de lead nadat de kwalificatie is voltooid (Leads kwalificeren (op pagina 181)). De lead heeft het kwalificatieproces doorstaan. De nieuwe eigenaar wordt de verkoper aan wie de lead is toegewezen.
Kwalificatie	Deze status krijgt de lead nadat hij is gemaakt Leads kwalificeren (op pagina 181)). De lead is gemaakt en ondergaat of staat op het punt te beginnen met het kwalificatieproces. De eigenaar is standaard de persoon die de lead heeft gemaakt.
Afgewezen	Deze status krijgt de lead nadat deze is afgewezen (Leads afwijzen (op pagina 187)). Een gekwalificeerde lead heeft toch niet zo veel waarde als de beoordelaar eerst dacht.

4 Verkoop

Oracle CRM On Demand biedt de volgende recordtypes voor verkoopinformatie:

- **Accounts.** Gebruik deze pagina's voor het beheer van informatie over de bedrijven waarmee u zaken doet.
- **Relaties.** Gebruik deze pagina's om personen te volgen in relatie met uw accounts en verkoopkansen.
- **Verkoopkansen.** Gebruik deze pagina's om potentiële inkomstgenererende verkoopkansen te beheren.
- **Prognoses.** Gebruik deze pagina's om prognoses te genereren voor projectmatige kwartaalinkomsten op basis van de bestaande verkoopkansen.

Het recordtype Leads staat eveneens in relatie tot het verkoopgedeelte, aangezien leads kunnen worden geconverteerd naar verkoopkansen.

Oracle CRM On Demand biedt eveneens de volgende recordtypes voor informatie over verkoop en bedrijfsplanning:

- **Bedrijfsplan.** Gebruik deze pagina's om strategische doelen en acties op te stellen voor accounts, relaties of producten.
- **Doel.** Gebruik deze pagina's om hogere doelen die u wilt bereiken te beheren.
- **Planaccount.** Gebruik deze pagina's om bij te houden hoe accounts worden gekoppeld aan bedrijfsplannen.
- **Plancontact.** Gebruik deze pagina's om relaties te relateren aan bedrijfsplannen.
- **Verkoopkans plan.** Gebruik deze pagina's om verkoopkansen te relateren aan bedrijfsplannen

Verkoop beheren

Voor het beheren van verkoop voert u de volgende acties uit:

- 1 [Verkoopkansen beheren](#) (op pagina 192)
- 2 [Accounts beheren](#) (op pagina 192)
- 3 [Relaties beheren](#) (op pagina 193)
- 4 [Prognoses beheren voor verkoopgebruikers](#) (op pagina 194)
- 5 [Prognoses beheren voor prognosebeheerders](#) (op pagina 194)
- 6 [Agenda en activiteiten beheren](#) (op pagina 194)

Verkoopkansen beheren

Voer de volgende taken uit om verkoopkansen te beheren:

- 1 Zie [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 250) om verkoopkansvelden en verwante informatie te bekijken.
- 2 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor het maken van een nieuwe verkoopkansrecord.
- 3 Zie [Producten aan verkoopkansen koppelen](#) (op pagina 239) om een productomzetrecord aan de verkoopkans toe te voegen.
- 4 Zie [Relaties](#) (op pagina 215) en [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor het definiëren van relaties en relatierollen.
- 5 Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96) om activiteiten en aantekeningen te volgen die verwant zijn aan verkoopkansen.
- 6 Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92) om eigendom en toegankelijkheid van verkoopkansen toe te wijzen.
- 7 Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 232) om de verkoopfase van de verkoopkans bij te werken.
- 8 Zie [Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden](#) (op pagina 237) om partners en concurrenten te koppelen die verwant zijn aan de verkoopkans.
- 9 Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 232) om verkoopkansen te beoordelen en voorspellen.

Accounts beheren

Voer de volgende taken uit om accounts te beheren:

- 1 Bekijk de accountvelden en de verwante informatie (zie [Accountvelden](#) (op pagina 212)).
- 2 Maak een nieuwe accountrecord (zie [Records maken](#) (op pagina 42)).
- 3 Zie [Relaties](#) (op pagina 215) en [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor het definiëren van relaties en relatierollen.
- 4 Houd de activiteiten en aantekeningen bij die aan de account zijn gekoppeld (zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)).
- 5 Wijs de eigendoms- en toegangsrechten voor de account toe (zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)).
- 6 Koppel partners en concurrenten aan de account (zie [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 205)).
- 7 Definieer de accountrelaties (zie [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 206)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Voeg de omzetrecords aan de account toe (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 208)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Maak een prognose van de omzet van de account (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 208)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Houd de activa van de account bij (zie [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)).

Relaties beheren

Voer de volgende taken uit om relaties te beheren:

- 1 Bekijk de relatievelden en de verwante informatie (zie [Relatievelden](#) (op pagina 228)).
- 2 Maak een nieuwe relatierecord (zie [Records maken](#) (op pagina 42)).
- 3 Houd de activiteiten en aantekeningen bij die aan de relatie zijn gekoppeld (zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)).
- 4 Wijs de eigendoms- en toegangsrechten voor de relatie toe (zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)).
- 5 Synchroniseer de relaties met uw PIM (zie [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695)).
- 6 Voer een klanttevredenheidsonderzoek uit (zie [Scripts voor serviceaanvragen gebruiken](#) (op pagina 301)).
- 7 Definieer de relatiesamenhang voor de relatie (zie [Relaties van relaties bijhouden](#) (zie "Relaties tussen relaties bijhouden" op pagina 223)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Voeg de omzetrecords aan de relatie toe (zie [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 224)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Maak een prognose van de omzet van de relatie (zie [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 224)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Houd de activa van de relatie bij (zie [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Prognoses beheren voor verkoopgebruikers

Voor het beheren van prognoses voert u de volgende taken uit:

- 1 Zie [Quota beheren](#) (op pagina 260) voor het instellen van quota.
- 2 Zie [Prognoses](#) (op pagina 252) voor het maken van prognoses voor verkoopkansen, accounts en relaties.
- 3 Zie [Prognoses beoordelen](#) (op pagina 255) voor het beoordelen van prognoses.
- 4 Zie [Prognoses vernieuwen](#) (op pagina 257) voor het vernieuwen van prognoses.
- 5 Zie [Prognoses indienen](#) (op pagina 259) voor het indienen van prognoses.

Prognoses beheren voor prognosebeheerders

Voer de volgende taken uit om prognoses te beheren:

- 1 Zie [Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) om de boekjaarkalender van uw bedrijf in te stellen.
- 2 Zie [Prognosedefinities instellen](#) (zie "[De prognosedefinitie instellen](#)" op pagina 1387) om de prognosehiërarchie te bepalen.
- 3 Zie [Verkoopquota van gebruikers instellen](#) (op pagina 1226) om quota van gebruikers in te stellen.
- 4 Zie [Prognosedefinities instellen](#) (zie "[De prognosedefinitie instellen](#)" op pagina 1387) om prognosedefinities te maken, inclusief datum, type, duur en deelnemers.

Agenda en activiteiten beheren

Voer de volgende taken uit om de agenda en activiteiten te beheren:

- 1 Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129) om de huidige agenda-afspraken te bekijken.
- 2 Zie [Activiteiten maken](#) (op pagina 133) om nieuwe afspraken en taken te maken.
- 3 Zie [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 154) om uw kalender te delen met andere gebruikers.
- 4 Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129) om de belangrijke taken te volgen en te beheren.

- 5 Zie [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695) om afspraken en taken met uw PIM te synchroniseren.

Leads (verkoopaspecten)

Leads spelen een belangrijke rol in het verkoopproces. De eerste stap in het verkoopproces is mogelijk het genereren van leads. Leads doorlopen het proces van kwalificatie en conversie. Zie de sectie [Marketing beheren](#) (op pagina 163) voor meer informatie over het verkoopproces. U kunt leads omzetten in relaties, accounts, dealregistraties en verkoopkansen. Als een lead is omgezet in een verkoopkans, wordt het opgenomen in het verkoopproces. De waarden voor bepaalde velden in de verkoopkansrecord of in de dealregistratierecord worden opgehaald uit de leadrecord. Deze waarden worden gebaseerd op toewijzingen voor leads die zijn omgezet tijdens het verkoopproces.

Accounts

Gebruik de pagina 'Account' om accounts te maken, bij te werken en te volgen. *Accounts* zijn doorgaans bedrijven waarmee u zaken doet, maar u kunt ook partners, concurrenten, gelieerde bedrijven, enzovoort als account volgen.

Als in uw bedrijfsvoering accountrecords centraal staan, zoals in de meeste bedrijven, is het raadzaam zoveel mogelijk informatie over accounts in te voeren. Bepaalde informatie, zoals in de velden 'Regio' of 'Branche' kunt u gebruiken in rapporten om de informatie te categoriseren. Wanneer u een record, bijvoorbeeld 'Verkoopkans', koppelt aan een accountrecord waarin de velden 'Regio' of 'Branche' zijn ingevuld, worden de verkoopkansen op deze waarden gecategoriseerd.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Accounts beheren](#) (op pagina 197)

Werken met de 'Startpagina Accounts'

De 'Startpagina Accounts' is het beginpunt voor het beheren van accounts.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Accounts' aanpassen. Verder kunt u, als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een account maken

U kunt een account maken door in de sectie 'Mijn recent bekeken accounts' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Accountvelden](#) (op pagina 212) voor meer informatie.

Werken met accountlijsten

In de sectie 'Accountlijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accounts.

Accountlijst	Filters
Alle accounts	Alle accounts, gesorteerd op accountnaam
Alle klantaccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Klant'
Alle concurrerende accounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Concurrent'
Alle partneraccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Partner'
Alle prospectaccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Prospect'
Onlangs gemaakte accounts	Alle accounts, gesorteerd op de aanmaakdatum
Onlangs gewijzigde accounts	Alle accounts, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Alle refereerbare accounts	Accounts waarvoor het selectievakje 'Referentie' is ingeschakeld
Alle topaccounts	Accounts waarvoor de prioriteit is ingesteld op 'Hoog'
Mijn accounts	Accounts met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent bekeken accounts bekijken

In de sectie 'Mijn recent bekeken accounts' worden de accounts weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Werken met accounttaken

In de sectie met open taken die aan accounts verwant zijn, worden de taken weergegeven die aan u zijn toegewezen. Deze taken zijn gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt de vervaldatum en de prioriteit in. De taakprioriteit, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laag wordt met pijlen aangegeven: een pijl-omhoog voor een hoge prioriteit, geen pijl voor een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag voor een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt bekijken, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Als u de account wilt bekijken waaraan de taak is gekoppeld, klikt u op de naam van de account.
- Als u de lijst met taken wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Rapporten gebruiken om de accountprestaties te analyseren

Er kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven op uw 'Startpagina Accounts' (uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven). In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Accountanalyse' weergegeven. Deze sectie bevat een uitgebreide analyse van de manier waarop accounts worden gedistribueerd en van de gerealiseerde omzet. Zie [Prestaties account analyseren](#) (op pagina 211) voor informatie over het gebruik van de sectie 'Accountanalyse'.

Secties aan uw 'Startpagina Accounts' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u aanvullende secties aan uw 'Startpagina Accounts' toevoegen. Dit is afhankelijk van welke secties uw bedrijfsbeheerder voor weergave op uw 'Startpagina Accounts' beschikbaar heeft gemaakt.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Accounts' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Accounts' op 'Lay-out bewerken'
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accounts' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Accounts beheren

Voor het beheren van accounts voert u de volgende taken uit:

- [Relatierollen bij een account volgen](#) (op pagina 199)
- [De primaire relatie voor een account wijzigen](#) (op pagina 199)
- [Records koppelen aan accounts](#) (op pagina 200)

- [Portefeuilleaccounts koppelen](#) (op pagina 202)
- [Bovenliggende accounts opgeven](#) (op pagina 203)
- [Weergegeven accountrecords beperken](#) (op pagina 204)
- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 205)
- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 206)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)
- [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 208)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Prestaties account analyseren](#) (op pagina 211)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Accountvelden](#) (op pagina 212)
- [Werken met de 'Startpagina Accounts'](#) (op pagina 195)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)
- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 686)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Relatierollen bij een account volgen

Het volgen van de rol of rollen van een relatie bij een bedrijf, is essentieel om de invloed van die relatie op koopbeslissingen voor de account te begrijpen. Op de gegevenspagina voor accounts kunt u de rol van een relatie opgeven. Op de gegevenspagina voor relaties kunt u de rol van een relatie definiëren voor elke gerelateerde account.

Ga als volgt te werk om een of meer rollen van een relatie account op te geven:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van accounts.
- 2 Klik in de sectie 'Relaties' van de gegevenspagina voor accounts en op de koppeling 'Rollen bewerken' voor de relatie.
Op de bewerkingspagina voor accountrollen worden de beschikbare en geselecteerde rollen voor de accountrelatie weergegeven.
- 3 In de sectie 'Beschikbaar' kiest u rollen voor de relatie (bijvoorbeeld 'Gebruiker', 'Beoordelaar' of 'Goedkeurder') en gebruikt u de richtingspijl om de rollen naar de sectie 'Geselecteerd' te verplaatsen.
Met de pijltjes omhoog en omlaag kunt u de volgorde van de rollen wijzigen. De rol boven aan de lijst is de primaire rol.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

De primaire relatie voor een account wijzigen

Een account kan meerdere relaties hebben, maar een van die relaties moet als de primaire relatie voor de account worden aangegeven. Standaard is de relatie die als eerste voor de account wordt toegevoegd, de primaire relatie maar u kunt dit naar eigen inzicht wijzigen.

Ga als volgt te werk om de primaire relatie voor een account te wijzigen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.
OPMERKING: als het veld 'Primaire relatie' niet op de pagina's 'Accountgegevens' en 'Account bewerken' wordt weergegeven, vraagt u aan de bedrijfsbeheerder of die het veld aan uw paginalay-out wil toevoegen.
TIP: als de inline bewerkingsfunctie is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u de primaire relatie inline bewerken op de gegevenspagina voor accounts. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over inline bewerkingen.

- 3 Klik op de pagina 'Account bewerken' op het pictogram 'Opzoeken' op het veld 'Primaire relatie'.
- 4 Selecteer in het zoekvenster de nieuwe, primaire relatie.
- 5 Klik op de pagina 'Account bewerken' op 'Opslaan'.

Records koppelen aan accounts

De nieuwe records die u maakt op de gegevenspagina, zoals 'Relaties' en 'Activiteiten', kunt u koppelen aan accountrecords. Verwante records kunt u onderling koppelen, zodat u en anderen die toegang tot deze records hebben, de gegevens volledig kunnen weergeven.

Nieuwe records worden meteen toegevoegd aan de database zodra ze aan de geselecteerde account zijn gekoppeld. Zo wordt bijvoorbeeld een relatie die u maakt op de pagina 'Accountgegevens' gekoppeld aan de account en weergegeven op de pagina 'Relaties'.

Een accountrecord bevat informatie die door gekoppelde records wordt overgenomen. Zo worden in bepaalde verkoopkansrapporten de records weergegeven op 'Regio' of op 'Branche'. Omdat 'Regio' en 'Branche' geen onderdeel zijn van verkoopkansrecords, worden alle gekoppelde accountrecords doorzocht en wordt bepaald bij welke groep de verkoopkans hoort. Koppel daarom waar mogelijk records aan de accountrecord.

U kunt ook andere gebruikers koppelen aan een accountrecord als u wilt dat zij de record kunnen bekijken. U kunt bijvoorbeeld een accountrecord delen met een team collega's waarmee u aan een deal werkt. Elk teamlid heeft op basis van zijn rol andere toegangsmachtigingen voor de accountrecord en voor de records 'Relatie' en 'Verkoopkans' die aan de account zijn gekoppeld.

Ga als volgt te werk om informatie aan een account te koppelen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de pagina 'Accountgegevens' naar de juiste sectie en koppel waar nodig records aan de account:

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder bepaalt welke verwante gegevens kunnen worden weergegeven op uw gegevenspagina voor accounts. U kunt de volgorde wijzigen van de secties met verwante gegevens die voor u beschikbaar zijn, en u kunt bepaalde secties verbergen. Als u de paginalay-out wilt bewerken, klikt u op 'Lay-out bewerken' en klikt u op de pijlen op de pagina 'Persoonlijke lay-out' om secties toe te voegen en te verwijderen, en om de volgorde van de secties op de pagina te wijzigen. Deze wijzigingen beïnvloeden alleen uw weergave van Oracle CRM On Demand.

De volgende tabel bevat enkele recordtypen die u aan een account kunt koppelen.

Type record	Informatie
Verkoopkansen	Als u een nieuwe verkoopkans wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Verkoopkansvelden (op pagina 250) voor een omschrijving van de velden.
Serviceaanvragen	Als u een nieuwe serviceaanvraag wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u

	de record op. Zie Serviceaanvraagvelden (op pagina 303) voor een omschrijving van de velden.
Aantekeningen	<p>Als u een nieuwe aantekening wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in en slaat u de record op.</p> <p>OPMERKING: u kunt aantekeningen ook toevoegen door in de rechterbovenhoek van de pagina te klikken op het aantekeningpictogram, indien deze functionaliteit in uw bedrijf is ingeschakeld.</p> <p>Zie Aantekeningen toevoegen (op pagina 96) voor meer informatie over aantekeningen.</p>
Openstaande activiteiten	<p>Als u een nieuwe taak of afspraak wilt koppelen, klikt u op 'Nieuwe taak' of 'Nieuwe afspraak'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Activiteitsvelden (op pagina 158) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>U kunt meerdere activiteiten koppelen aan een account. Als aan een activiteit een tijd is toegewezen, verschijnt de activiteit in de lijst 'Activiteiten' en in de 'Agenda'.</p> <p>Gebruikers voor wie een account zichtbaar is, kunnen alle activiteiten zien die aan de account zijn gekoppeld, inclusief de activiteiten die eigendom zijn van of zijn toegewezen aan andere gebruikers.</p>
Relaties	<p>Als u een nieuwe relatie wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Relatievelden (op pagina 228) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>TIP: als u dubbele relatierecords wilt voorkomen, kunt u ook op 'Toevoegen' en vervolgens op het pictogram 'Opzoeken' naast de kolom 'Nieuwe relatie' klikken. Vervolgens voert u in het opzoekvenster de voornaam, achternaam of het e-mailadres in en klikt u op 'Start'. Als de relatie niet wordt gevonden, klikt u op 'Nieuw' om de relatierecord te maken.</p> <p>Als u weet dat de relatierecord al bestaat, klikt u op 'Toevoegen' om de huidige record daaraan te koppelen.</p> <p>Klik op de koppeling 'Naam' om de gegevenspagina voor relaties te openen en de gegevens over de relatie bij te werken.</p>
Accountteam	Als u deze record zichtbaar wilt maken voor andere medewerkers, klikt u op 'Gebruikers toevoegen'. Selecteer in het venster 'Gebruikers toevoegen accountteam' de naam van de medewerker en geef het toegangsniveau op. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie over het delen van records.
Accountpartners	Als u een account wilt koppelen en als partner van deze account wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 205) voor een

	omschrijving van de velden.
Concurrenten account	Als u een account wilt koppelen en als concurrent van deze account wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 205) voor een omschrijving van de velden.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record te ontkoppelen of te verwijderen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de juiste sectie.
- 3 Selecteer 'Verwijderen' of 'Verwijderen' in het menu 'Recordniveau' in de rij waarvan u de koppeling wilt verbreken of verwijderen.
 - **Verwijderen.** Hiermee ontkoppelt u de records zonder een van beide records te verwijderen.
 - **Verwijderen** Hiermee verwijdert u de gekoppelde record. Een verwijderde record wordt verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items' en wordt na 30 dagen definitief uit de database verwijderd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)

Portefeuilleaccounts koppelen

Deze functie is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

U kunt portefeuilleaccounts via een veel-op-een-relatie koppelen aan een account. Dit betekent dat u veel portefeuilleaccounts aan een bepaalde account kunt koppelen, maar dat elke portefeuilleaccount aan slechts één account kan zijn gekoppeld.

Voordat u begint. Informatie over portefeuilleaccounts wordt niet standaard weergegeven op de gegevenspagina voor accounts. Hiervoor moet de beheerder toegang tot de portefeuillegegevens inschakelen voor uw rol. U of de beheerder moet vervolgens deze portefeuillegegevens toevoegen aan de lay-out van uw gegevenspagina voor accounts. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie over het aanpassen van gegevenspagina's.

Ga als volgt te werk om een portefeuille-subaccount te koppelen:

- 1 Selecteer de bovenliggende account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de portefeuillegegevens en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de benodigde gegevens in op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts die wordt weergegeven.
Zie [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 573) voor meer informatie over portefeuilleaccounts.
- 4 Sla de record op.

Bovenliggende accounts opgeven

U kunt een hiërarchie van accounts opgeven, zoals een bedrijf dat een dochtermaatschappij is van een ander bedrijf, door een relatie te definiëren tussen de bovenliggende en de onderliggende account. Eerst maakt u de bovenliggende account en vervolgens selecteert u deze account als de bovenliggende account van een onderliggende account, ofwel subaccount.

Ga als volgt te werk om de bovenliggende account op te geven:

- 1 Selecteer de onderliggende account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.
OPMERKING: als de functie voor inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u de inline van de hoofdaccount opgeven op de gegevenspagina voor accounts. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over inline bewerken.
- 3 Klik op de pagina 'Account bewerken' op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Bovenliggende account'.
- 4 Selecteer de bovenliggende account in het opzoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Accountvelden](#) (op pagina 212)

Weergegeven accountrecords beperken

U kunt het aantal weergegeven accounts beperken door een gefilterde lijst te selecteren. Een lijst bevat een subset van de accounts die voldoen aan de criteria die bij de lijst zijn opgeslagen.

Voordat u begint:

- Wanneer u een lijst maakt, voert u de velden en waarden in voor de criteria die u instelt. Op de pagina 'Account bewerken' vindt u de veldnamen en waarden die in uw toepassing worden gebruikt. Als u niet de exacte veldnamen en waarden invoert, worden met uw gefilterde lijst niet de juiste records opgehaald. Voor de exacte veldnamen kunt u ook de gegevenspagina van een record afdrukken; hierop staan echter niet de veldwaarden voor de vervolkeuzelijsten.
- Als u Oracle Offline On Demand (Offline client) gebruikt, is het aantal records dat u tegelijk kunt downloaden beperkt. In Offline client kunt u maximaal 250 accounts tegelijk downloaden. De beheerder kan dit aantal verhogen. Dit vertraagt echter vaak het downloadproces. Als u meer accountrecords hebt dan u kunt downloaden, moet u gefilterde lijsten maken waarmee uw accounts worden opgedeeld in kleinere accounts. U kunt bijvoorbeeld lijsten maken waarin u de accounts filtert op basis van prioriteit of locatie. Wanneer u bij het downloaden vervolgens de gemaakte gefilterde lijsten selecteert, weet u zeker dat al uw accountrecords naar uw laptop of desktop worden gekopieerd.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor accounts te openen:

- 1 Klik op het tabblad 'Accounts'.
- 2 Selecteer in de sectie 'Lijst met accounts' op de 'Startpagina Account' de lijst waarmee u wilt werken.
Zie [Werken met de 'Startpagina Account'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 195) voor een omschrijving van standaardlijsten met gefilterde accounts.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor accounts te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Accounts'.
- 2 Klik in de sectie 'Lijst met accounts' van de 'Startpagina Account' op de koppeling 'Lijsten beheren'.
- 3 Klik op de pagina 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'.
- 4 Voer de stappen uit die zijn beschreven in [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Accountvelden](#) (op pagina 212)
- [Werken met activiteitslijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 134)
- [Werken met de 'Startpagina Account'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 195)

Partners en concurrenten van accounts bijhouden

In Oracle CRM On Demand kunt u gegevens over partners of concurrenten voor uw accounts bijhouden. U kunt bijvoorbeeld bijhouden met welke bedrijven (accounts) u zaken doet voor account XYZ of welke bedrijven (accounts) uw concurrent zijn voor account XYZ.

Hiervoor koppelt u eerst de account die uw partner of concurrent is, aan de accountrecord. (U kunt net zoveel partners of concurrenten toevoegen als u wilt.) Vervolgens voert u op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten gegevens in over de partner of de concurrent, zoals hun sterke en zwakke kanten.

OPMERKING: als u een accountpartner of een concurrent voor de account toevoegt, wordt er een omgekeerde record gemaakt voor de geselecteerde account. Bijvoorbeeld: als u account 123 toevoegt als een accountpartner voor account XYZ, wordt account 123 automatisch weergegeven in de lijst met accountpartners voor account XYZ.

Zie [Account omzetten naar partneraccounts](#) (zie "[Accounts converteren naar partneraccounts](#)" op pagina 347) voor meer informatie over het omzetten van bestaande accounts naar partneraccounts.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke partner of concurrent die u aan de account wilt koppelen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie over het toevoegen van records.

Ga als volgt te werk om gegevens over partners en concurrenten voor accounts bij te houden:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Concurrenten voor account' of de sectie 'Accountpartners' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.
 - Als u de gegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de bestaande partner of concurrent.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor accountpartners of voor accounts de vereiste gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van gegevens over partners of concurrenten.

Veld	Opmerkingen
Accountpartner	Klik op de knop 'Opzoeken' en selecteer de account van de partner van wie u relaties en gegevens wilt bijhouden voor deze account. Dit is een vereist veld.
Concurrent voor account	Klik op de knop 'Opzoeken' en selecteer de account van de concurrent van wie u relaties en gegevens wilt bijhouden voor deze account. Dit is een vereist veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen accounts definieert. Dit is een vereist veld.

Veld	Opmerkingen
Rol omkeren	Selecteer een optie die de omgekeerde relatie tussen de accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Begindatum	Gebruik dit veld om de begindatum van een partnerschap vast te leggen. De standaardbegindatum is de huidige datum. Dit is een vereist veld.
Einddatum	Gebruik dit veld om de vervaldatum van een partnerschap vast te leggen.
Primaire relatie	De belangrijkste relatie voor de relatie tussen partner en concurrent.

- 4 Sla de record op.

Relaties tussen accounts bijhouden

Deze functionaliteit is geen onderdeel van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Wanneer u relaties tussen accounts wilt bijhouden, slaat u die gegevens op de pagina's 'Accountrelatie' op. U wilt bijvoorbeeld de relaties met investeerders of filialen voor deze account bijhouden.

Allereerst koppelt u de account waarvan u de relatie wilt bijhouden, aan deze accountrecord. (U kunt net zoveel accounts koppelen als u wilt.) Vervolgens definieert u de relatie en voegt u andere relevante gegevens toe.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke organisatie die u aan die account wilt koppelen. Het kan zijn dat u deze functie niet in uw versie van de toepassing kunt gebruiken.

Ga als volgt te werk om relaties tussen accounts bij te houden:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Accountrelaties' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.
 - U werkt de gegevens bij door op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de bestaande accountrelatie te klikken.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor accountrelaties de vereiste gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van enkele velden voor het bijhouden van relaties tussen accounts.

Veld	Opmerkingen
------	-------------

Veld	Opmerkingen
Verwante account	Klik op het zoekpictogram en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens wilt bijhouden. Dit is een vereist veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Rol omkeren	Selecteer een optie die de omgekeerde relatie tussen de accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Begindatum	Met dit veld kunt u de startdatum van de relatie tussen de accounts vastleggen. De standaardwaarde is de huidige datum.
Einddatum	Met dit veld kunt u de vervaldatum van de relatie tussen de accounts vastleggen.

- 4 Sla de record op.

Activa bijhouden

Als u een product wilt bijhouden dat u aan een klant of bedrijf hebt verkocht, koppelt u de productrecord als een activum aan de account.

Ga als volgt te werk om een productrecord als een activum aan een account te koppelen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Activa' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een activum wilt maken, klikt u op 'Nieuw'.
De maker van een activum is standaard de eigenaar van het activum.
 - Als u de activumgegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaand activum.
- 3 Voer op de pagina 'Activum bewerken' de vereiste gegevens in.

OPMERKING: Als u met een branchespecifieke versie van Oracle CRM On Demand werkt, kunnen de activa onder verschillende koppen zijn vermeld. In Oracle CRM On Demand Automotive Edition zijn de activa bijvoorbeeld vermeld als *voertuigen*.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van activagegevens. In een branchespecifieke versie van Oracle CRM On Demand kunnen extra velden voorkomen.

Veld	Omschrijving
Belangrijke activuminformatie	
Naam product	Het product dat aan de klant wordt geleverd. Wanneer u de productrecord koppelt, worden de volgende velden uit de productdefinitie gekopieerd: 'Productcategorie', 'Onderdeelnr.', 'Type' en 'Status'.
Inkoopprijs	De prijs die voor het product moet worden betaald.
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant heeft afgenomen.
Verzenddatum	Dit is standaard de huidige datum.
Productcategorie	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Onderdeelnr.	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Type	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Werkstatus	Standaardwaarden zijn 'Inactief', 'Actief', 'Niet in gebruik', 'In gebruik', 'Beperkt gebruik', 'Onderhoud', 'Buiten gebruik', 'Storing'.
Garantie	Tijdperiode waarin de garantie geldig is.
Contract	Type contract, zoals 'Brons', 'Goud', 'Platina' of 'Zilver'.
Valuta	De valuta van de 'Inkoopprijs'. U kunt een andere valuta selecteren om het bedrag te converteren, mits de beheerder deze functionaliteit heeft ingesteld.
Datum kennisgeving	<p>De datum die in de taakrecord is vermeld.</p> <p>Als u een 'Datum kennisgeving' invoert in de activumrecord, wordt bij het opslaan van deze activumrecord een taak gemaakt. De taak wordt weergegeven met de tekst 'Activum <i>naam</i> vereist follow-up' op 'Mijn startpagina', 'Startpagina Account' en 'Agenda'.</p> <p>TIP: Stel de datum zodanig in dat u tijd hebt voor follow-uptaken naar aanleiding van dit activum, zoals een melding dat een contract of garantietermijn binnenkort zal verlopen.</p> <p>OPMERKING: Een taak wordt alleen automatisch gemaakt als u een 'Datum kennisgeving' invoert voor een activumrecord, niet voor een relatierecord.</p>
Aanvullende informatie	
Omschrijving	Aanvullende informatie over het activum van maximaal 250 tekens.

Omzet op basis van accounts bijhouden

Voordat u begint. Deze functie is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

U kunt voor elk van uw accounts de omzetgegevens volgen, zodat uw bedrijf op basis van de accountomzet een prognose kan maken. Voor het volgen van de accountomzet voegt u omzetrecords toe aan uw accounts.

Met accounts waaraan omzetrecords zijn toegevoegd, kunt u het volgende doen:

- Producten, productcategorieën of omzetprognoses voor elke account volgen.
- Bedrijfsprognoses maken op basis van de accountomzet.

Als uw bedrijf prognoses maakt op basis van accounts, worden in de prognose alleen de records opgenomen die voldoen aan de volgende criteria:

- De omzetrecord voor de account moet de status 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten' hebben.
- Voor de omzetrecord voor de account moet het veld 'Prognose' zijn ingeschakeld.
- De omzetrecord mag niet zijn gekoppeld aan een verkoopkans.

Voordat u begint. Uw bedrijf moet u de gewenste prognosemethode meedelen. Bedrijven kunnen omzetprognoses maken op basis van: omzet verkoopkans, hoeveelheid en omzet voor product verkoopkans, accountomzet of relatieomzet. Afhankelijk van de prognosemethode in uw bedrijf vult u bepaalde velden in wanneer u omzetrecords toevoegt aan accounts.

Ga als volgt te werk om omzetrecords aan accounts toe te voegen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Omzet' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' als u een omzetrecord wilt toevoegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaande omzetrecord als u de omzetgegevens wilt bijwerken.
- 3 Vul op de pagina 'Omzet bewerken' alle omzetvelden in.
OPMERKING: Als uw bedrijf de prognoses niet baseert op accountomzet, laat u het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet' uitgeschakeld.
- 4 Sla de record op.

Omzetvelden

De volgende tabel bevat een omschrijving van de omzetvelden. Uw systeembeheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel ziet.

OPMERKING: voor prognoses op basis van account- en relatieomzet moet 'Omzet' zijn ingeschakeld voor zowel 'Accounts' als 'Relaties'. Deze functionaliteit moet voor uw bedrijf worden ingesteld. Neem voor meer informatie contact op met de beheerder.

LET OP: Als uw bedrijf de prognoses baseert op account- of relatieomzet, hebben de omzetgegevens die u invoert invloed op de berekeningen.

Veld	Omschrijving
Belangrijke productinformatie	
Begin-/sluitdatum	<p>De verwachte afsluitdatum voor een account of relatie. Voor periodieke omzet is dit de begindatum. Voeg voor een periodieke omzet met een afsluitdatum op de laatste dag van de maand en een begindatum in het midden van de maand één record toe voor de volledige periodieke prijs en een andere record voor de pro rato order.</p> <p>Stel dat u bijvoorbeeld op 15 mei begint met levering van wegwerpartikelen aan een bedrijf. Daarna verzendt u aan het eind van elke maand artikelen ter waarde van 500 euro tot aan het einde van het jaar.</p> <p>Voor de order op het midden van de maand voegt u een record toe met de volgende waarden: Omzet = 250 EUR , Hoeveelheid = 1</p> <p>Voor de periodieke order voegt u een tweede record toe met de volgende waarden: Omzet = 500 EUR , Hoeveelheid = 1 , Frequentie = Maandelijks , Aantal perioden = 7 (juni tot en met december).</p>
Naam product	U kunt alleen producten selecteren die de beheerder heeft gemarkeerd als 'Bestelbaar'.
Productcategorie	De categorie van het product.
Onderdeelnr.	Nummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen lezen.
Prognose	Indicator voor het opnemen van dit product in prognosetotalen.
Type	<p>Standaardwaarden zijn 'Werkelijk', 'Geleverd', 'Gefactureerd', 'Geboekt', 'Volgens prognose' en 'Quota'.</p> <p>OPMERKING: Het ingestelde type geldt voor de omzetrecord. Op deze pagina kan nog een tweede veld 'Type' (alleen lezen) staan, gevuld met productinformatie.</p>
Status	<p>Als uw bedrijf prognoses maakt op basis van accounts of relaties, moet u 'Status' instellen op 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten' als u deze record wilt opnemen in de prognoses.</p> <p>OPMERKING: De ingestelde status geldt voor de omzetrecord. Op deze pagina kan nog een tweede veld 'Status' (alleen lezen) staan, gevuld met productinformatie.</p>
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant bestelt. Voor een periodiek product voert u hier de hoeveelheid per periode in. Als u bijvoorbeeld 10 printercassettes per maand verstuurt, voert u hier 10 in.

Veld	Omschrijving
Omzet	<p>'Hoeveelheid' vermenigvuldigd met 'Prijs'. 'Omzet' kan niet worden overschreven. Als het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld, wordt dit veld gebruikt voor de berekening van het prognosetotaal van uw bedrijf.</p> <p>TIP: Als u onafhankelijk van het product of de productcategorie een prognose met een bepaalde omzetwaarde wilt maken, stelt u 'Hoeveelheid' in op 1 en voert u de omzetwaarde in bij 'Prijs'.</p>
Omschrijving	Aanvullende informatie over het product. Maximaal 16.350 tekens.
Informatie terugkerende omzet	
Frequentie	<p>De frequentie van een terugkerend product.</p> <p><i>Tweewekelijks</i> betekent tweemaal per week.</p> <p>Als u een waarde opgeeft in dit veld, moet u ook het veld 'Aantal perioden' invullen.</p>
Aantal perioden	<p>Het aantal perioden van een terugkerend product. Voor een terugkerende omzet kunt u maximaal 260 perioden opgeven. De lengte van het totale aantal perioden is afhankelijk van de geselecteerde frequentie (in het veld 'Frequentie'). Als u bijvoorbeeld een wekelijks terugkerende omzet hebt, kunt u de omzet maximaal vijf jaar bijhouden.</p> <p>OPMERKING: als u een waarde typt in dit veld, moet u ook het veld 'Frequentie' invullen.</p>
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De persoon aan wie deze omzetrecord is toegewezen. De eigenaar kan meestal de recordgegevens bijwerken of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van een gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Elke record heeft één eigenaar. Account-, relatie- en verkoopkansrecords kunnen wel worden gedeeld met andere medewerkers. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor instructies.</p>

Prestaties account analyseren

In de sectie 'Accountanalyse' op de 'Startpagina Accounts' wordt een analyse weergegeven van de accountverdeling en de gefactureerde omzet. In deze sectie kunt u de best presterende en de slechtst presterende klanten identificeren, evenals nieuwe marktsegmenten.

In deze sectie op de 'Startpagina Accounts' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om bepaalde gegevens te bekijken, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport in te zien of de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Accountvelden

Gebruik de pagina 'Account bewerken' als u een account wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande account wilt bijwerken. De pagina 'Account bewerken' bevat alle velden voor een account.

TIP: u kunt de accounts ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor accounts. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

Accountrecords bepalen hoe u uw gegevens beheert en weergeeft. Voer daarom zo veel mogelijk informatie over accounts in. Bepaalde informatie, zoals 'Regio' of 'Branche' kunt u gebruiken in rapporten om de informatie te categoriseren. Wanneer u een record, bijvoorbeeld 'Verkoopkans', koppelt aan een accountrecord waarin 'Regio' of 'Branche' zijn ingevuld, worden de verkoopkansen op deze waarden gecategoriseerd.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie hoofdaccount	
Naam account	De naam van de account. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Locatie	Het type faciliteit dat door de account op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor.
Bovenliggende account	Het bedrijf waarvan de account een dochtermaatschappij is.
Website	Het URL-adres van de account.
Verkoopgegevens account	
Type account	<p>De relatie van de account met uw bedrijf, zoals 'Prospect', 'Klant', 'Partner' of 'Concurrent'.</p> <p>OPMERKING: accounts die zijn aangemerkt als 'Partner' of 'Concurrent', worden weergegeven in de accountlijsten 'Alle concurrenten' en 'Alle partners' op de 'Startpagina Account'.</p> <p>Deze accounts staan ook in de lijst met accounts die kunnen worden gekoppeld aan andere accounts of verkoopkansen op de gegevenspagina's voor accounts en verkoopkansen. Op deze pagina's kunt u de rol van de account definiëren, zoals 'Wederverkoper', 'Leverancier' of 'Partner', en kunt u de partner- en concurrentgegevens volgen voor elke account en verkoopkans.</p>
Prioriteit	De prioriteit van de account, bijvoorbeeld 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'.

Veld	Omschrijving
Branche	<p>Het type bedrijf waarin de account werkzaam is, zoals 'Fabricage', 'High-tech', 'Financiële dienstverlening', 'Detailhandel', 'Auto-industrie', 'Farmaceutische bedrijven', 'Telecommunicatiebedrijven', 'Energie', 'Services' of 'Overig'.</p> <p>Als u rapportgegevens, bijvoorbeeld verkoopkansen, wilt weergeven op 'Branche', selecteert u een 'Branche' voor de account en koppelt u de verkoopkansrecord aan de account.</p>
Openbaar bedrijf	Geeft aan dat de account werkt bij een openbaar bedrijf.
Regio	De regio waarin de account in uw bedrijf valt. Als u rapportgegevens, bijvoorbeeld verkoopkansen, wilt weergeven op 'Regio', selecteert u een 'Regio' voor de account en koppelt u de verkoopkansrecord aan de account.
Status	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum laatste gesprek	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Afkorting van 'Health Industry Number'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beïnvloedingstype	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gespreksfrequentie	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Broncampagne	De campagne waarmee de account is gegenereerd. Als de account is gemaakt via leadconversie, wordt dit veld automatisch gevuld met waarden uit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de account is gemaakt door een gebruiker, voert de gebruiker gegevens in dit veld in.
Jaaromzet	Het bedrag van de jaaromzet van het bedrijf.
Marktsegment	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotentieel	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Omzet JTH	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktaandeel	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referentie	Geeft aan dat de account kan worden gebruikt als referentie voor potentiële klanten of verkoopmedewerkers waarmee u contact wilt opnemen.
Referentie sinds	De datum waarop de account een referentie wordt.
Accountpartner	Geeft aan dat deze account een partner is.

Veld	Omschrijving
Aantal artsen	Het aantal artsen dat op een zorglocatie werkt, zoals een ziekenhuis of kliniek. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Aanvullende informatie	
Factuur- en verzendadres	<p>Het land dat u selecteert bepaalt welke labels voor de overige adresvelden worden gebruikt, volgens de adresseringsconventies van het desbetreffende land. Het scherm wordt mogelijk vernieuwd om de juiste veldnamen weer te geven.</p> <p>Als u een relatie toevoegt en aan deze account koppelt, wordt het factuuradres voor de account overgebracht naar de sectie 'Accountadres' voor die relatie.</p>
Eigenaar	<p>De naam van de recordeigenaar. De eigenaar kan de record meestal bijwerken, overboeken naar een andere eigenaar of verwijderen. De beheerder kan de toegangsniveaus aanpassen om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Als u het eigendom van een account opnieuw wilt toewijzen, moet u voor de account de toegang Lezen/bewerken/verwijderen hebben.</p> <p>OPMERKING: als voor uw bedrijf groepeigendom is ingeschakeld, worden de teamleden van de groep automatisch gewijzigd als de nieuwe eigenaar lid is van een andere groep.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die u of uw managers uitvoeren.</p> <p>Elke record heeft één eigenaar. U kunt accountrecords echter delen met andere medewerkers op de pagina 'Accountteam'. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie.</p>
Account opnieuw toewijzen	<p>Geeft aan dat de account opnieuw moet worden toegewezen. Als uw beheerder regels voor accounttoewijzing heeft ingesteld, wordt na selectie van dit veld de account opnieuw verwerkt en conform de regels toegewezen door de Assignment Manager.</p> <p>OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records is afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw wordt toegewezen en de huidige systeembelasting. In het geval van accounts wordt de verwerkingstijd ook beïnvloed door het aantal teamleden en het aantal relaties en verkoopkansen die bij de record horen. De naam van de eigenaar verandert als de record opnieuw wordt toegewezen.</p>
Rayon	Het rayon waartoe de account behoort.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze informatie wordt gegenereerd door het systeem.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de account. In dit veld kunt u maximaal 16.350 tekens opgeven.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Accounts beheren](#) (op pagina 197)

Relaties

Gebruik de pagina 'Relaties' om relaties te maken, bij te werken en te volgen. *Relaties* zijn personen waarmee uw bedrijf zaken doet of hoopt te doen in de toekomst. Deze personen kunnen werknemers zijn van andere bedrijven, onafhankelijke adviseurs, leveranciers of persoonlijke kennissen. Een relatie wordt meestal gekoppeld aan een account en een accountrecord bevat vaak koppelingen naar informatie over diverse verschillende relaties bij het desbetreffende bedrijf.

Binnen Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wordt een relatie vaak als een cliënt toegewezen om de functionaliteit te ondersteunen die speciaal is ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Als een relatie als een cliënt wordt toegewezen, dan wordt hiermee aangegeven dat dit een relatie is waarmee uw bedrijf een langetermijnrelatie onderhoudt zodat u wijzigingen in de situatie van de cliënt kunt bijhouden en verkoopkansen kunt identificeren zodat u aanvullende producten aan de cliënt kunt verkopen.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Relaties beheren](#) (op pagina 217)

Werken met de 'Startpagina Relaties'

De 'Startpagina Relaties' vormt het startpunt voor het beheren van relaties.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Relaties' aanpassen. Verder kunt u, als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een relatie maken

U kunt een relatie maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken relaties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Relatievelden](#) (op pagina 228) voor meer informatie.

Werken met lijsten met relaties

In de sectie 'Lijsten met relaties' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor relaties.

Lijst met relaties	Filters
Alle relaties	Er is geen filter beschikbaar. Deze lijst bevat alle records waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Alle klantenrelaties	Relaties waarbij het veld 'Type' is ingesteld op 'Klant'
Mijn relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar'
Mijn recent gemaakte relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de aanmaakdatum
Mijn recent gewijzigde relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum
Recent gemaakte relaties	Alle relaties, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde relaties	Alle relaties, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Bekijken van recent bekeken relaties

In de sectie 'Mijn recent bekeken relaties' worden de relaties weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Werken met relatietaken

In de sectie 'Mijn openstaande relatiegerelateerde taken' worden de aan u toegewezen taken weergegeven, gesorteerd op datum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt de vervaldatum en prioriteit in. De taakprioriteit, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laal, wordt aangegeven met pijlen: pijl-omhoog voor hoge prioriteit, geen pijl voor gemiddelde prioriteit en pijl-omlaag voor lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt doornemen, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Klik op de relatienaam om de relatie te bekijken waaraan de taak is gekoppeld.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de takenlijst uit te vouwen.

Rapporten gebruiken voor het analyseren van relaties

Er worden mogelijk een of meer rapportsecties weergegeven op uw 'Startpagina Relaties' (welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven, kan worden opgegeven door de systeembeheerder). In de standaardversie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Relatieanalyse naar account' getoond, waarbij relaties naar accountcriteria, zoals regio, staat/provincie of branche, worden weergegeven. Zie [Relaties analyseren](#) (op pagina 226) voor informatie over het gebruiken van de sectie 'Relatieanalyse naar account'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Relaties'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Relaties' toevoegen, afhankelijk van welke secties uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gemaakt voor weergave op uw 'Startpagina Relaties'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Relaties' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Relaties' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Relaties' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Relaties beheren

Voor het beheren van relaties voert u de volgende taken uit:

- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 218)
- [Relaties aan meerdere accounts koppelen](#) (op pagina 222)
- [Relaties tussen relaties bijhouden](#) (op pagina 223)
- [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 224)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Referenties toevoegen](#) (op pagina 225)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Interesses relatie bijhouden](#) (op pagina 225)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Relaties analyseren](#) (op pagina 226)
- [De beste gesprekstijden bijhouden](#) (zie "[Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden](#)" op pagina 226)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen](#) (op pagina 227)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Uw relaties importeren

Als niet-beheerder kunt u maximaal 2000 relaties tegelijkertijd vanuit een CSV-bestand (door komma's gescheiden bestand) importeren om met Oracle CRM On Demand te gebruiken.

Wanneer u relaties importeert, geeft u op hoe u dubbele records wilt verwerken in Oracle CRM On Demand.

Er zijn verschillende hulpprogramma's beschikbaar op de pagina voor import- en exporthulpprogramma's. Deze vergroten de import- en exportfaciliteiten in Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Zie [Importassistent](#) (zie "Importassistent" op pagina 1584) voor meer informatie.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Zie [Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand](#) (op pagina 1595) voor meer informatie.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Zie [Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand](#) (op pagina 1600) voor meer informatie.
- **Webservices van Oracle.** Zie [Integratie van webservices](#) (op pagina 1595) voor meer informatie.

Zie 1089184.1 (Artikel-ID) op My Oracle Support voor meer informatie over het kiezen van een geschikte importermethode. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het importeren en exporteren in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen maximaal 30.000 relatierecords tegelijkertijd importeren, met een maximale bestandsgrootte van 20 MB.

Voordat u begint. Als in uw bedrijf meerdere medewerkers relaties importeren, is het wenselijk dit te coördineren om dubbele records te voorkomen. Ook moet u uw bestand voorbereiden voor importeren om zeker te zijn dat alle gegevens in het bestand zijn opgenomen.

LET OP: u kunt het importeren van records niet ongedaan maken en records niet batchgewijs verwijderen. Oefen daarom de importprocedure met een bestand van vijf tot tien records om te voorkomen dat u gegevens naderhand moet opschonen. Volg een cursus over het importeren van gegevens als uw bedrijf een groot aantal records importeert. Klik boven aan een pagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Klantenservice' voor meer informatie over deze resources.

Ga als volgt te werk om uw relaties te importeren:

- 1** Klik op het tabblad 'Relaties'.
- 2** Klik op 'Importeren' op de titelbalk 'Recent gewijzigde relaties'.
OPMERKING: als de sectie 'Recent gewijzigde relaties' niet zichtbaar is op uw 'Startpagina Relaties', klikt u in de rechterbovenhoek van de pagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u deze sectie toe aan de lay-out van uw pagina.
- 3** Klik op 'Relaties invoeren' in de sectie 'Persoonlijke import- en exporthulpprogramma's' op de pagina 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie'.
 Hiermee start u de importassistent.
- 4** In stap 1 van de importassistent:
 - a** Selecteer hoe overeenkomende records in de importassistent moeten worden geïdentificeerd.
 Met de importassistent wordt gebruikgemaakt van een externe unieke ID. Dit is een veld 'Externe unieke ID' dat uit een ander systeem wordt geïmporteerd. Met de importassistent wordt ook gebruikgemaakt van voorgedefinieerde velden in Oracle CRM On Demand.
 Zie [Dubbele records en externe ID's](#) (op pagina 1426) voor informatie over hoe dubbele records worden gedefinieerd.
 - b** Selecteer de gewenste optie voor verwerking van dubbele, unieke record-ID's in Oracle CRM On Demand. U kunt kiezen voor: dubbele records niet importeren, bestaande records overschrijven of aanvullende records maken.
 - c** Selecteer de actie die in de importassistent moet worden uitgevoerd als de unieke record-ID van een geïmporteerde record niet overeenkomt met die van een bestaande record in Oracle CRM On Demand.
OPMERKING: als u bij de vorige optie 'Records overschrijven' en 'Geen nieuwe record maken' hebt geselecteerd, wordt de record bijgewerkt.
 - d** Bepaal of de importassistent een nieuwe record moet maken voor ontbrekende koppelingen (verwante records) in uw gegevensbestand.
 - e** Selecteer de datum-/tijdnotatie die in het CSV-bestand wordt gebruikt.
 Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444).

- f** Controleer of de bestandscodering 'West-Europees' is geselecteerd.

OPMERKING: wijzig de bestandscodering alleen als u zeker weet dat een andere coderingsmethode wordt gebruikt. De standaardcodering 'West-Europees' geldt voor de meeste codeersystemen in Europa en Noord-Amerika.

- g** Selecteer het CSV-scheidingsteken voor uw bestand: komma of puntkomma.

- h** Selecteer wat er met Oracle CRM On Demand moet worden opgenomen in het foutregistratiemenu: alle berichten, fouten en waarschuwingen, of alleen fouten.

- i** Selecteer het CSV-bestand waarvan u de gegevens wilt importeren.

5 In stap 2 van de importassistent:

- a** Volg indien nodig de instructies voor het valideren van uw bestand.

- b** Selecteer een veldtoewijzingsbestand, indien beschikbaar.

Veldtoewijzingsbestanden (.map) bevatten de toewijzingen van velden in uw CSV-bestand aan bestaande velden in Oracle CRM On Demand. Nadat u een bestand hebt geïmporteerd, ontvangt u een e-mailbericht met het .map-bestand met de recente veldtoewijzingen. Sla dit bestand op uw computer op en gebruik het bij volgende importeerbewerkingen.

6 In stap 3 van de importassistent wijst u de velden in uw bestand toe aan velden in Oracle CRM On Demand. Wijs in elk geval alle vereiste velden aan de kolomkoppen van het CSV-bestand toe.

De importassistent vermeldt de kolomkoppen uit het geïmporteerde CSV-bestand naast een lijst met alle velden in dat gebied in Oracle CRM On Demand inclusief eventuele aangepaste velden die u hebt toegevoegd.

Als het adresveld dat u nodig hebt niet in de vervolgkeuzelijst is vermeld, selecteert u het overeenkomende veld in de volgende tabel.

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Nummer straat Adres 1 Chome	Straat/nummer
Ku	Adres 2
Verdieping District	Adres 3
Shi/Gun	Plaats
Colonia/sectie CEDEX-code Adres 4 URB Wijk	Postbus/Sorteercode

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Staat MEX Staat BRA Parochie Deel van rayon Eiland Prefectuur Regio Emiraat Gewest	Provincie
Eilandcode Postbus Postcode	Postcode

Als u een .map-bestand hebt geselecteerd, controleert u of de velden juist zijn toegewezen. Aangepaste velden die u hebt gemaakt na de vorige import, moeten wellicht nog worden toegewezen.

Zie [Dubbele records en externe ID's](#) (op pagina 1426) voor informatie over externe ID's.

LET OP: als u het verkeerde bestand voor import hebt geselecteerd, klikt u op 'Annuleren' om de selecties te wijzigen. Als u klikt op de knop 'Terug', wordt de cache niet leeggemaakt en wordt het bestand weergegeven dat u oorspronkelijk had geselecteerd.

LET OP: de velden 'Externe unieke ID' en 'Externe ID manager' zijn sleutelvelden die worden gebruikt om relaties te koppelen aan bijbehorende managerrecords. Als deze velden niet worden toegewezen, wordt de managerrecord gekoppeld aan 'Relaties' met behulp van de velden 'Naam relatie' en 'Manager'. Als voor deze toewijzing de velden 'Naam relatie' en 'Manager' worden gebruikt, wordt de afhankelijkheidsvolgorde van de gegevensbestandrecords stringenter.

- 7 Volg in stap 4 van de importassistent de aanwijzingen op het scherm, indien nodig.
- 8 Klik op 'Voltooien' in stap 5 van de importassistent.

De wachtrij voor uw importaanvragen weergeven

- 1 Klik op het tabblad 'Relaties'.
- 2 Klik op de titelbalk 'Recent gewijzigde relaties' op de knop 'Importeren'.
- 3 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Wachtrij importaanvragen'.

De pagina 'Wachtrij importaanvragen' verschijnt met gegevens over uw aanvragen, inclusief de geschatte voltooiingstijd.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de importstatus.

Status	Omschrijving
Voltooid	Het bestand is zonder fouten geïmporteerd.

Status	Omschrijving
Voltooid met fouten	Het importeren is voltooid, maar er hebben zich fouten met enkele records voorgedaan.
Mislukt	Het importeren is voltooid, maar er zijn geen records geïmporteerd.
Fout	Het importeren is niet voltooid, omdat er een fout is opgetreden.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de gegevens in de importrecords.

Gegevens importrecord	Omschrijving
Aantal ingediend	Het aantal records in het CSV-bestand.
Aantal verwerkt	Het aantal records dat op dit moment is verwerkt. Dit veld wordt om de 20 seconden of volgens de instellingen in het systeem bijgewerkt.
Aantal geïmporteerd	Het aantal records dat zonder problemen is geïmporteerd.
Aantal gedeeltelijk geïmporteerd	Het aantal records dat is geïmporteerd. Niet alle records zijn geïmporteerd.
Aantal niet geïmporteerd	Het aantal records dat niet is geïmporteerd.

Relaties aan meerdere accounts koppelen

U kunt een relatie aan meerdere accounts koppelen. Hiervoor moeten uw rol en instellingen als volgt worden geconfigureerd:

- De beheerder moet de machtiging 'Toegang tot uitgebreide relatie Relatie en Account beheren' aan uw gebruikersrol toewijzen.
- In de paginalay-out van de gegevenspagina voor relaties moet informatie over accounts staan. Zie [Uw paginalay-outgegevens wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#)" op pagina 677) voor informatie.

Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 67) voor meer informatie over het koppelen van records.

Relaties tussen relaties bijhouden

Deze functie is geen onderdeel van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand. Het kan dus zijn dat deze functie niet beschikbaar is in uw bedrijf.

Wanneer u relaties tussen relaties wilt bijhouden, slaat u de gegevens op de pagina's 'Relaties van relatie' op. U wilt bijvoorbeeld voor deze relatie invloedrijke relaties bijhouden, zoals persoonlijke relaties, zakelijke relaties en captains of industry.

Allereerst koppelt u de relatie waarvan u de relatie wilt bijhouden, aan deze relatierecord. (U kunt net zoveel relaties koppelen als u wilt.) Vervolgens definieert u de relatie en voegt u andere relevante gegevens toe.

Voordat u begint. Maak een relatierecord voor iedere persoon die u aan de relatie wilt koppelen.

Ga als volgt te werk om relaties tussen relaties bij te houden:

- 1 Selecteer de relatie.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties naar de sectie 'Relaties van relatie' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een relatie toe te voegen.
 - U werkt de gegevens bij door op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de bestaande relatie van de relatie te klikken.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor relaties van relatie de vereiste gegevens in.

In de volgende tabel worden enkele velden voor het bijhouden van relaties tussen relaties beschreven.

Veld	Opmerkingen
Verwante relatie	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de relatie waarvan u de relatie en gegevens wilt bijhouden. Dit is een vereist veld.
Rol	<p>Selecteer een optie om de relatie tussen de relaties te definiëren. Dit is een vereist veld.</p> <p>De standaardwaarden zijn: 'Niets opgegeven', 'Kind', 'Jurist', 'Echtgenoot/echtgenote', 'Accountant', 'Assistent', 'Investeerder', 'Bankier', 'Leven gedeeld met', 'Ondergeschikte', 'Superieur', 'Bekende partner', 'Concurrent', 'Familielid' of 'Agent'. Uw bedrijfsbeheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of waarden toevoegen.</p>

Veld	Opmerkingen
Rol omkeren	Selecteer een optie om de relatie tussen de relaties om te keren. Dit is een vereist veld. De standaardwaarden zijn: 'Niets opgegeven', 'Kind', 'Jurist', 'Echtgenoot/echtgenote', 'Accountant', 'Assistent', 'Investeerder', 'Bankier', 'Leven gedeeld met', 'Ondergeschikte', 'Superieur', 'Bekende partner', 'Concurrent', 'Familielid' of 'Agent'. Uw bedrijfsbeheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of waarden toevoegen.
Begindatum	De standaardwaarde is de huidige datum. Gebruik dit veld om de begindatum van de relatie tussen de relaties vast te leggen.
Einddatum	Gebruik dit veld om de einddatum van de relatie tussen de relaties vast te leggen.

Omzet op basis van relaties bijhouden

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

U kunt de omzetgegevens van uw relaties bijhouden. Aan de hand van die gegevens kunnen prognoses worden gemaakt over de omzet van relaties. Hiervoor moet u omzetrecords aan de relaties toevoegen.

U kunt het volgende doen als u omzetrecords aan relaties toevoegt:

- Producten, productcategorieën en de te verwachten omzet voor iedere relatie bijhouden.
- De prognoses van uw bedrijf op de omzet van relaties baseren.

Als in uw bedrijf de prognoses op relaties zijn gebaseerd, worden alleen de records die aan deze criteria voldoen in de prognose opgenomen.

- De status van de omzetrecord voor de relatie moet zijn 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten'.
- Voor de omzetrecord van de relatie moet het veld 'Prognose' zijn ingeschakeld.
- De omzetrecord mag niet zijn gekoppeld aan een verkoopkans.

Voordat u begint. U moet van tevoren weten welke prognosemethode er binnen uw bedrijf wordt gebruikt. Prognoses over de omzet kunnen worden gemaakt op basis van verkoopkansen, verkoopkansproducten, accounts, relatieomzet en producthoeveelheden. (Prognoses kunnen echter maar op één criterium tegelijk worden gebaseerd.) De prognosemethode bepaalt welke velden u moet invullen wanneer u records aan relaties toevoegt.

Ga als volgt te werk om omzet aan relaties toe te voegen:

- 1 Selecteer de relatie.

Zie [Records zoeken \(op pagina 45\)](#) voor instructies over het selecteren van relaties.

- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties naar de sectie 'Omzet' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een omzetrecord toe te voegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaande omzetrecord als u de omzetgegevens wilt bijwerken.
- 3 Vul op de pagina 'Omzet bewerken' de omzetvelden in (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 208)).

OPMERKING: Als u in uw bedrijf de omzet van relaties niet als basis voor prognoses wordt gebruikt, kunt u het beste het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet' niet inschakelen.
- 4 Sla de record op.

Referenties toevoegen

Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

U kunt referenties toevoegen aan uw relatierecord. Wanneer u een nieuwe referentie maakt, wordt de record opgeslagen als een nieuwe leadrecord.

Ga als volgt te werk om een referentie toe te voegen:

- 1 Selecteer de relatie.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.
- 2 Schuif omlaag naar de sectie 'Referentie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de vereiste informatie in op de pagina 'Referentie bewerken'.
- 4 Sla de record op.
De nieuwe referentie heeft standaard de status 'Kwalificatie'.

Interesses relatie bijhouden

Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

U kunt bijhouden in welke producten, diensten of hobby's een relatie is geïnteresseerd, bijvoorbeeld beleggingsfondsen of golf.

Ga als volgt te werk om interesses van een relatie bij te houden:

- 1 Selecteer de relatie.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.

- 2 Schuif omlaag naar de sectie 'Interesses relatie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Toevoegen'.
- 3 Vul op de pagina 'Interesses relatie' de gewenste gegevens in.
- 4 Sla de record op.

Relaties analyseren

In de sectie 'Analyse relatie naar account' op de 'Startpagina Relaties' wordt een grafiek weergegeven waarmee gebruikers hun relaties kunnen analyseren op basis van accountcriteria, zoals regio, staat/provincie en branche. Met deze gegevens kunnen gebruikers een goed idee krijgen van de verdeling van hun relaties en ook verkoopkansen en zwakke punten herkennen.

In deze sectie op de 'Startpagina Relaties' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om bepaalde gegevens te bekijken, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport in te zien of de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden

Om het meeste geschikte tijdstip op te slaan en bij te houden voor een gesprek met een relatie (een arts of een andere zorgaanbieder), voert u de volgende procedure uit om de meest geschikte gesprekstijd toe te wijzen. Aan de hand van deze record kunt u bijhouden wanneer een relatie op een bepaalde locatie beschikbaar is.

OPMERKING: als u het gedeelte met de Meest geschikte tijden niet in uw pagina 'Relatiegegevens' ziet staan, voegt u het dan toe zoals wordt beschreven in [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677). Of neem contact op met uw bedrijfsbeheerder. Deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Meest geschikte gesprekstijd bijhouden

- 1 Schuif vanaf de gegevenspagina voor relaties naar het gedeelte met de meest geschikte tijden en klik op Nieuw.
- 2 Vul de velden in de volgende tabel in.

Veld	Omschrijving
Dag	De geplande dag voor het gesprek, bijvoorbeeld maandag. Selecteer een dag aan de hand van de keuzelijst (vereist).
Begintijd	De geplande begintijd voor het gesprek, bijvoorbeeld 11:00 uur (vereist).
Eindtijd	De geplande eindtijd voor het gesprek, bijvoorbeeld 13:00 uur (vereist).
Opmerkingen	Een omschrijving van het gesprek

Veld	Omschrijving
Adres	Adres van de relatie. Gebruik de zoekfunctie om het adres op te zoeken (vereist).

- 3 Sla de record op.

Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen

Een licentie voor het uitoefenen van het beroep van arts wordt gebruikt voor het goedkeuren van handtekeningen voor monsters die door een verkoper worden afgeleverd (bijvoorbeeld een farmaceutisch vertegenwoordiger) bij een relatie (bijvoorbeeld een arts). Een arts moet een geldige medische licentie hebben voor de staat of provincie waarin hij/zij het beroep van arts uitoefent. De licentiegegevens voor de relatie, meestal een arts, worden vastgelegd in een *record voor licentie staat/provincie relatie*.

Voer de volgende procedure uit om een licentie voor een staat of provincie voor een relatie toe te voegen.

OPMERKING: als de itemsectie voor 'Licentie staat/provincie relatie' niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) (op pagina 1155) of neemt u contact op met de systeembeheerder. Deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ga als volgt te werk om een licentie voor staat/provincie van een relatie toe te voegen:

- 1 Schuif omlaag naar de sectie 'Licentie staat/provincie relatie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Nieuw'.
- 2 Vul de velden in de volgende tabel in en sla de record op.

Veld	Omschrijving
Relatie	De relatie voor deze licentie voor staat/provincie, meestal een arts of farmaceutisch vertegenwoordiger. Gebruik de selectie 'Boek' om een relatie te selecteren.
Licentienummer	Het licentienummer voor de relatie, bijvoorbeeld PS4231732. (Vereist.)
Staat/provincie	De staat of provincie die is gekoppeld aan het licentienummer. Selecteer de staat of provincie in de keuzelijst. Selecteer bijvoorbeeld <i>NJ</i> voor New Jersey. OPMERKING: als de gewenste staat of provincie buiten de VS ligt, is dit veld niet vereist.
Vervaldatum	De datum waarop de licentie verloopt (MM/DD/JJJJ), bijvoorbeeld 10/31/2009. Klik op het agendapictogram om de vervaldatum te selecteren.
Status	De status van de licentie ('Actief' of 'Inactief'). Selecteer de status in de lijst.

Relatievelden

Gebruik de pagina 'Relatie bewerken' als u een relatie wilt toevoegen of de gegevens van een relatie wilt bijwerken. De pagina 'Relatie bewerken' bevat alle velden voor een relatie.

Tip: u kunt de relatiegegevens ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor relaties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke relatiegegevens	
Account	De account die is gekoppeld aan de relatie. OPMERKING: u kunt meerdere accounts koppelen aan een relatie. Zie Meerdere accounts koppelen aan relaties (zie "Relaties aan meerdere accounts koppelen" op pagina 222) voor meer informatie.
Inschrijven	Gebruikt in de Verenigde Staten en Europa om aan te geven dat een klant expliciet heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen gebruik van zijn gegevens of tegen marketingcommunicatie.
Uitschrijven	Gebruikt in de Verenigde Staten en Europa om aan te geven dat een klant expliciet heeft aangegeven dat hij <i>geen</i> toestemming geeft voor gebruik van zijn gegevens en geen marketingcommunicatie wil ontvangen.
Relatiegegevens	
Type relatie	Het type relatie, zoals 'Prospect', 'Gekwalificeerde lead', 'Klant', 'Partner', 'Cliënt' en 'Concurrent'. De waarde 'Cliënt' is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. OPMERKING: als u de waarde 'Cliënt' in dit veld selecteert, wordt het veld 'Klant sinds' automatisch gevuld met de huidige datum.
Afdeling	De naam van de afdeling waar de relatie werkt.
Manager	De naam van de manager van de relatie.

Bron lead	Bron lead van de relatie, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Website' en 'Overig':
Broncampagne	De campagne waarmee de relatie is gegenereerd. Als de relatie is gemaakt tijdens de leadomzetting, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de relatie is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.
Naam assistent	De naam van de assistent van de relatie.
Telefoonnummer assistent	Het telefoonnummer van de assistent van de relatie.
Privé	Geeft aan dat de relatie een privécontact is en niet door anderen kan worden ingezien.
Nooit e-mailen	Geeft aan dat de relatie geen e-mail wil ontvangen.
Titel	Standaardwaarden zijn 'Doctor', 'M.D.', 'D.O.', 'MBA', 'RN', 'R.T.', 'Apotheker', 'Master of Science', 'Tandarts', 'LPN' en 'Master of Public Health'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotentieel	Standaardwaarden zijn 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gespreksfrequentie	Standaardwaarden zijn 'Niet waargenomen', '1-2 keer per jaar', '3-4 keer per jaar' en '>5 keer/jaar'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verkopen JTH	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Standaardwaarden zijn 'Route 1', 'Route 2', 'Route 3' en 'Route 4'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum laatste gesprek	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gunstigste tijd voor gesprek	Geeft de beste tijd aan waarop de relatie kan worden benaderd. Standaardwaarden zijn 'In de voormiddag', 's Ochtends vroeg', 'Avond', 'In de namiddag', 's Ochtends' en 'Zaterdag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Aanvullende informatie	
Adresvelden account	Het primaire adres. Overgenomen van de account die aan de relatie is gekoppeld. Alleen lezen.
Adresvelden relatie	Alternatief adres van de relatie.

Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de record. De eigenaar kan meestal recordgegevens bijwerken, een record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Elke record heeft één eigenaar. U kunt relatierecords echter delen met andere medewerkers op de pagina's 'Relatieteam' of 'Accountteam'. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie.</p>
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is bijgewerkt.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de relatie van maximaal 16.350 tekens.
Beschikbare sectie	
Huidige investeringsmix	Standaardwaarden zijn 'Agressief', 'Gematigd' en 'Conservatief'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Doelstelling	Standaardwaarden zijn 'Behoud van kapitaal', 'Inkomen', 'Inkomen/groei', 'In balans', 'Groei', 'Agressieve groei' en 'Internationale diversificatie'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standaardwaarden zijn 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk / boeren', 'Grootschalige detailhandel', 'Rijk', 'Hoogste nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ervaringsniveau	Standaardwaarden zijn 'Geen', 'Matig', 'Goed' en 'Hoog'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risicoprofiel	Standaardwaarden zijn 'Conservatief', 'Gematigd' en 'Agressief'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hoofddoel	Standaardwaarden zijn 'Sparen voor studie kind', 'Sparen voor studie', 'Nieuw huis', 'Vermogensgroei', 'Planning nalatenschap', 'Activa behouden' en 'Pensioen'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Belangrijke gebeurtenis	Standaardwaarden zijn 'Huwelijk', 'Geboorte kind', 'Pensioen', 'Scheiding' en 'Overig'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorizon	Standaardwaarden zijn 'Korte termijn', 'Middellange termijn' en 'Lange termijn'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Standaardwaarden zijn 'Goud', 'Zilver', 'Bron', 'Top 100', 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Totale passiva	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Netto materieel actief	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale inkomsten	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale activa	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale onkosten	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kredietwaardigheid	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Burgerlijke staat	Standaardwaarden zijn 'Ongehuwd', 'Gescheiden', 'Gehuwd', 'Partner', 'Uit elkaar', 'Weduwe/weduwnaar' en 'Weduwnaar'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eigen/Huren	Standaardwaarden zijn 'Eigen' en 'Huren'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Woningwaarde	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geboortedatum	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tariefgroep	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klant-ID	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geslacht	Standaardwaarden zijn 'V' en 'M'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zelfstandig	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klant sinds	Hier wordt automatisch de huidige datum ingevuld indien 'Type relatie' op 'Cliënt' wordt ingesteld. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referentie van	De naam van de persoon die de relatie heeft doorverwezen. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gekwalificeerde datum	Hier wordt automatisch de huidige datum ingevuld indien de cliënt gekwalificeerd is. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status van de relatie. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'In afwachting gearchiveerd', of 'Afgesloten gearchiveerd'. Dit veld is speciaal ontwikkeld

	voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beroep	Het beroep van de relatie. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verkoopkansen

U kunt verkoopkansen maken, bijwerken en volgen op de pagina 'Verkoopkansen'. *Verkoopkansen* zijn mogelijke verkooptransacties die op een gegeven moment kunnen worden opgenomen in omzetprognoses.

U kunt een verkoopkans maken door een gekwalificeerde lead om te zetten in een verkoopkans, maar u kunt ook een nieuwe verkoopkans voor een bestaande account of relatie maken.

Aan de hand van records met verkoopkansen kunt u verkooppijplijnen beheren terwijl u deals sluit. Alle gegevens van uw verkoopkans staan op één plaats en die gegevens zijn gekoppeld aan de desbetreffende lead-, relatie- en bedrijfsgegevens. Door deze gegevens krijgt u een volledig beeld van uw verkoopkans en uw klant.

Verkoopkansen en prognoses

Een *verkoopkans* is een transactie die een potentiële omzet genereert en die in de verkoopprognose wordt opgenomen wanneer er een bepaald punt in uw verkoopproces wordt bereikt. Een verkoopkans- of productomzetrecord kan worden opgenomen in een prognose als de afsluitdatum in de prognoseperiode valt en als de record eigendom is van een prognosedelnemer. De prognoseperioden en deelnemers worden vastgesteld als onderdeel van de prognosedefinitie. Zie [Prognoses](#) (op pagina 252) voor meer informatie.

Tips voor het beheren van uw records met verkoopkansen

Als u tijdens het sluiten van een deal uw verkoopkansengegevens bijwerkt, heeft ieder lid van het team een duidelijk overzicht en worden er minder fouten gemaakt bij het maken van prognoses en rapporten. Het is vooral belangrijk om bepaalde velden op de gegevenspagina voor verkoopkansen up-to-date te houden.

- De velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd' en 'Verkoopfase' zijn belangrijk voor het bijhouden van de pijplijnhistorie en voor trendanalyses en prognoses.
- Als binnen uw bedrijf de prognoses op verkoopkansen worden gebaseerd, schakelt u het selectievakje 'Prognoses' bij een verkoopkansrecord in om de verkoopkans op de gewenste tijd in het verkoopproces aan uw omzetprognose toe te voegen. Zijn de prognoses op producten gebaseerd, dan schakelt u het selectievakje 'Prognose' bij de gekoppelde producten in.

Verkoopfases

Elk verkoopproces bestaat uit bepaalde fases. Elke verkoopfase kent bepaalde activiteiten en leveringen of taken die moeten worden uitgevoerd voordat de verkoopkans naar de volgende verkoopfase gaat. Wanneer u aan een verkoopkans werkt, evalueert u die ten opzichte van duidelijk gedefinieerde criteria voor elke fase in de verkoopcyclus van uw bedrijf.

- Wanneer er aan criteria wordt voldaan, werkt u het veld 'Verkoopfase' in de verkoopkansrecord bij.
- In het veld '% waarschijnlijkheid' in het verkoopkansrecord staat standaard een waarde die is gerelateerd aan de geselecteerde verkoopfase voor de verkoopkans. U kunt deze waarde desgewenst wijzigen als u een bepaalde verkoopkans die zich in die verkoopfase bevindt, beter wilt laten uitkomen. Wanneer de verkoopfase echter wordt gewijzigd, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' standaard gewijzigd in de waarde van de nieuwe verkoopfase.
- In het veld 'Verwachte omzet' staat een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet' maal de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'. Dit cijfer wordt gebruikt bij het maken van een prognose.
- Werk het veld 'Volgende stap' bij om de criteria voor de volgende fase in de verkoopcyclus weer te geven.

Prognoses maken

Wanneer er in Oracle CRM On Demand prognoses worden gegenereerd, bepaalt die toepassing welke records, velden en gegevens er conform uw prognosemethode worden opgenomen. Als er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, worden die records in de prognoses opgenomen.

- **Datum gerealiseerd.** Oracle CRM On Demand controleert of de afsluitdatum voor de verkoopkans- of productomzetrecord in de prognoseperiode valt:
 - Als de prognoses van uw bedrijf zijn gebaseerd op verkoopkansomzet, moet de verkoopkansrecord (hetzij zelfstandig, hetzij gekoppeld aan producten) een afsluitdatum hebben die binnen de prognoseperiode valt.
 - Als de prognoses van uw bedrijf zijn gebaseerd op productomzet, moet de productomzetrecord een afsluitdatum hebben die binnen de prognoseperiode valt.
- **Verwachte omzet.** De verwachte omzetprognosegegevens worden in Oracle CRM On Demand als volgt berekend:

Berekent het totaal voor de velden 'Verwachte omzet' in de records voor verkoopkansen of productomzetten en geeft de som in het veld 'Verwachte omzet' in de record 'Prognose' weer.

OPMERKING: om in het veld 'Verwachte omzet' van de verkoopkans de verwachte omzet nauwkeurig op basis van verkoopkansproducten te kunnen weergeven, moet de gebruiker op de knop 'Totalen verkoopkans bijwerken' klikken. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld. Deze functionaliteit zorgt ervoor dat het waarschijnlijkheidspercentage (in het veld 'Waarschijnlijkheid %') voor elke productomzetrecord wordt opgenomen als onderdeel van de berekening.

- **Pijplijn.** Oracle CRM On Demand berekent de prognosegegevens voor de pijplijn als volgt: het totaal van de omzetvelden in de records voor alle toekomstige deals in de prognoseperiode wordt berekend, ongeacht de status, en de som in het veld 'Pijplijn' in de record 'Prognose' wordt weergegeven.

OPMERKING: voor terugkerende productomzet wordt alleen het omzetbedrag van die tijdsperiode opgenomen en niet de totale productomzet.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand haalt de gegevens voor het veld 'Omzet' op uit records waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld. De som wordt in het veld 'Prognose' in de record 'Prognose' weergegeven:
 - Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op verkoopkansen, worden de verkoopkansrecords opgenomen waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.

- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op producten, worden de productomzetrecords opgenomen waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.

OPMERKING: de prognosemarkering geeft aan dat er een hoge waarschijnlijkheid is dat de verkoopkans wordt gesloten. Daarom wordt, als dit selectievakje is ingeschakeld, de overeenkomende omzet opgenomen in de totale omzetprognose.

De prognosemarkering bepaalt niet of een verkoopkans- of productomzetrecord onderdeel is van uw algehele prognoserecord.

- **Gerealiseerde omzet.** Voor **verkoopkans**records met een verkoopfase van 'Gesloten/gerealiseerd' haalt Oracle CRM On Demand de gegevens voor het veld 'Omzet' uit deze records op en geeft het totaal in het veld 'Gerealiseerde omzet' van de record 'Prognose' weer:

- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op verkoopkansen, worden de verkoopkansrecords opgenomen waarvan de afsluitdatum binnen de prognoseperiode valt.
- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op producten, worden de productomzetrecords opgenomen waarvan de begin-/sluitdatum binnen de prognoseperiode valt.

OPMERKING: Voor terugkerende productomzet wordt alleen het omzetbedrag van die tijdsperiode opgenomen en niet de totale productomzet.

Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'

De 'Startpagina Verkoopkans' is het beginpunt voor het beheren van verkoopkansen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Verkoopkans' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een verkoopkans maken

U kunt een verkoopkans maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent bekeken verkoopkansen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 250) voor meer informatie.

Werken met lijsten met verkoopkansen

In de sectie 'Lijsten met verkoopkansen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor verkoopkansen.

Lijst met verkoopkansen	Filters
Alle verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken

Lijst met verkoopkansen	Filters
Alle gesloten verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan het veld 'Verkoopfase' is ingesteld op 'Gesloten/gerealiseerd'
Alle grote verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan de omzet groter is dan 100.000
Recent gemaakte verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Mijn prognose verkoopkansen	Verkoopkansen waarvoor het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld
Mijn verkoopkansen	Verkoopkansen met uw naam in het veld 'Eigenaar'
Mijn top 10 verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan u de eigenaar bent en waarvoor het veld 'Prioriteit' is ingesteld op 'Hoog'
Mijn recent gemaakte verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u hebt gemaakt, gesorteerd op de aanmaakdatum
Mijn recent gewijzigde verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u hebt gewijzigd, gesorteerd op de aanmaakdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent weergegeven verkoopkansen bekijken

In de sectie 'Mijn recent weergegeven verkoopkansen' worden de verkoopkansen weergegeven die u het meest recent hebt weergegeven.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Werken met verkoopkanstaken

In de sectie 'Verwante taken van mijn openstaande verkoopkans' worden de taken weergegeven die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt de vervaldatum of de prioriteit in. De prioriteit van de taak, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laal', wordt aangegeven met pijlen: pijl-omhoog voor een hoge prioriteit, geen pijl voor een gemiddelde prioriteit en pijl-omlaag voor een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt doornemen, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Als u de verkoopkans wilt doornemen waaraan de taak is gekoppeld, klikt u op de naam van de verkoopkans.
- Als u de lijst met taken wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Rapporten gebruiken om de pijplijn te analyseren

Een of meer rapportsecties worden mogelijk weergegeven op uw 'Startpagina Verkoopkans'. Uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven. In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de pijplijnanalyse voor de sectie 'Huidig kwartaal' getoond, waarin een kwartaalanalyse van de pijplijn als grafiek wordt weergegeven. Zie [De pijplijn analyseren](#) (op pagina 244) voor informatie over het gebruik van de pijplijnanalyse voor de sectie 'Huidig kwartaal'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkans'

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' omvat, kunt u meer secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkans', afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verkoopkans'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verkoopkans' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verkoopkans' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verkoopkans' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verkoopkansen beheren

Voor het beheren van verkoopkansen voert u de volgende taken uit:

- [Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden](#) (op pagina 237)
- [Toegang tot de verkoopprocescoach](#) (op pagina 238)
- [Producten aan verkoopkansen koppelen](#) (op pagina 239) (hiermee kan de productomzet worden bijgehouden)
- [De pijplijn analyseren](#) (op pagina 244)
- [Aanvragen voor speciale prijzen van een verkoopkans maken](#) (zie "[Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken](#)" op pagina 245)
- [Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven](#) (op pagina 245)
- [Dealregistraties van een verkoopkans maken](#) (op pagina 247)

- [Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden](#) (op pagina 247)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 117)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden

In Oracle CRM On Demand kunnen gegevens over partners of concurrenten van uw verkoopkansen worden bijgehouden. U wilt bijvoorbeeld weten met welke bedrijven (accounts) u zaken doet voor verkoopkansen XYZ of met welke bedrijven (accounts) u meedingt voor verkoopkansen XYZ.

Hiervoor koppelt u eerst de account die uw partner of concurrent is, aan de verkoopkansrecord. (U kunt net zoveel partners of concurrenten toevoegen als u wilt.) Vervolgens voert u op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten gegevens over de partner of concurrent in, zoals hun sterke en zwakke kanten.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke partner of concurrent die u aan uw verkoopkans wilt koppelen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor informatie over het toevoegen van records.

Ga als volgt te werk om partners en concurrenten van verkoopkansen bij te houden:

- 1 Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Ga op de pagina met verkoopkansgegevens naar de sectie 'Partners verkoopkansen' of 'Concurrenten verkoopkansen' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.
 - Als u de gegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de bestaande partner of concurrent.
- 3 Voer op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten de vereiste gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van gegevens over partners of concurrenten.

Veld	Opmerkingen
Partner verkoopkansen	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens als uw partner voor deze verkoopkans wilt bijhouden. Dit is een verplicht veld.
Concurrent verkoopkansen	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens als uw concurrent voor deze verkoopkans wilt bijhouden. Dit is een verplicht veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen uw verkoopkans en deze account definieert. Dit is een verplicht veld.
Rol omkeren	Selecteer de optie die de omgekeerde relatie of rol definieert. Dit is een verplicht veld.
Begindatum	Gebruik dit veld om de begindatum van een partnerschap vast te leggen. De standaarddatum is de huidige datum. Dit is een verplicht veld.
Einddatum	Gebruik dit veld om de vervaldatum van een partnerschap vast te leggen.
Primaire relatie	Belangrijkste partner- of concurrentrelatie voor deze verkoopkans.

- 4 Sla de record op.

Toegang tot de verkoopprocescoach

Uw bedrijf moet mogelijk in elke verkoopfase van een verkoopkans specifieke informatie verzamelen, afhankelijk van de bedrijfsvoering. Als ondersteuning voor het vervolledigen van de informatie kan uw bedrijfsbeheerder follow-uptaken opstellen, vereisen dat specifieke informatie wordt ingevuld en informatie toevoegen die u in elke fase van het verkoopproces moet bekijken.

Opmerking: uw bedrijf kan verschillende verkoopprocessen (fasen, slaagkansen en coachinginformatie) instellen voor verschillende rollen en type verkoopkansen. Als bepaalde verkopers bijvoorbeeld producten verkopen terwijl andere services verkopen, worden ze mogelijk aan verschillende rollen gekoppeld en zien ze als gevolg daarvan verschillende opties voor verkoopfasen en verschillende richtlijnen in de verkoopprocescoach.

Toegang tot coachinformatie met betrekking tot verkoopfasen

- 1 Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Klik op de knop 'Coach' op de gegevenspagina voor verkoopkansen.
- 3 Controleer de pagina 'Procescoach' op informatie die uw bedrijfsbeheerder heeft ingesteld en werk de record van de verkoopkans dienovereenkomstig bij.

TIP: U kunt de informatie afdrukken door met de rechtermuisknop te klikken op de pagina 'Procescoach'.

OPMERKING: Klik in de sectie 'Praktische informatie' op 'Weergeven' in de rij van een bijlage voor meer informatie.

- 4 Als u de verkoopkans wilt bijwerken, klikt u op 'Bewerken' en past u de recordinformatie aan volgens de coachinstructies.
- 5 Sla de record van de verkoopkans op.
- 6 Wanneer u het veld 'Verkoopfase' bijwerkt, wordt gevraagd de vereiste velden in te vullen. Voor bepaalde velden wordt mogelijk de standaardwaarde ingevuld, maar u kunt deze bijwerken.
- 7 Klik op 'Afsluiten' in het venster 'Procescoach'.

Als dit is ingesteld door uw bedrijfsbeheerder, worden bepaalde taken toegevoegd aan deze verkoopkans en de daaraan gekoppelde account wanneer u de record opslaat.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen](#) (op pagina 1395)

Producten aan verkoopkansen koppelen

U kunt producten aan verkoopkansen koppelen voor het:

- Bijhouden van de producten die bij de verkoopkans horen.
- Berekenen van de omzet van de verkoopkans op basis van de productomzet.
- Baseren van de prognoses van uw bedrijf op de productomzet of productaantallen.

Daarnaast kunt u een product aan een verkoopkans koppelen tijdens het maken van de verkoopkans. Als de beheerder de knop 'Opslaan en product toevoegen' op de pagina 'Verkoopkans bewerken' heeft ingeschakeld, kunt u op de knop 'Opslaan en product toevoegen' klikken om de nieuwe verkoopkansrecord op te slaan en rechtstreeks naar de bewerkingspagina voor productomzet te navigeren. Als u het toevoegen van de productomzetrecord annuleert, wordt de gegevenspagina voor verkoopkansen voor de eerder opgeslagen verkoopkansrecord in Oracle CRM On Demand weergegeven.

Voordat u begint. U moet bekend zijn met de prognosemethode die in uw bedrijf wordt gebruikt. Op basis van de prognosemethode wordt bepaald welke velden u moet selecteren tijdens het koppelen van producten aan verkoopkansen.

OPMERKING: u kunt op de knop voor bijwerken totalen verkoopkans klikken om de omzet van de verkoopkans te berekenen op basis van de productomzet. Welke berekening achter deze functionaliteit wordt uitgevoerd, is afhankelijk van het feit of de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' in het bedrijfsprofiel is geactiveerd.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de berekening:

- Als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' is geactiveerd en u op de knop voor bijwerken totalen verkoopkans klikt, worden de omzet van de verkoopkans en de waarschijnlijkheid van de verkoopkans

bijgewerkt voor elk gekoppeld product. Om deze reden wordt de verwachte omzet bijgewerkt op basis van de gemiddelde waarschijnlijkheid voor alle gekoppelde producten.

- Als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' niet is geactiveerd en u op de knop voor bijwerken totalen verkoopkans klikt, wordt de omzet van de verkoopkans bijgewerkt op basis van de totale productomzet voor elk gekoppeld product. De waarde van de waarschijnlijkheid van de verkoopkans wordt niet bijgewerkt. Om deze reden wordt de verwachte omzet berekend op basis van het bestaande percentage.

De knop voor bijwerken totalen verkoopkans functioneert pas correct als de velden 'Hoeveelheid' en 'Omzet' op de bewerkingspagina voor productomzet worden weergegeven en van een waarde zijn voorzien. De beheerder kan de paginalay-out aanpassen zodat deze velden beschikbaar worden.

Ga als volgt te werk om producten aan verkoopkansen te koppelen:

- 1 Selecteer de verkoopkans.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.

- 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Omzet per product voor verkoopkans' en voer een van de volgende handelingen uit:

- Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
- Klik op de koppeling 'Bewerken' naast het bestaande product om de productgegevens bij te werken.

- 3 Vul op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkans de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoop prijs' en 'Datum gerealiseerd' in.

- 4 Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.

- 5 Als in uw bedrijf omzetprognoses op basis van de productomzet worden gemaakt, en u wilt deze productomzetrecord toevoegen aan uw verwachte omzettotaal, de verwachte hoeveelheid of beide, schakelt u het selectievakje 'Prognose' in.

OPMERKING: Als de omzetprognose is gebaseerd op de verkoopkansomzet en niet op de productomzet, kunt u het beste het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet per product voor verkoopkans' niet inschakelen.

- 6 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om de verkoopkansomzet op basis van de gekoppelde productomzet te berekenen:

- 1 Selecteer de verkoopkans.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.

- 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Productomzet' en voer een van de volgende handelingen uit:

- Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast het bestaande product om de productgegevens bij te werken. (Als inline bewerken is ingeschakeld, kunt u de velden 'Productomzet' inline bewerken op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 74) voor meer informatie over het bewerken van velden in secties met verwante informatie.)
- 3 Vul op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkans de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoopprijs' en 'Begin-/sluitdatum' in.
 - 4 Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.
 - 5 Sla de record op.
 - 6 Klik op de gegevenspagina voor verkoopkansen op de optie voor het bijwerken van totalen verkoopkansen in de sectie 'Omzet per product voor verkoopkansen'.
- Voor elk gekoppeld product wordt nu de totale productomzet in de velden 'Omzet' en 'Verwachte omzet' voor de verkoopkansen weergegeven.

Ga als volgt te werk om de prognoses van uw bedrijf te baseren op productomzetrecords:

- 1 Selecteer de verkoopkansen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Omzet per product voor verkoopkansen' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
 - Klik op 'Bewerken' om de productgegevens bij te werken. (Als inline bewerken is ingeschakeld, kunt u de velden 'Omzet per product voor verkoopkansen' inline bewerken op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 74) voor meer informatie over het bewerken van velden in secties met verwante informatie.)
- 3 Voer de volgende handelingen uit op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkansen:
 - a Vul de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoopprijs' en 'Begin-/sluitdatum' in.
 - b Controleer of de datum in het veld 'Begin-/sluitdatum' in de prognoseperiode valt, en of de record eigendom is van een prognosedelnemer.
 - c Schakel het selectievakje 'Prognose' in om aan te geven dat u deze recordgegevens wilt toevoegen aan de prognoses van uw bedrijf.
 - d Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.
- 4 Sla de record op.

OPMERKING: als een product niet is verkocht, kunt u de begin-/sluitdatum bijwerken en het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Productomzet' voor het product uitschakelen om te voorkomen dat de omzet voor het product wordt toegevoegd aan de prognoses van het bedrijf. Als één product van diverse producten die aan deze verkoopkans zijn gekoppeld, in de wacht staat, verwijdt u het product uit de verkoopkans en maakt u een andere verkoopkans voor dat product om te voorkomen dat de omzet van dat product in de prognose wordt opgenomen.

Velden 'Omzet per product voor verkoopkans'

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de veldgegevens voor productomzet. De beheerder kan velden toevoegen, er een ander label aan toevoegen en velden verwijderen. De velden in deze tabel kunnen dus andere velden zijn dan de velden die u op uw computerscherm ziet.

LET OP: Als binnen uw bedrijf prognoses op basis van producten worden gemaakt, kunnen de gegevens die u voor de productomzet invoert, gevolgen hebben voor de berekening van de productomzet.

Veld	Omschrijving
Belangrijke productinformatie	
Naam product	Alleen producten die door de beheerder als 'Bestelbaar' zijn gemarkeerd, kunnen worden geselecteerd. Wanneer u een product aan deze verkoopkans koppelt, worden de volgende velden vanuit de productdefinitie gekopieerd: 'Productcategorie', 'Onderdeelnr.', 'Status' en 'Omschrijving'.
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant bestelt. Voor een periodiek product voert u hier de hoeveelheid per periode in. Als u bijvoorbeeld 10 printercassettes per maand verstuurt, voert u hier 10 in.
Inkoopprijs	De prijs van het product.
Omzet	De hoeveelheid vermenigvuldigd met de inkoopprijs. De omzet kan niet worden overschreven. Dit veld is van invloed op prognoses voor verkoopkansproducten.
Productcategorie	Categorie overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Onderdeelnr.	Nummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen lezen.
Type	Type dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen lezen.
Status	Status die wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen lezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het product. Maximaal 250 tekens.
Informatie terugkerende omzet	

Veld	Omschrijving
Begin-/sluitdatum	<p>Deze datum wordt overgenomen van de afsluitdatum voor de verkoopkans. Voor de productomzet is dit de verwachte afsluitdatum. Voor een terugkerend product is dit de begindatum. Voeg voor een periodiek product met een afsluitdatum die eindigt op de laatste dag van de maand, en een begindatum halverwege de maand één record voor de volle periodieke prijs en een andere record voor de pro rata order toe.</p> <p>Voorbeeld: u begint op 15 mei papier te leveren aan een bedrijf. Vervolgens levert u aan het einde van elke maand en dat tot aan het einde van het jaar voor 500 EUR aan papier.</p> <p>Voor de order halverwege de maand voegt u een productrecord met de volgende waarden toe: Omzet = 250 EUR Hoeveelheid = 1</p> <p>Voor de periodieke order voegt u een tweede productrecord met de volgende waarden toe: Omzet = 500 EUR Hoeveelheid = 1 Frequentie = maandelijks Aantal perioden = 7 (juni t/m december).</p>
Frequentie	<p>De frequentie van een periodiek product.</p> <p>De term <i>tweewekelijks</i> houdt in eenmaal per twee weken.</p> <p>Als u een waarde opgeeft in dit veld, moet u ook het veld 'Aantal perioden' invullen.</p>
Aantal perioden	<p>Het aantal perioden voor de periodieke productomzet. Voor een terugkerende omzet kunt u maximaal 260 perioden opgeven. De lengte van het totale aantal perioden is afhankelijk van de geselecteerde frequentie (in het veld 'Frequentie'). Als u bijvoorbeeld een wekelijks terugkerende omzet hebt, kunt u de omzet maximaal vijf jaar bijhouden.</p> <p>OPMERKING: als u een waarde typt in dit veld, moet u ook het veld 'Frequentie' invullen.</p>
Verkoopgegevens	
Verkoopfase	Alleen-lezen. Verkoopfase overgedragen vanuit de verkoopkans.
Waarschijnlijkheid	<p>De waarschijnlijkheid van een succesvol resultaat voor de productverkoop. De oorspronkelijke waarde in dit veld wordt overgebracht vanuit de verkoopfase van de verkoopkans. U kunt zo nodig de waarde wijzigen als dat beter voor het product in kwestie uitkomt.</p> <p>OPMERKING: wanneer de verkoopfase wordt gewijzigd, neemt het veld 'Waarschijnlijkheid' van de verkoopkansrecord standaard de waarde over die is gerelateerd aan de nieuwe verkoopfase. De waarden in het veld 'Waarschijnlijkheid' van het product wordt niet overschreven.</p>

Veld	Omschrijving
Verwachte omzet	Een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet', vermenigvuldigd met de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'.
Account	Account die aan deze verkoopkans is gekoppeld. Alleen-lezen.
Eigenaar	<p>De persoon die aan deze verkoopkans is toegewezen. Dit veld wordt standaard ingesteld op de eigenaar van de verkoopkans. Eventuele wijzigingen die in de eigenaar van de verkoopkans worden aangebracht, worden niet in dit veld weergegeven.</p> <p>De eigenaar kan meestal recordgegevens bijwerken, een record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in prognoses en in de rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Per record is er slechts één eigenaar, maar verkoopkansrecords kunnen echter via de pagina 'Team verkoopkans' of 'Accountteam' worden gedeeld met andere gebruikers. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie.</p>
Prognose	Indicator voor het opnemen van dit product in prognosetotalen.

De pijplijn analyseren

In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt in de sectie 'Analyse pijplijn voor huidige kwartaal' van de 'Startpagina Verkoopkans' een kwartaalanalyse van de pijplijn als een grafiek weergegeven. Met behulp van deze analyse kunt u verkoopkansen en problemen identificeren. In deze sectie van 'Startpagina Verkoopkans' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om specifieke gegevens weer te geven, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport te bekijken of de categorieën in de vervolgkeuzelijsten wijzigen om andere rapporten over verkoopkansen en omzetanalyse weer te geven. U kunt bijvoorbeeld een analyse van het aantal verkoopkansen per regio maken.

U kunt ook het volgende doen:

- Deze analyse gebruiken om te zien waar uw deals zich bevinden in de verkoopcyclus, zodat u indien nodig actie kunt ondernemen.
- Filteren op 'Gemiddeld aantal dagen in fase' om te zien of en waar uw deals zijn vastgelopen.
- Filteren op 'Aantal verkoopkansen' om te zien hoeveel verkoopkansen zich in elke fase van uw verkoopcyclus bevinden.
- Een lijst met de deals in elke fase weergeven zodat u zich kunt concentreren op gebieden die extra aandacht behoeven.
- Het pijplijn-dashboard weergeven om historische en vergelijkende perspectieven over uw algehele prestaties weer te geven.

Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken

U kunt een aanvraag voor een speciale prijs voor een verkoopkans maken.

Opmerking: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Voordat u begint. In de standaardtoepassing wordt de aanvraag voor de speciale prijs voor de verkoopkans niet weergegeven. De aanvraag kan alleen aan de gegevenspagina voor verkoopkansen worden toegevoegd als de bedrijfsbeheerder alleen-lezen-toegang toewijst aan de verwante informatie voor verkoopkansen voor uw rol. Vervolgens moet u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina voor verkoopkansen klikken en de aanvraag voor de speciale prijs als een sectie 'Verwante informatie' toevoegen (zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677)).

Ga als volgt te werk om een aanvraag voor een speciale prijs voor een verkoopkans te maken:

- 1 Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de informatie over de aanvraag voor de speciale prijs en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de vereiste gegevens in op de gegevenspagina voor 'Speciale prijs product' en sla de record op.
Zie [Productvelden voor speciale prijs](#) (zie "[Velden speciale prijs product](#)" op pagina 408) voor informatie over de velden.

Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven

U kunt een hiërarchie voor verkoopkansen opgeven, bijvoorbeeld voor een verkoopkans met meerdere componenten, door een relatie tussen bovenliggende en onderliggende verkoopkansen op te geven. U kunt de bovenliggende verkoopkans op basis van de onderliggende verkoopkans maken of de onderliggende verkoopkans op basis van de bovenliggende verkoopkans maken.

Als u een bovenliggende verkoopkans met subverkoopkansen verwijdert, wordt de relatie tussen de bovenliggende en onderliggende records verwijderd, maar blijven de onderliggende verkoopkansen als actieve records behouden. Het veld 'Externe unieke ID bovenliggende verkoopkans' blijft gevuld voor de record van de onderliggende verkoopkans voor het geval dat de bovenliggende verkoopkans later wordt hersteld via de pagina 'Verwijderde items'.

Als u een onderliggende verkoopkans koppelt aan een record voor een nieuwe bovenliggende verkoopkans, worden de velden 'ID bovenliggende verkoopkans', 'Bovenliggende verkoopkans' en 'Externe unieke ID bovenliggende verkoopkans' gevuld met de waarden van de nieuwe bovenliggende verkoopkans. Als de record van de oorspronkelijke bovenliggende verkoopkans wordt hersteld, wordt deze niet opnieuw aan de record van de onderliggende verkoopkans gekoppeld.

Als één onderliggende verkoopkans wordt verwijderd, blijven de bovenliggende verkoopkans en aanvullende onderliggende verkoopkansen als actieve records behouden en wordt de verwijderde onderliggende

verkoopkans verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items'. De verwijderde onderliggende verkoopkans wordt niet langer weergegeven in de lijst met gegevens van subverkoopkansen voor de bovenliggende verkoopkans, maar de velden 'ID bovenliggende verkoopkans', 'Bovenliggende verkoopkans' en 'Externe unieke ID bovenliggende verkoopkans' blijven gevuld in de record van de verwijderde onderliggende verkoopkans.

In de volgende procedures wordt beschreven hoe u bovenliggende en onderliggende verkoopkans opgeeft:

Ga als volgt te werk om een bovenliggende verkoopkans op te geven:

- 1 Selecteer een verkoopkans die de onderliggende verkoopkans moet worden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkans.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3 Klik op de pagina 'Verkoopkans bewerken' op het zoekpictogram naast het veld 'Bovenliggende verkoopkans'.
- 4 Selecteer of maak de bovenliggende verkoopkans in het zoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een onderliggende verkoopkans op te geven:

- 1 Selecteer een verkoopkans die de bovenliggende verkoopkans moet worden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkans.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3 Klik op de pagina 'Verkoopkans bewerken' op de knop 'Nieuw' naast de lijst met verwante gegevens van subverkoopkans.
- 4 Selecteer of maak de onderliggende verkoopkans in het zoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een hiërarchie van verkoopkans te verwijderen:

- 1 Selecteer de onderliggende verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkans.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3 Verwijder de huidige waarde in het veld 'Bovenliggende verkoopkans' en voer een nieuwe waarde in of gebruik het zoekpictogram om een nieuwe waarde te selecteren.
- 4 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 250)

Dealregistraties van een verkoopkans maken

U kunt een dealregistratie van een verkoopkans maken.

Opmerking: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Voordat u begint. In de standaardtoepassing van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Dealregistraties' niet weergegeven op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Dit kan alleen aan de gegevenspagina voor verkoopkansen worden toegevoegd als de bedrijfsbeheerder alleen-lezen toegang toewijst aan de gerelateerde gegevens voor verkoopkansen voor uw rol. Vervolgens moet u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina voor verkoopkansen klikken en de dealregistratie als een sectie 'Gerelateerde gegevens' toevoegen (zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677)).

Een dealregistratie van een verkoopkans maken

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Schuif op de gegevenspagina voor verkoopkansen omlaag naar de gerelateerde informatie 'Dealregistraties' en klik op 'Nieuw'.
- 3** Voer op de bewerkingspagina voor dealregistraties de vereiste informatie in.
Zie voor informatie over de velden [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 381). Zie voor informatie over gerelateerde bestaande dealregistratieset bestaande verkoopkansen en voor het wijzigen van bestaande relaties tussen beide [Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen](#) (op pagina 378).

Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden

U kunt de omzet van een verkoopkans verdelen tussen teamleden. Het prognosetype 'Verkoopkans' gebruikt deze omzetsplitsing om de omzet te berekenen die in het verkoopkansrecord is vermeld. Zie [Prognoses](#) (op pagina 252) en [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 232) voor meer informatie over het maken van prognoses. Zie [Teams verkoopkans](#) (zie "[Verkoopkansteams](#)" op pagina 249) voor meer informatie over teams verkoopkans.

Ga als volgt te werk om de verkoopkansomzet te splitsen tussen de teamleden:

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Team verkoopkansen' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Gebruikers toevoegen' om een teamlid toe te voegen.
 - Klik op 'Gebruikers bewerken' om gegevens over teamleden bij te werken.
- 3** Ga als volgt te werk op de pagina 'Gebruikers bewerken':
 - a** Voer voor elk teamlid gegevens in de vereiste velden in, inclusief het veld 'Percentagesplitsing'.
 - b** Klik op de knop 'Scheiding splitsen' om de verkoopkansomzet gelijkelijk over de teamleden te verdelen (optioneel).
 - c** Klik op de knop 'Totalen vernieuwen' om de gesplitste omzet en de totalen opnieuw te berekenen (optioneel).

OPMERKING: de knoppen 'Totalen vernieuwen' en 'Scheiding splitsen' zijn alleen beschikbaar als 'Gesplitste omzet verkoopkansen inschakelen' is ingeschakeld in uw bedrijfsprofiel. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie.
- 4** Sla de record op.

Velden voor team verkoopkansen

De volgende tabel bevat een omschrijving van enkele velden voor teams verkoopkansen.

Veld	Opmerkingen
% splitsen	Dit veld bevat het omzetpercentage van elk teamlid. De standaardwaarde is 100% voor de eigenaar van de verkoopkans en 0% voor de andere teamleden.
Omzet splitsen	Dit is een berekend 'alleen lezen'-veld. De waarde wordt berekend door de verkoopkansomzet te vermenigvuldigen met het splitsingspercentage (%).
Gebruikersrol	Selecteer een optie die de relatie tussen de teamleden en het team verkoopkans definieert. Dit is een vereist veld.

Veld	Opmerkingen
Toegang verkoopkans	De waarde in dit veld bepaalt of een teamlid toegang heeft tot de verkoopkansrecord. Dit is een verplicht veld.

Verkoopkansteams

Voor sommige typen records, zoals accounts, relaties en verkoopkansen, kunt u een team gebruikers een record laten delen. Een gebruiker kan alleen een record delen als u die gebruiker aan het team voor de geselecteerde record hebt toegevoegd. Vervolgens moet u voor de gebruiker het toegangsniveau voor de record en de gekoppelde records opgeven.

Let op de volgende punten ten aanzien van verkoopkansteams, accountteams en toegang tot verkoopkansrecords:

- Als u het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' inschakelt, worden leden van een accountteam automatisch aan een verkoopkansteam toegevoegd wanneer de verkoopkans aan de account is gekoppeld. Zo kunnen ook leden van het accountteam automatisch lid worden van een relatieteam wanneer de relatie is gekoppeld aan een account.
- Als u niet wilt dat een gebruiker automatisch wordt toegevoegd aan het verkoopkansteam wanneer de verkoopkansrecord aan een account wordt gekoppeld, moet u het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' uitschakelen. Hiermee wordt voorkomen dat een lid van het accountteam automatisch wordt toegevoegd aan het verkoopkansteam.

U kunt op de volgende manieren gebruikers toevoegen aan verkoopkansteams:

- Klikken op de knop 'Gebruikers toevoegen' op de gegevenspagina van de record.
- Toewijzingsbeheer gebruiken. Zie [Toewijzingsregels](#) (op pagina 1372) voor meer informatie.
- Groepen gebruiken. Zie [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317) voor meer informatie.

Om er zeker van te zijn dat een gebruiker geen toegang heeft tot verkoopkansen die aan een account zijn gekoppeld, moet u ervoor zorgen dat de gebruiker geen toegang heeft via een van de volgende methoden:

- De gebruiker is geen lid van het verkoopkansteam.
- De gebruiker heeft geen ondergeschikte die lid is van het verkoopkansteam.
- De gebruiker is geen gedelegeerde van een andere gebruiker die wel toegang tot verkoopkansen heeft.
- De verkoopkans staat niet in een boek of subboek waarvan de gebruiker lid is.
- De gebruiker heeft vanuit de rolinstellingen geen toegang tot de verkoopkansrecords.
- Het toegangsniveau van het recordtype voor de verkoopkans voor accounts is ingesteld op een willekeurige optie, behalve de opties 'Geen toegang' of 'Primair overnemen'.

Verkoopkansvelden

Met het pagina 'Verkoopkans bewerken' kunt u een verkoopkans toevoegen of de gegevens van een bestaande verkoopkans bijwerken. Op deze pagina staat de volledige set met velden voor een verkoopkans.

TIP: u kunt de gegevens van verkoopkansen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

LET OP: de gegevens die u voor verkoopkansen invoert, kunnen van invloed zijn op de omzetprognoses voor uw bedrijf.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over verkoopkansen	
Naam verkoopkans	Naam voor deze verkoopkans
Account	Account die aan deze verkoopkans is gekoppeld
Hoofdverkoopkans	De hoofdverkoopkans die is gekoppeld aan deze verkoopkans.
Verkoopfase	Fases in het verkoopproces, zoals 'Gekwalificeerde lead', 'Visie opbouw', 'Shortlist', 'Geselecteerd', 'Onderhandeling', 'Gesloten/gerealiseerd' of 'Gesloten/niet gerealiseerd'.
Volgende stap	De volgende actie die voor deze verkoopkans moet worden uitgevoerd.
Omzet	Het omzetbedrag voor de verkoopkans. De standaardwaarde is nul. Deze waarde is van invloed op de prognoses van de omzet van de verkoopkans. OPMERKING: alle standaardwaarden of post-standaardwaarden in dit veld worden genegeerd.
Datum gerealiseerd	De verwachte datum waarop de verkoopkans wordt gesloten. De afsluitdatum wordt standaard ingesteld op de aanmaakdatum. Als de verkoopkans op een andere datum wordt gesloten, wijzigt u het veld 'Datum gerealiseerd' wijzigen omdat deze datum voor prognoses wordt gebruikt.
Prognose	Als dit selectievakje is ingeschakeld, geeft dit aan dat de verkoopkans wordt toegevoegd aan de berekening van de voorspelde omzet.
Verkoopgegevens	
Status	Status van deze verkoopkans, zoals 'In behandeling', 'Niet gerealiseerd' of 'Gerealiseerd'.
Prioriteit	Prioriteitsniveau voor deze verkoopkans, zoals 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'.

Veld	Omschrijving
Bron lead	De categorie van de primaire bron, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Evenement - Overig', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehuurd', 'Partner', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern', 'Website' of 'Overig'.
Broncampagne	De campagne waarmee de verkoopkans is gegenereerd. Als de verkoopkans is gemaakt tijdens de leadomzetting, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de verkoopkans is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.
% waarschijnlijkheid	<p>Dit is het percentage dat aangeeft hoeveel vertrouwen u erin hebt dat de deal met de opgegeven omzet op de opgegeven afsluitdatum wordt gesloten. In het veld '% waarschijnlijkheid' wordt standaard een waarde ingevuld die verband houdt met de geselecteerde verkoopfase.</p> <p>U kunt die waarde zo nodig aanpassen aan uw verkoopkans terwijl die zich in die verkoopfase bevindt. Wanneer de verkoopfase echter wijzigt, wordt de waarde in het veld 'Waarschijnlijkheid' aangepast aan de waarde van de nieuwe verkoopfase.</p>
Verwachte omzet	Een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet' vermenigvuldigd met de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'. Een lager percentage in het veld 'Waarschijnlijkheid' verlaagt de verwachte waarde die in uw prognose van de omzet is opgenomen.
Reden gerealiseerd/niet-gerealiseerd	De reden waarom een verkoopkans wel of niet is gerealiseerd, zoals 'Installatiebasis', 'Prijzen', 'Relatie', 'Staat van dienst', 'Geen huidig project', 'Geen budget', 'Niet gekwalificeerd', 'Kwijt aan concurrentie', 'Kwijt aan geen beslissing' of 'Overig'.
Aanvullende informatie	
Gewijzigd door	Naam van de persoon die de verkoopkansrecord heeft gemaakt of als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd van de update.
Eigenaar	<p>De persoon die aan deze verkoopkans is toegewezen. Doorgaans kan de eigenaar recordgegevens bijwerken, de record aan een andere eigenaar overdragen en de record verwijderen. De toegang van een gebruiker kan echter worden beperkt of uitgebreid door de toegangsniveaus aan te passen.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Per record is er slechts één eigenaar, maar verkoopkansrecords kunnen echter via de pagina 'Team verkoopkans' of 'Accountteam' worden gedeeld met andere gebruikers. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie.</p>

Veld	Omschrijving
Nieuwe verkoopkans toewijzen	<p>Geeft aan dat de verkoopkans opnieuw moet worden toegewezen. Als de bedrijfsbeheerder regels voor het toewijzen van verkoopkansen heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt Assignment Manager gestart om de verkoopkans opnieuw te verwerken en conform de regels toe te wijzen.</p> <p>OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records is afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw moet worden toegewezen, en de huidige belasting van het systeem. Bij verkoopkansen wordt de verwerkingstijd ook beïnvloed door het aantal teamleden van de verkoopkans en het aantal accounts en relaties dat aan de record is gekoppeld. De naam van de eigenaar verandert wanneer de record opnieuw wordt toegewezen.</p>
Omschrijving	<p>Aanvullende informatie over de verkoopkans. U kunt bijvoorbeeld de producten (500 onderdelen) en de account (Acme Corp.) in de omschrijving van de verkoopkans opnemen. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.</p>

Prognoses

Gebruik de pagina's van 'Prognose' voor het doornemen, aanpassen en indienen van prognoses. Een *prognose* is een opgeslagen momentopname van verwachte omzetten in een bepaalde tijd. In Oracle CRM On Demand worden prognoses berekend voor elk kwartaal en worden de gegevens uitgesplitst per maand van het boekjaar.

Met prognoses kunt u in Oracle CRM On Demand een proces automatiseren dat vaak handmatig en soms onnauwkeurig wordt uitgevoerd. Met prognoses kunnen bedrijven verkoopstrategieën ontwikkelen. Verder zijn prognoses nuttig bij het herkennen van toekomstige bedrijfsbehoeften, omdat managers beschikken over nauwkeurige en actuele informatie over verwachte verkoop en kwartaalprogressie ten aanzien van verkoopdoelen. Afzonderlijke verkopers hoeven geen statistische gegevens te compileren. In plaats daarvan bepalen zij wanneer ze een record toevoegen aan hun prognoses. De rest van het proces vindt automatisch plaats.

U kunt de prognoses in uw bedrijf baseren op de volgende gegevens:

- Omzet verkoopkans
- Omzet per product voor verkoopkans en hoeveelheden gekoppeld aan verkoopkansen
- Accountomzet
- Relatieomzet

Met momentopnamen van prognoses worden de verwachte verkoopkans-, product- of omzetgegevens en de aangepaste prognosetotalen opgeslagen, zodat u en uw managers eventuele trends kunnen zien en evalueren. U kunt ook opgeslagen prognoses weergeven, zodat u de historie van de verkoopkansen kunt zien waaraan uw team op dat moment werkt.

In uw bedrijf kan de uitvoering van prognoses worden ingesteld op eenmaal per week of maand. Aan het begin van de opgegeven dag (die begint om één minuut na middernacht) in de tijdzone van de

hostingfaciliteit, wordt de prognose automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand en wordt een waarschuwing weergegeven op 'Mijn startpagina'. Wanneer u deze waarschuwing ontvangt, kunt u de prognose weergeven en de berekende pijplijn, prognose en gerealiseerde omzet vergelijken met de quotagegevens.

Een uur voor aanvang van de volgende geplande prognose wordt de huidige prognose automatisch gearchiveerd, zodat niemand deze meer kan bewerken.

Werken met de 'Startpagina Prognose'

De 'Startpagina Prognose' is het beginpunt voor het beheren van prognoses. Deze pagina bevat een overzicht van de prognosegegevens die voor u van belang zijn.

U kunt de records die op de 'Startpagina Prognose' worden weergegeven, op twee manieren beperken:

- U kunt specifieke prognoses zoeken door op een kolomkop te klikken om de records op basis van de betreffende kolom te sorteren. Vervolgens klikt u op een letter in de balk 'Alfa' klikken om alleen de records weer te geven die met de toepasselijke letter beginnen. U kunt ook tekens in het tekstveld typen en op 'Gaan' klikken om de records te zoeken die met die tekens beginnen. Klik op de koppeling 'Alles' om de volledige lijst met prognoses weer te geven.
- Aantal weergegeven records. Pas de waarde in dit veld aan als u meer of minder records in het overzicht wilt weergegeven.

De prognoses op de 'Startpagina Prognose' zijn gerangschikt op aanmaakdatum, waarbij de meest recente prognoses als eerste worden weergegeven. U vindt hier ook een overzicht met belangrijke informatie:

- In 'Status' vindt u de huidige status van de prognose. Voltooide prognoses hebben de status 'Actief'. Met de status 'Ingediend' voor een prognose wordt aangegeven dat de prognose kan worden gecontroleerd door het management.
- De pijplijnomzet is de gecombineerde omzet van al uw records, ongeacht de instelling van het selectievakje 'Prognose' of de verkoopfase in afzonderlijke records. Pijplijnomzet is niet van toepassing op omzetprognoses voor accounts of relaties.
- De omzetprognose is gelijk aan de totale omzet van alle records waarvoor het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.
- De gerealiseerde omzet komt overeen met de totale omzet voor alle verkoopkans- of productomzet met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd'. Voor account- en relatieomzet wordt met de statusveldwaarde 'Afgesloten' de record in de berekening van de gerealiseerde omzet opgenomen. Gerealiseerde omzet wordt erkend voor het omzetbedrag van de toepasselijke prognoseperiode. Deze periode is gebaseerd op de begin- en afsluitdatums voor de record.

Prognoses beheren

Voer de volgende taken uit om prognoses te beheren:

- [Prognoses beoordelen](#) (op pagina 255)
- [Prognoses vernieuwen](#) (op pagina 257)
- [Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken](#) (op pagina 258)
- [Prognosehistorie bekijken](#) (op pagina 259)
- [Prognoses indienen](#) (op pagina 259)
- [Indienen prognoses ongedaan maken](#) (zie "[Indienen van prognoses ongedaan maken](#)" op pagina 260)
- [Quota beheren](#) (op pagina 260)
- [Prognoses van uw team beheren](#) (op pagina 261)

OPMERKING: prognoses zijn gebaseerd op gebruikersrollen en rapporthiërarchieën. Om goede prognoses te kunnen maken, moet de status voor alle gebruikers met een gebruikersrol die als prognoserol is ingesteld op 'Actief' zijn ingesteld. Ook moet in de gebruikersrecord zijn ingesteld aan welke manager zij rapporteren.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Prognosevelden](#) (op pagina 264)
- [Werken met de 'Startpagina Prognose'](#) (op pagina 253)
- [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214)
- [Verkoopquota van gebruikers instellen](#) (op pagina 1226)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)

Prognoses beoordelen

Prognoses worden automatisch elke week of elke maand gegenereerd volgens het bedrijfsproces van uw bedrijf. Elke keer dat een nieuwe prognose is gemaakt, ontvangt u daarvan een bericht op 'Mijn startpagina'. Vervolgens moet u de prognose bekijken. Als u uw prognose beoordeelt, worden de maanden van het prognoseoverzicht afgestemd op de definitie van de boekjaarkalender. Als u bijvoorbeeld gebruik maakt van een boekjaarkalender zoals 4-4-5, 5-4-4, of aangepaste boekjaarkalenders, komen de prognoseperioden van uw bedrijf niet per se overeen met de Gregoriaanse kalender. Dat betekent dat als een verkoopkans in de kalendermaand juni valt, deze niet per se in de prognose van de fiscale maand juni wordt opgenomen. Zie [Boekjaarkalenders](#) (op pagina 1107) voor meer informatie over aangepaste boekjaarkalenders.

OPMERKING: Als u gebruik maakt van aangepaste boekjaarkalenders, worden de prognoseperioden gebaseerd op de fiscale jaren en maanden zoals gedefinieerd door uw bedrijfsbeheerder.

Ga als volgt te werk om prognoses te beoordelen:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.

Op de 'Startpagina Prognose' wordt het overzicht van de prognose gegeven, waaronder de status, pijplijn en gerealiseerde omzet. U kunt het prognoseoverzicht op status, prognosedatum of eigenaar sorteren (alleen managers). Pijplijn is niet van toepassing op prognoses voor account of relatieomzet.

- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognose die u wilt bekijken.

- 3 Op de gegevenspagina voor prognoses kunt u gegevens in de volgende secties bekijken:

- **Overzicht prognose.** In deze sectie wordt een overzicht van de prognose gegeven per fiscaal kwartaal en fiscale maand. In de lijst 'Overzicht prognose' staan gegevens over quota, gerealiseerde omzet, quotapercentage, prognosebedrag, hoogste verwachting, pijplijn en verwachte omzet. U kunt de lijst sorteren op maand.

Teamoverzicht per maand. Deze sectie bevat een lijst met prognoses voor elk teamlid. Als u manager bent, kunt u de volgende gegevens bekijken: prognose voor maand, quotapercentage, prognosebedrag, gerealiseerde omzet, hoogste verwachting, pijplijn en datum van laatste update per eigenaarsalias (teamlid). Als u een analyse op een lager niveau uitvoert voor de rij van een specifiek teamlid in het teamoverzicht, wordt de overeenkomstige pagina met prognosegegevens voor de geselecteerde gebruiker weergegeven. Op deze pagina vindt u het individuele prognoseoverzicht van het teamlid en de prognoseomzet in de secties 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' en 'Mijn producten'.

OPMERKING: voor de prognosetypen voor account en relatieomzet bevatten de overzichtssecties niet de items 'Pijplijn', 'Hoogste' en 'Verwachte omzet'.

- **Productoverzicht team.** (Alleen voor prognosetype 'Verkoopkans product') In deze sectie vindt u een lijst met prognoseproducten voor elk teamlid. Als u manager bent, kunt u de volgende gegevens bekijken: gerealiseerde hoeveelheid, prognosehoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet per eigenaarsalias (teamlid) en product. Als u een analyse uitvoert voor de rij van een specifiek teamlid in het productoverzicht van het team, wordt de overeenkomstige pagina met prognosegegevens voor de geselecteerde gebruiker weergegeven. Op deze pagina vindt u het individuele prognoseoverzicht van het teamlid en de prognosehoeveelheden per product in de sectie 'Mijn producten'.

OPMERKING: op de pagina Prognosegegevens staan slechts vijf van de records van het team. Als u de volledige lijst wilt zien, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' onder de sectie 'Teamoverzicht per maand'.

- **Mijn verkoopkansen.** Als u 'Omzetprognose verkoopkans' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. In deze sectie vindt u huidige verkoopkansen en er wordt aangegeven of er een prognose is gemaakt voor de verkoopkans. Verder worden hier de volgende items weergegeven voor alle verkoopkansen (indien opgegeven): afsluitdatum, accountnaam, omzetbedrag, huidige verkoopfase en volgende stap.
- **Mijn omzet.** Als u het prognosetype 'Verkoopkans product', 'Account' of 'Omzet relatie' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. In deze sectie vindt u de huidige omzet en er wordt aangegeven of er door de eigenaar een prognose is gemaakt voor de omzetrecord (prognosevlag geselecteerd). Verder worden hier de volgende items weergegeven voor alle omzetrecords die u hebt ingevoerd: begin-/sluitdatum, productnaam, omzetbedrag en accountnaam.

Er kunnen aanvullende kolommen worden weergegeven in de sectie 'Mijn omzet', afhankelijk van het omzetype waarvoor prognoses worden gemaakt.

De volgende kolommen worden weergegeven voor omzetprognoses per product voor verkoopkans:

- Naam verkoopkans
- Verkoopfase

De volgende kolommen worden weergegeven voor prognoses voor account en relatieomzet:

- Productcategorie
- Status
- Naam relatie

- **Mijn producten.** Als u het prognosetype 'Verkoopkans product' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. Voor alle producten met een prognose wordt een rij weergegeven met de toepasselijke productcategorie, gerealiseerde hoeveelheid, prognosehoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet. Deze waarden zijn de som van alle verkoopkansen met een prognose voor de geselecteerde gebruikersprognose. Als u de verkoopkansen met een prognose wilt weergeven voor een specifiek product, klikt u op de productnaam.

OPMERKING: als u het prognosetype 'Verkoopkans product' gebruikt, kunt u ook een prognose weergeven voor alle verkoopkansen binnen een specifieke productcategorie. Klik hiervoor op het veld 'Productcategorie'.

U kunt het prognosetype verifiëren dat is gebruikt voor een prognose en dat is gebaseerd op het veld 'Type' in de informatiesectie van de prognose.

Prognoses in een andere valuta bekijken en bewerken

Met de valutaconversiefunctie 'Weergeven in' kunt u opgeven in welke valuta u de prognose wilt weergeven. Raadpleeg voor meer informatie over het weergeven en bewerken van prognoses in verschillende valuta's [Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken](#) (op pagina 258).

Prognoses vernieuwen

Prognoses zijn momentopnamen van omzetgegevens voor specifieke perioden. Als een verkoopkans- of omzetrecord wordt bijgewerkt, kunt u bepaalde waarden voor de huidige, niet-ingediende prognose vernieuwen, zodat u er zeker van bent dat de prognose een juiste weerspiegeling is van de meest recente informatie. U kunt de records vervolgens aanpassen in de sectie 'Prognoseoverzicht', zodat de records een betere weerspiegeling zijn van de omzet die wordt gegenereerd.

U kunt zorgen voor consistentere prognoses door de recordwaarden bij te werken die bijdragen aan de prognosebedragen en de prognosetotalen vervolgens opnieuw te berekenen. Updates voor de velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd', 'Verkoopfase', 'Waarschijnlijkheid', 'Hoeveelheid' en 'Status' zijn van invloed op de prognose.

Ga als volgt te werk om de recordwaarden bij te werken en de prognose te vernieuwen:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
De prognoses op de 'Startpagina Prognose' zijn gerangschikt op aanmaakdatum, waarbij de meest recente prognoses als eerste worden weergegeven.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt bijwerken.
- 3 Klik in de sectie 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' of 'Mijn producten' op de gegevenspagina voor prognoses op de koppeling 'Naam verkoopkansen', 'Begin-/sluitdatum' of 'Product' voor de record die u wilt wijzigen.
- 4 Klik op de gegevenspagina op 'Bewerken'.
- 5 Werk op de bewerkingspagina de waarden voor de verkoopkans- of omzetrecord bij en klik op 'Opslaan'.
- 6 Ga terug naar de gegevenspagina voor prognoses en klik op de koppeling 'Vernieuwen' in de recordrij.
- 7 Klik op 'Totaliseren' op de gegevenspagina voor prognoses.
De totalen voor het prognoseoverzicht worden bijgewerkt op basis van de verkoopkans- of omzetrecords die u hebt gewijzigd.

OPMERKING: als u updates die u hebt gemaakt in de verkoopkans- en omzetrecords wilt vastleggen in het prognoseoverzicht, klikt u op 'Totaliseren'.

Als u op 'Totaliseren' klikt, worden eventuele eerdere aanpassingen aan de totalen van het prognoseoverzicht overschreven door de nieuwe waarden uit de verkoopkans- en omzetrecords. Nadat u de records hebt bijgewerkt, moet u dus mogelijk het prognoseoverzicht verder aanpassen zodat het een nauwkeurigere weerspiegeling is van uw omzetverwachtingen.

Prognosetotalen aanpassen

Verkopers en managers kunnen op hoog niveau wijzigingen per maand aanbrengen in de huidige prognoseomzet om er zeker van te zijn dat de waarden in de automatisch gemaakte prognose zijn gebaseerd op professioneel inzicht. U kunt de volgende velden van het prognoseoverzicht handmatig aanpassen:

- Prognose
- Hoogste

OPMERKING: alleen de prognose-eigenaar mag prognosetotalen corrigeren.

Ga als volgt te werk om prognosetotalen aan te passen:

- 1** Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2** Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt aanpassen.
- 3** Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Bewerken'.
- 4** Voer op de bewerkingspagina voor prognoses de aangepaste omzetwaarden in de velden 'Prognose' en 'Hoogste' in.
- 5** Klik op 'Totalen vernieuwen' om de aangepaste waarden te controleren en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de hoogst mogelijke omzet is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.

Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken

Met de valutaconversiefunctie 'Weergeven in' kunt u opgeven in welke valuta uw prognoses moeten worden weergegeven. Standaard worden prognoses weergegeven in de systeemeigen valuta (de valuta die in uw gebruikersprofiel is geselecteerd of de standaardvaluta van uw bedrijf). U kunt prognoses ook in de geselecteerde valuta bewerken als u verkoopkansen in meerdere economische zones beheert.

Als de prognose wordt bewerkt terwijl deze in euro's (EUR) wordt weergegeven, kan de gebruiker in de prognose bedragen in euro's invoeren. Wanneer de bewerkte prognose wordt opgeslagen, wordt deze geconverteerd naar en opgeslagen in de standaardvaluta van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om een prognose in een andere valuta te bekijken:

- 1** Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2** Klik op 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognose die u wilt bekijken.
- 3** Selecteer op de gegevenspagina voor prognoses de valuta in de lijst 'Weergeven in' op de titelbalk 'Overzicht prognose'.

De valutawaarde voor 'Weergeven in' komt standaard overeen met de valuta voor uw gebruikersprofiel. Als de valuta voor uw gebruikersprofiel niet is gedefinieerd, wordt voor de selectieknop 'Weergeven in' standaard de bedrijfsvaluta weergegeven. Alle actieve valuta's voor uw bedrijf kunnen worden geselecteerd.

Wanneer u een valuta voor weergave in selecteert, worden de prognosewaarden met behulp van de geldige wisselkoersen voor de prognosedatum geconverteerd van de opgeslagen prognosevaluta (bedrijfsvaluta) naar de geselecteerde valuta voor weergave.

Als u zoekt in een prognoserecord of een valuta voor weergave selecteert en u geen geldige wisselkoers hebt opgegeven voor de prognosedatum, wordt de prognose weergegeven in de standaardvaluta van uw bedrijf en wordt er een advies gegeven.

Prognosehistorie bekijken

U kunt een historie van prognoses bekijken om trends over een bepaalde tijd te bepalen.

Ga als volgt te werk om uw prognosehistorie te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognose'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de kop van de kolom waarin u de records wilt sorteren.
- 3 Beoordeel de trends over een bepaalde tijd voor prognose, pijplijn en gerealiseerde omzet.

Prognoses indienen

De laatste stap bij het maken van een prognose is het indienen van de prognose bij uw manager. Dien de prognose in zodra deze de cijfers bevat die u in de prognoses van uw bedrijf wilt opnemen.

OPMERKING: managers kunnen prognoses indienen voor hun directe rapporterenden. Selecteer deze optie als u uw prognosedefinitie instelt. Als u deze optie niet selecteert, kunnen managers hun prognoses pas indienen nadat alle directe rapporterenden van de managers hun prognoses hebben ingediend.

Ingediende prognoses kunnen niet worden bewerkt. Als u een ingediende prognose wilt aanpassen, moet de record eerst door uw manager of beheerder ontgrendeld worden (zodat het indienen van de prognose ongedaan wordt gemaakt). Zie [Indienen prognoses ongedaan maken](#) (zie "[Indienen van prognoses ongedaan maken](#)" op pagina 260) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om uw prognose in te dienen:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt indienen.
- 3 Klik op 'Prognose indienen' in de titelbalk van 'Prognoseoverzicht' op de gegevenspagina voor prognoses.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Indienen van prognoses ongedaan maken](#) (op pagina 260)
- [De prognosedefinitie instellen](#) (op pagina 1387)

Indienen van prognoses ongedaan maken

Voordat de eigenaar van een prognose een ingediende prognose kan bijwerken, moet de record eerst door de manager of de beheerder worden ontgrendeld (zodat het indienen van de prognose ongedaan wordt gemaakt).

Ga als volgt te werk om het indienen van een prognose ongedaan te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt ontgrendelen.

- 3 Klik op 'Indienen prognose ongedaan maken' op de gegevenspagina voor prognoses.

Hierdoor wordt de prognose ontgrendeld, zodat rapporterende hun prognoses kunnen bijwerken en aanpassen, en vervolgens de prognose opnieuw kunnen indienen.

OPMERKING: door op 'Indienen prognose ongedaan maken' te klikken, wordt de status van de prognose ingesteld op 'Actief'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Prognoses indienen](#) (op pagina 259)
- [De prognosedefinitie instellen](#) (op pagina 1387)

Quota beheren

Als uw quota niet worden ingesteld door de beheerder, kunt u op de pagina 'Quotum bewerken' zelf quota maken en bijwerken voor perioden in het hele jaar. U kunt uw quota dan vergelijken met prognoses en de quota aanpassen. U kunt ook de doelhistorie van uw quota voor elke periode in elk jaar bekijken.

Nadat een quotum is gemaakt, worden de maandelijkse quotumwaarden automatisch weergegeven in de prognose nadat de prognose is gemaakt. Alle actieve quota worden samengevoegd voor de maand en de totalen zijn zichtbaar in de prognose. Als u een quotum niet in uw prognose wilt opnemen, stelt u het veld 'Status' in op 'Inactief'.

Ga als volgt te werk om uw quotum te beheren:

- 1 Klik op een willekeurige pagina op de koppeling 'Mijn set-up' in de rechterbovenhoek.
- 2 Klik op de 'Persoonlijke startpagina' op de koppeling 'Persoonlijk profiel' in de gelijknamige sectie.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Mijn profiel' in de sectie 'Persoonlijke gegevens'.
Op de pagina 'Mijn profiel' kunt u quota en groepen voor delen definiëren, en uw valuta, taal en tijdzone wijzigen.

- 4 Ga op de pagina 'Informatie persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Quota' en klik op 'Nieuw quotum'.
Bestaande quota worden weergegeven in de lijst 'Quota' en kunnen worden gesorteerd op jaar, naam en status. Als u een quotum in de lijst wilt wijzigen, klikt u op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de quotumrecord die u wilt bewerken. Als u een quotum uit de lijst wilt verwijderen, klikt u op de koppeling 'Verwijderen' in de het menu van de quotumrecord die u wilt verwijderen.
- 5 Vul alle vereiste velden voor het nieuwe quotum in op de pagina 'Quotum bewerken':
 - a Selecteer het kalenderjaar waarin het quotum moet beginnen.
OPMERKING: op deze pagina selecteert u het kalenderjaar, niet het boekjaar. Het boekjaar loopt niet per se gelijk met het kalenderjaar. Het boekjaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 april en eindigen op 31 maart (van het volgende kalenderjaar).
 - b Controleer of het veld 'Status' is ingesteld op 'Actief'.
 - c Voer een naam in voor het quotum.
- 6 Voer de quotumgegevens voor elke maand in. (De velden voor het maandquotum beginnen met de eerste maand van het boekjaar van uw bedrijf.)
- 7 Sla het quotum op.

Ga als volgt te werk om het totale quotumbedrag gelijk te verdelen over de maanden van het jaar:

- 1 Ga op de pagina 'Persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Quota' en klik op 'Nieuw quotum'.
- 2 Vul alle vereiste velden in op de pagina 'Quotum bewerken' en zorg dat het veld 'Status' is ingesteld op 'Actief'.
- 3 Voer in een van de maandvelden het totale quotumbedrag voor het jaar in en klik op 'Som'.
Het bedrag verschijnt in het veld 'Totaal quotum'.
- 4 Klik op 'Spreiding'.
Het totale bedrag wordt evenredig verdeeld over de 12 maanden van het jaar. Het deelbedrag verschijnt in de velden voor elke maand.
- 5 Sla het quotum op.
Het quotum verschijnt in de lijst met quota.

Prognoses van uw team beheren

Als manager kunt u het volgende doen:

- Prognoses voor uw team bekijken en aanpassen.
- Alle verkoopkansen van uw team weergeven.
- Een prognose niet indienen, zodat een teamlid deze kan aanpassen.

Uw team bestaat uit alle werknemers die zijn toegewezen aan rollen die aan u rapporteren. Deze rolhiërarchie is ingesteld in 'Gebruikersbeheer'. Zie [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om de prognoses en verkoopkansen voor uw team te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' in de prognoserecord.
De pagina 'Prognosegegevens' bevat een overzicht van de teamtotalen, de totalen van elk teamlid per maand en de datum waarop de prognose de laatste keer is bijgewerkt.
- 3 Klik op de pagina 'Prognosegegevens' op de koppeling 'Alias eigenaar' van het teamlid van wie u de prognose wilt zien.

TIP: als u de prognoseoverzichten van al uw teamleden wilt weergeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De pagina 'Prognosegegevens' verschijnt waarin u de prognosetotalen van de teamleden en alle verwachte verkoopkansen van afzonderlijke leden kunt bekijken. De gegevens zijn echter alleen lezen en u kunt ze niet bewerken.

Pagina 'Prognosegegevens'

Op de pagina 'Prognosegegevens' vindt u prognose-informatie voor de geselecteerde prognosedeelneemer. De pagina bevat het prognoseoverzicht met daarin de verwachte omzetbedragen per fiscale maand, de bijbehorende gebruikersquota en het te behalen percentage, en een lijst met de vastgelegde verkoopkansen, omzet en producten.

Managers kunnen het teamoverzicht ook per maand bekijken. Hierdoor kunnen managers hun eigen gedetailleerde prognoserecords en de overzichtsrecords van hun directe ondergeschikten bekijken voor de vastgelegde periode.

Fiscale maanden worden aangeduid met hun standaardnamen in de secties 'Prognoseoverzicht' en 'Teamoverzicht'. De duur van de maand wordt echter gebaseerd op de bedrijfsdefinitie van de fiscale kalender. De maand oktober kan bijvoorbeeld op 15 oktober beginnen en op 14 november eindigen.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de taken die u vanaf de pagina 'Prognosegegevens' kunt uitvoeren.

Activiteit	Volg deze stappen
De valuta voor een weergegeven prognose wijzigen	Klik op de titelbalk 'Overzicht prognose' op 'Weergeven' en selecteer de valuta.
Alle prognoseoverzichten van uw team weergeven	Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Teamoverzicht per maand'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u gebruiker op managerniveau bent. In deze sectie wordt voor alle teamleden een regelitem per fiscale

Activiteit	Volg deze stappen
	maand weergegeven.
Alle productoverzichten van uw team weergeven	<p>Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Productoverzicht team'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u gebruiker op managerniveau bent en het type 'Prognose producthoeveelheid' gebruikt.</p> <p>In deze sectie wordt voor alle teamleden een regelitem per product weergegeven.</p>
Prognosegegevens weergeven voor een specifieke gebruiker	Klik in de kolom 'Alias eigenaar' van een teamoverzichtsectie op de naam van een gebruiker voor wie u de prognosegegevens wilt bekijken.
Alle vastgelegde verkoopkansrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn verkoopkansen'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het type 'Prognose verkoopkansen' gebruikt.</p> <p>Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde omzetrecords een rij weergegeven met daarin de toepasselijke afsluitdatum, prognosevlag, verkoopkansnaam, accountnaam, omzet, verkoopfase en volgende stap.</p>
Alle vastgelegde omzetrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn omzet'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het prognosetype 'Productomzet', 'Accountomzet' of 'Relatieomzet' gebruikt.</p> <p>Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde omzetrecords een rij weergegeven met daarin de toepasselijke begin- en afsluitdatum, prognosevlag, productnaam, verkoopkansnaam, accountnaam, omzet en verkoopfase.</p>
Alle vastgelegde productrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn producten'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het type 'Prognose producthoeveelheid' gebruikt.</p> <p>Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde producten een rij weergegeven met daarin de toepasselijke gerealiseerde hoeveelheid, vastgelegde hoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet. Deze waarden zijn de som van alle vastgelegde verkoopkansen voor de gebruiker.</p>
Alle vastgelegde verkoopkansen in een productcategorie weergeven voor een specifieke gebruiker	Klik in de kolom 'Productcategorie' op de categorie waarvoor u de vastgelegde producten wilt bekijken. Op deze pagina worden de specifieke waarden weergegeven voor alle gerelateerde verkoopkansen voor de geselecteerde productcategorie, inclusief afsluitdatum, afzonderlijke hoeveelheden en omzetbedragen.
Alle vastgelegde verkoopkansen voor een afzonderlijk product weergeven voor een	<p>Klik in de kolom 'Productnaam' op het product waarvoor u de vastgelegde verkoopkansen wilt bekijken.</p> <p>Op deze pagina worden de specifieke waarden weergegeven voor alle gerelateerde verkoopkansen voor het geselecteerde product, inclusief</p>

Activiteit	Volg deze stappen
specifieke gebruiker	afsluitdatum, verkoopkansnaam, afzonderlijke hoeveelheden en omzetbedragen.
Een vastgelegde verkoopkans bijwerken	<p>Klik in de sectie 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' of 'Mijn productomzet' in 'Prognosegegevens' op 'Naam verkoopkans' om naar de prognosegegevens te gaan.</p> <p>Als u de wijzigingen hebt opgeslagen, keert u terug naar de prognose door op 'Terug naar Prognosegegevens' te klikken en op 'Vernieuwen' te klikken.</p> <p>Aanpassingen aan de gegevensrecords voor verkoopkansen worden pas vastgelegd in de sectie 'Prognoseoverzicht' als u op 'Totaliseren' hebt geklikt.</p>
Vastgelegde omzet totaliseren	<p>Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Totaliseren'.</p> <p>Als u op 'Totaliseren' klikt, worden de totaalvelden bijgewerkt (herberekend) op basis van de gewijzigde verkoopkanswaarden.</p> <p>Aanpassingen die u hebt doorgevoerd in de vastgelegde omzetbedragen, worden overschreven nadat u op 'Totaliseren' hebt geklikt.</p>
De prognose of het bedrag voor hoogst mogelijke omzet bijwerken	<p>Klik in de titelbalk van 'Prognoseoverzicht' op 'Bewerken'.</p> <p>Als u op 'Bewerken' klikt, wordt de pagina 'Prognose bewerken' geopend. Voer de omzetaanpassingen in en klik op 'Opslaan'.</p>
Een prognose indienen	<p>Klik in de sectie 'Overzicht prognose' op 'Prognose indienen'.</p> <p>Het statusveld wordt bijgewerkt naar de waarde 'Ingediend'. Hiermee wordt aan de manager aangegeven dat de prognose gereed is voor controle.</p>
Het indienen van een prognose ongedaan maken	<p>Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Prognose indienen ongedaan maken'.</p> <p>De prognose wordt ontgrendeld. De status wordt ingesteld op 'Actief', waardoor gebruikers de prognose kunnen bijwerken en aanpassen en vervolgens opnieuw kunnen indienen. Alleen de rapporterende manager en de bedrijfsbeheerder kunnen deze actie uitvoeren.</p>

Prognosevelden

De aan de omzetprognose gerelateerde velden (quota, gerealiseerde omzet, quotapercentage, pijplijn en verwachte omzet) worden berekend. Raadpleeg de volgende tabel voor meer informatie over de velden.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Hoogste	<p>Dit veld vertegenwoordigt de hoogst mogelijke schatting van de omzet die wordt gegenereerd met alle verkoopkans- en productomzet (optioneel).</p> <p>Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.</p>
Gerealiseerde omzet	<p>Alleen-lezen. Dit veld wordt berekend. Als uw bedrijf prognoses baseert op verkoopkansen, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke verkoopkansen met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd'.</p> <p>Als uw bedrijf prognoses baseert op producten, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke productomzetrecords met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd' tijdens de betreffende periode.</p> <p>Als uw bedrijf prognoses baseert op account- of relatieomzet, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke omzetrecords met status 'Gerealiseerd'.</p>
Verwachte omzet	<p>Alleen-lezen. Dit veld is een gewogen gemiddelde. De waarde wordt berekend op basis van het veld 'Potentiële omzet' vermenigvuldigd met de waarde uit het veld 'Waarschijnlijkheid verkoopkansen'.</p> <p>Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.</p>
Prognose	<p>De waarde in dit veld wordt berekend wanneer de prognose wordt gegenereerd. U kunt de waarde in dit veld echter handmatig aanpassen en er zo voor zorgen dat de prognose waarden weerspiegelt die op uw professionele oordeel zijn gebaseerd.</p> <p>Als het selectievakje 'Prognose' in de record 'Verkoopkansen' is ingeschakeld, is de prognose het totaal van alle verkoopkansen tijdens de prognoseperiode. Als het selectievakje 'Prognose' in de record 'Omzet' is ingeschakeld, is de prognose het totaal van alle omzetrecords tijdens de prognoseperiode.</p>
Eigenaar	Hiermee wordt de persoon aangeduid die eigenaar is van of verantwoordelijk is voor deze prognose. Deze informatie wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Laatst bijgewerkt op	De datum waarop de prognoserecord van het teamlid voor het laatst is bijgewerkt. De prognosedatum wordt standaard weergegeven. Als de gebruiker een item bewerkt, totaliseert, indient of het indienen van een item ongedaan maakt voor een prognose, wordt in dit veld de wijzigingsdatum weergegeven. Deze informatie wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Pijplijn	<p>Alleen-lezen. Dit veld wordt berekend. De pijplijn is het totaal van alle omzetrecords voor verkoopkansen of producten voor de prognoseperiode, ongeacht de instelling van het selectievakje 'Prognose' of de verkoopfase in de afzonderlijke records.</p> <p>Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.</p>

Veld	Omschrijving
Quota	Alleen-lezen. Het doel voor de verkoopomzet voor de prognoseperiode. Het quotum kan worden ingesteld door de individuele gebruiker of door de beheerder. Alleen actieve quota worden gebruikt tijdens het maken van prognoses.
Quotapercentage	Dit veld wordt berekend. Het quotapercentage is de gerealiseerde omzetwaarde gedeeld door de quotawaarde.
Status	<p>De prognosestatus wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand. De prognosestatus kan een van de volgende zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer de prognose is gegenereerd. ■ Ingediend. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer u op 'Prognose indienen' klikt. De record is vergrendeld, tenzij uw manager of een bedrijfsbeheerder de record ontgrendelt (het indienen ervan ongedaan maakt). ■ Lopend. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer de prognose wordt gegenereerd. ■ Onvolledig. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld als er een fout is opgetreden tijdens het lezen, koppelen of totaliseren van omzet. Een onvolledige prognose kan optreden als gevolg van gebruikersfouten, zoals hiërarchieproblemen of andere gegevensgerelateerde problemen. ■ In behandeling. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld tijdens het verwerken van de prognose van uw bedrijf. Als uw beheerder geen e-mail heeft ontvangen waarin de prognosekwestie wordt beschreven, neemt u contact op met de Klantenservice.

5 Bedrijfsplanning

In dit onderwerp worden de functies voor bedrijfsplanning beschreven die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Bedrijfsplanning

In Oracle CRM On Demand kunt u accounts en relaties beheren. Ondersteunde taken zijn het beheer van profielen van de account en bijbehorende relaties, beheer van de relatie tussen account en relaties, en het maken van een algemeen plan voor het effectief toewijzen van fondsen en bronnen aan een account.

Op het moment dat verkoop- en marketingteams hun aandacht verplaatsen van een productgerichte strategie naar een accountgerichte (of klantgerichte) verkoopstrategie, worden verkoop van de hoofdaccount en strategische bedrijfsplanning belangrijk. De verkoop- en marketingteams definiëren het volgende:

- Mogelijke verkoopkansen voor het bedrijf
- Strategische doelen
- Lijst met gedefinieerde activiteiten om deze doelen te behalen en verkoopkansen te creëren
- Strategische doelen voor een hele account
- Tastbare doelen met de juiste definitie van de mogelijke verkoopkans

In Oracle CRM On Demand worden verkoopstrategieën en processen ondersteund waarmee u uw belangrijkste accounts kunt beheren en waarmee uw accountteams het volgende kunnen maken en beheren:

- Bedrijfsplannen en overeenkomsten
- Verwante doelstellingen
- Verkoopkansen
- Activiteiten

OPMERKING: de functies 'Bedrijfsplan', 'Doelstelling', 'Accountplan', 'Relatie plan' en 'Verkoopkansplan' zijn ontwikkeld in de context van Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, maar kunnen door alle Oracle CRM On Demand-klanten worden weergegeven en gebruikt. Uw beheerder kan deze functies voor u beschikbaar stellen.

Scenario's voor bedrijfsplanning

De volgende onderwerpen bevatten voorbeelden van hoe de Oracle CRM On Demand-functie 'Bedrijfsplanning' kan worden gebruikt. U kunt de functie ook anders gebruiken, afhankelijk van uw bedrijfsmodel.

- [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 268) (accountgericht)

- [Scenario voor het beheer van plannen voor een groep accounts of rayons](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons](#)" op pagina 269) (accountgericht)
- [Scenario voor het beheer van plannen voor relaties](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor relaties](#)" op pagina 270) (relatiegericht)
- [Scenario voor het beheer van plannen voor doelstellingen en producten](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten](#)" op pagina 271) (productgericht)

Scenario voor het beheer van plannen voor één account

In dit scenario wordt een voorbeeld gegeven van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheer van plannen voor afzonderlijke accounts. De accountmanager gebruikt geavanceerde functies voor het beheren van grote en complexe accounts (bijvoorbeeld een multinational) vergeleken met een eenvoudige account (bijvoorbeeld een bedrijf aan huis). Zo'n account omvat meerdere plannen voor verschillende perioden of zelfs binnen dezelfde periode voor verschillende accountmanagers. Zo kunnen een algemene accountmanager en een accountmanager voor speciale producten verschillende plannen hebben.

De accountmanager voert de volgende taken uit om de plannen voor een account te beheren:

- 1 Vóór de planningperiode maakt de accountmanager een bedrijfsplan voor elke account. In het plan worden de hogere kwantitatieve en kwalitatieve doelen voor de account vastgelegd voor de bijbehorende periode. Meestal zijn een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen beschikbaar, met name voor belangrijke accounts. Omzet vormt het belangrijkste cijfer voor het bedrijfsplan. Een plan voor een grote klant omvat altijd onderliggende plannen voor verschillende bedrijfseenheden en rayons enzovoort, maar deze worden als één account beheerd. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272) voor informatie over het instellen van een bedrijfsplan.
- 2 In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Het plan wordt beoordeeld en bewerkt door andere relevante medewerkers. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Om het aantal actieve plannen te beperken, kan de accountmanager de status aan het einde van de planningsperiode wijzigen in 'Vervallen'.
- 3 De accountmanager vult de aanvullende gegevens van het bedrijfsplan in, namelijk de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het uitvoeren van een aantal verkoopgesprekken zijn. De accountmanager kan bepaalde activiteiten en verkoopkansen koppelen aan een bedrijfsplan of doelstelling. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.
- 4 Wanneer er zich verkoopkansen voordoen, voert de accountmanager de verkoopkansen in en koppelt deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 232) voor informatie over het instellen van verkoopkansen.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- Plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten weergeven die expliciet zijn gekoppeld aan een account en de bijbehorende accountrelaties.
- Doelstellingen weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario, dat een variatie vormt op het [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 268), voert een accountmanager of verkoopmanager de bedrijfsplanning voor groepen accounts uit. Voorbeelden van deze groepen accounts zijn: een compleet rayon van een accountmanager, een *brick* (een verzameling accounts en relaties, gewoonlijk in een gemeenschappelijk geografisch gebied), een grotere regio, een marktkanaal of -segment of een groep kleine accounts die geen individuele plannen waarborgen. De gebruikers die het [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 268) uitvoeren, voeren meestal ook dit scenario uit.

De accountmanager of verkoopmanager voert de volgende taken uit om plannen te beheren voor de groep accounts of het rayon:

- 1** Vóór de planningperiode maakt de accountmanager een bedrijfsplan voor elke account. In het plan worden de hogere kwantitatieve en kwalitatieve doelen voor de account vastgelegd voor de bijbehorende periode. In het algemeen zijn een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen beschikbaar, met name voor belangrijke accounts. Omzet vormt het belangrijkste cijfer voor het bedrijfsplan. Er zijn altijd onderliggende kwartaalplannen en eventueel onderliggende maandplannen beschikbaar voor planning op een lager niveau. Bepaalde velden, zoals 'Relaties', kunnen leeg blijven. Plannen kunnen bestaan op meerdere niveaus van de hiërarchie, zoals rayon, regio en land, die kan worden gemaakt door middel van recursieve relaties in het type record 'Bedrijfsplan'. De accountmanager maakt eerst het plan op het hoogste niveau, zodat andere werknemers daaronder onderliggende plannen in de hiërarchie kunnen maken. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272) voor informatie over het instellen van een bedrijfsplan.
- 2** In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Ander hogergeplaatst personeel controleert en bewerkt het plan. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Aan het eind van de planningperiode kan de accountmanager de status wijzigen in 'Verlopen' om het aantal actieve plannen te verminderen.
- 3** De accountmanager vult de gegevens, namelijk de doelstellingen, van het bedrijfsplan in. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het uitvoeren van een aantal verkoopgesprekken zijn. De accountmanager kan bepaalde activiteiten en verkoopkansen koppelen aan een bedrijfsplan of doelstelling. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- Bekijken van plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten, die expliciet zijn gekoppeld aan een account en eventuele gekoppelde accountrelaties.
- Objecten weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor relaties

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheren van plannen voor relaties, ongeacht de onderlinge betrekkingen tussen de relatie en een account. De relatie kan bijvoorbeeld een belangrijke opinievormer, een consultant of een onderzoeker zijn die niet alleen invloed heeft op de bijbehorende accounts.

De accountmanager of industrierelatie voert de volgende taken uit om het plan voor een relatie te beheren:

- 1 De accountmanager maakt vóór de planningperiode voor elke relatie een bedrijfsplan. Het plan bevat de doelen op hoog niveau voor de relatie in de bijbehorende periode. Er zijn jaarlijkse plannen beschikbaar en voor belangrijke relaties zijn meestal ook subkwartaalplannen beschikbaar.

De velden voor de doelen worden waarschijnlijk velden voor kwalitatieve doelen en niet voor omzetdoelen. Hoogstwaarschijnlijk bestaat er geen hiërarchietype, net zoals voor de hiërarchie van accountplannen voor de algemene account, de algemene bedrijfsonderdelen, enzovoort geldt. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272) voor meer informatie over het instellen van bedrijfsplannen.
- 2 In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Het plan wordt beoordeeld en bewerkt door andere relevante medewerkers. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Om het aantal actieve plannen te beperken, kan de accountmanager de status aan het einde van de planningsperiode wijzigen in 'Vervallen'.
- 3 De accountmanager voltooit de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het verzorgen van een bepaald aantal academische presentaties zijn. De accountmanager kan specifieke activiteiten en verkoopkansen aan een bedrijfsplan of een doelstelling koppelen. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) voor meer informatie over het instellen van doelstellingen.
- 4 Wanneer zich een verkoopkans voordoet (bijvoorbeeld een verkoopkans voor het verzorgen van een college of de financiering van een onderzoek), voert de accountmanager de verkoopkansen in en koppelt de accountmanager deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 232) voor meer informatie over het instellen van verkoopkansen.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- De plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten bekijken die expliciet zijn gekoppeld aan een relatie en de bijbehorende accounts.
- De doelstellingen bekijken die van toepassing zijn op alle relaties.

- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheren van de bedrijfsplannen die zijn gericht op plannen, doelstellingen en producten. De plannen kunnen worden toegepast op een scala aan accounts. Bijvoorbeeld, voor een strategische productlancering maakt het senior verkoop- of marketingmanagement bedrijfsplannen en doelstellingen die worden toegepast op alle accounts (of een relevante subset), ongeacht de specifieke gegevens in de afzonderlijke accountplannen.

Het senior verkoop- of marketingmanagement voert met toestemming van het senior verkoopmanagement doorgaans de volgende taken uit om het plan te beheren. Hoe ze het plan beheren, is afhankelijk van hoe hun organisatie de toegangscontroles implementeert.

- 1 Aan het begin van de jaarlijkse of driemaandelijks budgetperiode maakt de marketingmanager de bedrijfsplannen voor enkele productmarketinginitiatieven. Hoewel de marketingorganisatie mogelijk een apart systeem voor geavanceerde bedrijfsplannen voor producten heeft, wordt het systeem in dit scenario gebruikt voor initiatieven met een hoge prioriteit die speciale aandacht van het verkoopteam vereisen. In de bedrijfsplannen zijn kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van hoog niveau voor de bijbehorende periode vastgesteld. Mogelijk bevat het een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen. De belangrijkste statistieken voor de bedrijfsplannen bevatten doorgaans ook de omzet. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272) voor meer informatie over het opstellen van een bedrijfsplan.
- 2 De marketingmanager kan de status van de bedrijfsplannen wijzigen van 'Concept' in 'Ingediend'. De desbetreffende managers beoordelen, bewerken de plannen en kunnen deze goedkeuren door de te wijzigen in 'Definitief goedgekeurd'. Aan het eind van de budgetperiode wijzigt de marketingmanager de status van het plan in 'Verlopen', om het aantal inactieve plannen te reduceren.
- 3 De marketingmanager voegt meer gegevens aan het plan toe, namelijk de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen die zich in het plan op een lager niveau bevinden, bijvoorbeeld het activeren van een steekproef of het uitvoeren van activiteiten: bepaalde oproepen plaatsen, bezoeken afleggen, enzovoort. De marketingmanager kan de activiteiten koppelen aan het bedrijfsplan of de doelstellingen. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.
- 4 De marketingmanager past het plan of de doelstelling toe op een groep accounts. Het plan kan worden toegepast op alle accounts of een subset accounts die relevant is voor een bepaald product. De marketingmanager voegt het bedrijfsplan of de doelstelling toe aan elke relevante account. De accountmanager zorgt dat het bedrijfsplan of de doelstelling wordt uitgevoerd en geëvalueerd.
- 5 Wanneer er zich verkoopkansen voordoen, voegt de account- of marketingmanager de verkoopkansen toe en koppelt deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 232) voor meer informatie over het instellen van verkoopkansen.

Terwijl de planningactiviteiten worden uitgevoerd, kan de account- of marketingmanager het volgende doen:

- Bekijken van plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten, die expliciet zijn gekoppeld aan een account en eventuele gekoppelde accountrelaties.
- Objecten weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Bedrijfsplannen

Op de pagina's 'Bedrijfsplan' kunt u bedrijfsplannen voor accounts, relaties of producten maken, bijwerken en bijhouden. Met een *bedrijfsplan* kunnen verkooporganisaties strategische doelen (bijvoorbeeld omzetdoelen) vaststellen en actieplannen opstellen om deze doelen te bereiken, in de vorm van doelstellingen, activiteiten en verkoopkansen.

U kunt bedrijfsplannen op verschillende manieren inzetten om bedrijfsspecifieke planningsprocessen te ondersteunen. U kunt bijvoorbeeld plannen maken voor afzonderlijke accounts (bijvoorbeeld op het niveau van het hoofdkwartier of het rayon) of voor een aantal accounts (bijvoorbeeld alle accounts in het rayon van een verkoper). U kunt plannen voor relaties maken die onafhankelijk zijn van de accounts die aan de relaties zijn gelieerd. Dit is nuttig voor het beheren van relaties met opinieleiders van wie de invloed in een bepaalde branche of op een bepaald gebied verder reikt dan de gelieerde accounts (bijvoorbeeld een gezaghebbend medisch onderzoeker). U kunt plannen voor producten maken, bijvoorbeeld om de lancering te plannen van een nieuw product dat aan meerdere accounts wordt verkocht. Voor al deze typen bedrijfsplannen kan een korte- of langetermijnplanning worden gehanteerd. Het bedrijfstypetype is gebaseerd op door het bedrijf gedefinieerde planningsperioden, meestal maanden, kwartalen en jaren.

Gebruikers kunnen hiërarchieën van bedrijfsplannen maken. Een bedrijfsplan kan meerdere onderliggende plannen hebben. Een bedrijfsplan kan ook gekoppelde doelstellingen hebben (zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) voor meer informatie over doelstellingen). Een bedrijfsplan definieert strategische doelen op hoog niveau, zoals een omzetdoel. Een doelstelling definieert een tactisch doel, zoals het voltooien van een aantal verkoopgesprekken of het behalen van een bepaald aantal nieuwe recepten in een artspraktijk.

Met bedrijfsplannen kunt u CRM (customer relationship management) integreren met bedrijfsplanningstaken, workflows en te leveren producten tijdens de volledige cyclus van de bedrijfsplanning. Een bedrijfsplan ondersteunt het maken en beheren van accountplannen en biedt daardoor ondersteuning voor het verkopen van producten aan accounts en het beheren van de verkoop. Een bedrijfsplan bestaat uit een aantal algemene plangegevens en bevat verwante plandoelstellingen, verkoopkansen en activiteiten. Deze plangegevens hebben ook betrekking op accounts. Er kan namelijk een bedrijfsplan voor één account (bijvoorbeeld een bovenliggende account van een accountgroep) worden gemaakt, dat vervolgens kan worden toegepast op een aantal andere accounts in de groep.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van bedrijfstypangegevens, kan het tabblad 'Bedrijfsplan' in uw installatie ontbreken. Bedrijfstypen kunnen met de klantenservice toegankelijk worden gemaakt voor aangepaste objecten 04-40.

Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'

De 'Startpagina Bedrijfsplan' is het beginpunt voor het beheren van bedrijfsplannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Bedrijfsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een bedrijfsplan maken

U kunt een nieuw bedrijfsplan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent bekeken bedrijfsplannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 276) voor meer informatie.

Werken met lijsten met bedrijfsplannen

In de sectie 'Lijsten met Bedrijfsplannen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u op een bepaald moment werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor bedrijfsplannen beschreven.

Lijst met bedrijfsplannen	Filters
Alle bedrijfsplannen	Alle bedrijfsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het bedrijfsplan.
Recent gewijzigde bedrijfsplannen	Alle bedrijfsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente bedrijfsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde bedrijfsplannen' ziet u de bedrijfsplannen die u het meest recentelijk hebt weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Bedrijfsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Bedrijfsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte bedrijfsplannen

- Recent gewijzigde bedrijfsplannen
- Mijn recent gemaakte bedrijfsplannen
- Mijn recent gewijzigde bedrijfsplannen
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Bedrijfsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Bedrijfsplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Bedrijfsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Bedrijfsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272)
- [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 276)
- [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 274)

Bedrijfsplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van bedrijfsplannen raadpleegt u:

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Bedrijfsplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272)
- [Werken met de Startpagina Bedrijfsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'](#)" op pagina 272)
- [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 276)

Records koppelen aan bedrijfsplannen

U kunt extra records koppelen aan het bedrijfsplan door secties toe te voegen aan de gegevenspagina voor de record van het bedrijfsplan.

- Accountplannen
- Planrelaties
- Bedrijfsplannen
- Doelstellingen
- Verkoopkansen plan
- Activiteiten

OPMERKING: Een specifiek bedrijfsplan kan gerelateerd zijn aan meerdere items van alle bovenstaande entiteiten. De entiteiten die zijn aangeduid als *Plan* zijn speciale entiteiten waarmee meervoudige relaties kunnen worden gemaakt. Een bedrijfsplan, doel of activiteit kan gerelateerd zijn aan slechts een bovenliggend bedrijfsplan. Een planaccount, plancontact of planverkoopkans maakt meervoudige bovenliggende bedrijfsplannen mogelijk. Aan de hand van meervoudige bovenliggende bedrijfsplannen wordt de vereiste flexibiliteit tussen deze entiteiten en bedrijfsplannen mogelijk gemaakt.

Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie.

Records koppelen aan een bedrijfsplan

- 1 Klik op de gegevenspagina voor bedrijfsplannen op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de gegevenslay-outpagina Bedrijfsplan op de pijlen om de sectie voor de record toe te voegen en structureer de secties op de pagina.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Bedrijfsplanvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor bedrijfsplannen om een bedrijfsplan toe te voegen of om de gegevens voor een bestaand bedrijfsplan bij te werken. De bewerkingspagina voor bedrijfsplannen bevat alle velden voor een bedrijfsplan.

TIP: u kunt de bedrijfsplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor bedrijfsplannen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over enkele velden voor 'Bedrijfsplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke gegevens plan	
Naam plan	De naam van het bedrijfsplan. (Verplicht.)
Periode	<p>De periode waarin in het bedrijfsplan moet worden voltooid. De definitie van de boekjaarkalender van uw bedrijf wordt gevolgd door een planningsperiode, zoals bepaald door uw bedrijfsbeheerder.</p> <p>Een periode kan samenvallen met een boekjaar, een kwartaal, een maand of een week, bijvoorbeeld het eerste kwartaal van het boekjaar 2010. De vermelde perioden zijn gebaseerd op het boekjaar dat door uw bedrijf is gedefinieerd. Zie Boekjaarkalenders (op pagina 1107) voor meer informatie over het definiëren van boekjaren.</p> <p>OPMERKING: voor het selecteren van een periode hebt u de bevoegdheid 'Beheer periode beheren' nodig.</p>
Periode: Begindatum	De begindatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de begindatum te selecteren.
Periode: Einddatum	De einddatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de einddatum te selecteren.
Type	Het type bedrijfsplan. Kies in de vervolgkeuzelijst het juiste type bedrijfsplan. Voorbeelden van typen plannen zijn: 'Account', 'Lokaal', 'Regionaal', 'Nationaal', 'Marktsegment', 'Overeenkomst' of 'Merk'. (Verplicht.)
Status	De status van het bedrijfsplan. Kies in de vervolgkeuzelijst de huidige status van het bedrijfsplan. Voorbeelden van de status van een bedrijfsplan zijn: 'Concept', 'Ingediend',

Veld	Omschrijving
	'Definitief goedgekeurd', 'Huidig', 'Verlopen', 'Toekomstig' of 'In wachtrij'. (Verplicht.)
Eigenaar	De eigenaar van het bedrijfsplan. Dit is doorgaans de gebruiker die het plan heeft gemaakt. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de eigenaar te kiezen.
Omschrijving	Een omschrijving van het bedrijfsplan.
Productnaam	De naam van het product dat aan dit plan is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om een product te kiezen
Planomzet	De verwachte omzet die aan dit plan is gekoppeld.
Valuta	De valuta voor geldbedragen in dit plan.
Wisseldatum	De relevante datum voor het converteren van de lokale omzet naar valuta's die op het hoofdkantoor worden gebruikt.
Account	De account die aan dit bedrijfsplan is gekoppeld. Klik op het zoekpictogram om een account te selecteren. Dit veld kan worden gebruikt als er een één-op-één-relatie tussen het bedrijfsplan en een account bestaat. Als meerdere accounts aan het bedrijfsplan zijn gekoppeld, gebruikt u de intersectie-eenheid 'Accountplannen' om de relatie tot stand te brengen.
SWOT-analyse	
Sterke punten	Sterk concurrerende punten met betrekking tot het realiseren van dit plan. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Zwakke punten	Zwak concurrerende punten met betrekking tot het realiseren van dit plan. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Verkoopkansen	De potentiële verkoopkansen die met dit plan samenhangen. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Bedreigingen	De potentiële bedreigingen die met dit plan samenhangen. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
OPMERKING: de volgende velden zijn beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition en zijn mogelijk niet beschikbaar voor uw configuratie. Als deze velden niet beschikbaar zijn, neemt u contact op met uw beheerder.	
Eigenaar partneraccount	De naam van de partneraccount waartoe de eigenaar van het bedrijfsplan behoort.
Oorspronkelijke partneraccount	De naam van de partneraccount waarvan het bedrijfsplan afkomstig is.
Hoofdaccount partner	De naam van de partneraccount die zich inspanst voor het bedrijfsplan.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 272)
- [Werken met de Startpagina Bedrijfsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'](#)" op pagina 272)
- [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 274)

Doelstellingen

Op de pagina's 'Doelstelling' kunt u doelstellingen voor een bedrijfsplan maken, bijwerken en bijhouden.

Een *doelstelling* is een tactisch doel dat u wilt bereiken om een strategisch doel op hoger niveau in een bedrijfsplan te realiseren. Meestal maakt u een doelstelling die gekoppeld is aan een bedrijfsplan. Terwijl in een bedrijfsplan een algemeen jaaromzetdoel voor een account wordt vastgesteld, stelt een doelstelling een tactisch doel vast, zoals een aantal verkoopgesprekken voeren of een bepaald aantal recepten uitschrijven in een medische praktijk. Met doelstellingen bereikt u een hoger planningsniveau, tussen strategische doelen op hoog niveau in een bedrijfsplan en de planning op laag niveau van activiteiten (verkoopbezoeken en -gesprekken) en verkoopkansen (afzonderlijke verkoopdeals).

Een doelstelling is niet noodzakelijk ondergeschikt aan het bedrijfsplan. Bedrijven kunnen doelstellingen ook op andere manieren gebruiken. U kunt een doelstelling net als een bedrijfsplan toepassen op accounts, relaties of producten. Een bepaalde doelstelling kan meerdere onderliggende doelstellingen hebben. U kunt doelstellingen instellen voor de korte of voor de lange termijn. De perioden zijn gebaseerd op geplande perioden van het bedrijf, meestal maanden, kwartalen en jaren. Doelstellingen zijn niet zo flexibel als bedrijfsplannen. Waar een bedrijfsplan betrekking kan hebben op meerdere accounts en relaties, heeft een doelstelling altijd betrekking op slechts één account of relatie. Een verkoopkans kan betrekking hebben op meerdere bedrijfsplannen, maar slechts op één doelstelling.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van doelstellingen, kan het tabblad 'Doelstelling' in uw installatie ontbreken. Doelstellingen kunnen met de klantenservice toegankelijk worden gemaakt voor aangepaste objecten 04-40.

Werken met de 'Startpagina Doelstelling'

De 'Startpagina Doelstelling' is het beginpunt voor beheer van doelstellingsrecords.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Doelstelling' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Ga als volgt te werk om een doelstelling te maken:

U kunt een doelstelling maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde doelstellingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor doelstellingen](#) (zie "[Doelstellingsvelden](#)" op pagina 281) voor meer informatie.

Werken met lijsten met doelstellingen

De sectie 'Lijsten met doelstellingen' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor doelstellingen beschreven.

Lijst met doelstellingen	Filters
Alle doelstellingen	Alle doelstellingen die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar van de doelstelling is.
Recent gewijzigde doelstellingen	Alle doelstellingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente doelstellingen bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde doelstellingen' vindt u de polissen die u het meest recentelijk hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Doelstelling' toe te voegen:

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toevoegen:

- Recent gemaakte doelstellingen
- Recent gewijzigde doelstellingen
- Mijn recent gemaakte doelstellingen
- Mijn recent gewijzigde doelstellingen
- Aanvullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Doelstelling').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Doelstelling' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik op de lay-outpagina van de 'Startpagina Doelstelling' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Doelstellingen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan doelstellingen](#) (op pagina 281)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Doelstelling' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over doelstellingen:

- [Doelstellingen](#) (op pagina 278)
- [Werken met de 'Startpagina Doelstellingen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Doelstelling'](#)" op pagina 278)
- [Doelstellingsvelden](#) (op pagina 281)

Records koppelen aan doelstellingen

U kunt de volgende records ook aan een doelstelling koppelen door secties toe te voegen aan de gegevenspagina voor de record van de doelstelling:

- Doelstellingen
- Verkoopkansen
- Activiteiten

Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om records te koppelen aan een doelstelling

- 1 Klik op de gegevenspagina voor doelstellingen op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de lay-outpagina 'Gegevens doelstellingen' op de pijlen om een sectie aan de record toe te voegen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Doelstellingsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor doelstellingen als u een doelstelling wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande doelstelling wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor doelstellingen bevat alle velden voor een doelstelling.

TIP: u kunt doelstellingen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor doelstellingen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige doelstellingsvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie doelstelling	
Naam doelstelling	De naam van de doelstelling. (Vereist).
Naam plan	Het bovenliggende bedrijfsplan dat aan deze doelstelling is gekoppeld. Gebruik

Veld	Omschrijving
	het pictogram 'Opzoeken' om het bedrijfsplan te selecteren.
Type	Het algemene doel van de doelstelling. Voorbeelden zijn: 'Besef', 'Opleiding', 'Relatie', 'Acquisitie nieuwe accounts', 'Accountpenetratie verhogen', 'Productproef', 'Speciale aansporing', 'Accountbehoud' en 'Respons concurrentie'. Selecteer het type in de vervolgkeuzelijst. Dit is een verplicht veld.
Status	De huidige status van de doelstelling. Voorbeelden zijn: 'Concept', 'Ingediend', 'Definitief goedgekeurd', 'Huidig', 'Verlopen', 'Toekomstig' en 'In wachtrij'. Selecteer de status in de vervolgkeuzelijst. Dit is een verplicht veld.
Naam account	De account die aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de account te selecteren.
Naam relatie	De relatie die aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de relatie te selecteren.
Productnaam	Het product dat aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om het product te selecteren.
Periode	<p>Een periode definieert de tijdspanne waarin een doelstelling voltooid moet worden. Een periodedoelstelling is afhankelijk van de boekjaardefinitie die uw bedrijf hanteert. Deze wordt gedefinieerd door de beheerder van uw bedrijf. Dit is een verplicht veld.</p> <p>Een periode kan samenvallen met een boekjaar, een kwartaal, een maand of een week, bijvoorbeeld het eerste kwartaal van het boekjaar 2010. De vermelde perioden zijn gebaseerd op het boekjaar dat door uw bedrijf is gedefinieerd. Zie Boekjaarkalenders (op pagina 1107) voor meer informatie over het definiëren van boekjaren.</p> <p>OPMERKING: voor het selecteren van een periode hebt u de bevoegdheid 'Beheer periode beheren' nodig.</p>
Periode: begindatum	De begindatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de begindatum te selecteren.
Periode: einddatum	De einddatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de einddatum te selecteren.
Doelinformatie	
Omzet doelstelling	De beoogde omzet voor deze doelstelling, bijvoorbeeld 1.000.000.
Valuta	De valuta voor de omzet (bijvoorbeeld dollars of euro's). Klik op het valutapictogram om de gewenste valuta te selecteren.
Wisseldatum	De datum waarop lokale omzet wordt geconverteerd naar de valuta die door het hoofdkantoor wordt gebruikt.
Doelpubliek	De doelgroep of -organisatie voor deze doelstelling, bijvoorbeeld dokterspraktijken die zich specialiseren in cardiologie.

Veld	Omschrijving
Doelstelling	Het beoogde doel of resultaat van deze doelstelling, uitgedrukt in doelstellingseenheden, bijvoorbeeld 1000 voor 1000 gesprekken met klanten.
Eenheden doelstelling	De uitdrukkingseenheid voor het resultaat van de doelstelling, bijvoorbeeld verkoopeenheden, aantal gesprekken, dollars enzovoorts. Klik op de vervolgkeuzelijst om de doelstellingseenheid te selecteren.
Aanvullende informatie	
Omschrijving	De omschrijving van de doelstelling.
Eigenaar	De eigenaar van de doelstelling, doorgaans ook de maker hiervan. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de eigenaar te selecteren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over doelstellingen:

- [Doelstellingen](#) (op pagina 278)
- [Werken met de 'Startpagina Doelstellingen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Doelstelling'](#)" op pagina 278)
- [Doelstellingen beheren](#) (op pagina 280)

Accountplannen

Gebruik de pagina's 'Accountplan' voor het maken, bijwerken en bijhouden van accountplannen die aan bedrijfsplannen zijn gekoppeld. Een *accountplan* bevat accounts en bedrijfsplannen. U kunt accountplannen gebruiken om accounts aan bedrijfsplannen te koppelen. Een accountplan maakt het mogelijk dat een account meerdere bedrijfsplannen bevat (bijvoorbeeld een voor algemeen verkooppersoneel en een voor speciaal verkooppersoneel). Een bedrijfsplan omvat echter meerdere accounts (bijvoorbeeld alle accounts in een rayon).

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor accountplan. In plaats daarvan koppelen ze accounts aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor accounts. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor accountplan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van accountplannen, kan het tabblad 'Accountplan' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Accountplan'

De 'Startpagina Accountplan' is het startpunt voor het beheer van accountplannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Accountplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een accountplan maken

U kunt een nieuw accountplan maken door in de sectie 'Recent gewijzigde accountplannen' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Accountplanvelden](#) (op pagina 286) voor meer informatie.

Werken met accountplanlijsten

In de sectie 'Accountplanlijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accountplannen.

Accountplanlijst	Filters
Alle accountplannen	Alle accountplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het accountplan.
Recent gewijzigde accountplannen	Alle accountplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente accountplannen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde accountplannen' worden de accountplannen weergegeven die u het meest recentelijk hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Accountplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toevoegen:

- Recent gemaakte accountplannen
- Recent gewijzigde accountplannen

- Mijn recent gemaakte accountplannen
- Mijn recent gewijzigde accountplannen
- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Accountplan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Accountplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Accountplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accountplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op Opslaan.

Accountplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Accountplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan

- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over accountplannen:

- [Accountplannen](#) (op pagina 283)
- [Werken met de 'Startpagina Accountplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accountplan'](#)" op pagina 283)
- [Accountplanvelden](#) (op pagina 286)

Accountplanvelden

Met de pagina 'Accountplan bewerken' kunt u een accountplan toevoegen of de gegevens van een bestaand accountplan bijwerken.

TIP: u kunt de accountplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor accountplannen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Accountplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie hoofdaccountplan	
Account	De Oracle CRM On Demand-account die is gekoppeld aan deze accountplanrecord. Klik op het zoekpictogram om de gekoppelde account te selecteren. (Vereist.) Zie Accountvelden (op pagina 212) voor meer informatie over deze velden.
Primair accountplan	Schakel dit selectievakje in om aan te geven wat de (eventuele) primaire account is die aan een plan is gekoppeld.
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan deze accountplanrecord. Klik op het zoekpictogram om het gekoppelde bedrijfsplan te selecteren. (Vereist.)
Account: Locatie	De locatiegegevens uit het veld 'Locatie' in de accountrecord. Hier wordt het type faciliteit weergegeven dat door de account op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Prioriteit	De prioriteitsgegevens in het veld 'Prioriteit' in de accountrecord. Hier wordt de prioriteit voor de account weergegeven, bijvoorbeeld 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)

Veld	Omschrijving
Account: Type account	De gegevens over het type account uit het veld 'Type account' in de accountrecord. Hier wordt de relatie van de account met uw bedrijf weergegeven, zoals 'Prospect', 'Klant', 'Partner' of 'Concurrent'. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Referentie	De referentiegegevens van het selectievakje 'Referentie' in de accountrecord. Hier wordt weergegeven of de account als referentie kan worden gebruikt voor potentiële klanten of verkopers. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Eigenaar	De gegevens over de eigenaar uit het veld 'Eigenaar' in de accountrecord. Hier wordt de alias van de eigenaar van de accountrecord weergegeven. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over accountplannen:

- [Accountplannen](#) (op pagina 283)
- [Werken met de 'Startpagina Accountplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accountplan'](#)" op pagina 283)
- [Accountplannen beheren](#) (op pagina 285)

Relaties plan

Gebruik de pagina's Planrelaties voor het creëren, bijwerken en volgen van relaties met betrekking tot bedrijfsplannen. Een *planrelatie* is een record waarmee u relaties kunt koppelen aan bedrijfsplannen, waardoor iedere relatie kan beschikken over meerdere bedrijfsplannen. U kunt bijvoorbeeld beschikken over een planrelatie voor een algemene verkoopkracht en een plan voor een gespecialiseerde verkoopkracht. Tegelijkertijd kunt u met een planrelatie een bedrijfsplan meerdere relaties laten dekken, bijvoorbeeld alle relaties binnen een territorium.

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor relatie plan. In plaats daarvan koppelen ze relaties aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor relaties. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor relatie plan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over relatieplannen, kan het tabblad 'Relatie plan' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Relatie plan'

De 'Startpagina Relatie plan' is het startpunt voor het beheer van planrelaties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Relatie plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een planrelatie maken

U kunt een nieuwe planrelatie maken door in de sectie 'Recent gewijzigde planrelaties' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Planrelatievelden](#) (op pagina 290) voor meer informatie.

Werken met planrelatielijsten

In de sectie 'Planrelatielijst' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor planrelaties.

Lijst met planrelaties	Filters
Alle planrelaties	Alle planrelaties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het accountplan.
Recent gewijzigde planrelaties	Alle planrelaties met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente planrelaties bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde planrelaties' vindt u de planrelaties die het meest recentelijk zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Relatie plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Relatie plan' toevoegen:

- Recent gemaakte planrelaties
- Recent gewijzigde planrelaties
- Mijn recent gemaakte planrelaties
- Mijn recent gewijzigde planrelaties

- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Relatie plan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Relatie plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Relatie plan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Relatie plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Planrelaties beheren

Voor stapsgewijze procedures die voor het beheren van planrelaties op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Relatie plan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over planrelaties:

- [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 287)
- [Werken met de 'Startpagina Relatie plan'](#) (op pagina 287)
- [Planrelatievelden](#) (op pagina 290)

Planrelatievelden

Gebruik de bewerkingspagina voor relatie plan als u een planrelatie wilt toevoegen of de gegevens van een planrelatie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor planrelaties bevat alle velden voor een planrelatie.

TIP: u kunt planrelaties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor planrelaties. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige planrelatievelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie planrelatie	
Relatie	De Oracle CRM On Demand-relatie die is gekoppeld aan deze planrelatierecord. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de bijbehorende relatie te selecteren. (Vereist.) Zie Relatievelden (op pagina 228) voor meer informatie over relatievelden.
Primaire relatie plan	Schakel dit selectievakje in om aan te geven of de relatie de belangrijkste relatie voor het bedrijfsplan is.
Relatie - voornaam	De gegevens uit het veld 'Voornaam' in de relatierecord. (Alleen-weergeven.)
Relatie - achternaam	De gegevens uit het veld 'Achternaam' in de relatierecord. (Alleen-weergeven.)
Relatie - account	De account die aan de relatie is gekoppeld (Alleen-weergeven.)
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan deze planrelatierecord. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om het bijbehorende bedrijfsplan te selecteren. (Vereist.)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over planrelaties:

- [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 287)
- [Werken met de 'Startpagina Relatie plan'](#) (op pagina 287)
- [Planrelaties beheren](#) (op pagina 289)

Verkoopkansplannen

Op de pagina's 'Verkoopkansplan' kunt u verkoopkansen voor een bedrijfsplan maken, bijwerken en bijhouden. Met een *verkoopkansplan* worden verkoopkansen aan bedrijfsplannen gekoppeld, zodat een verkoopkans aan meerdere bedrijfsplannen kan worden gekoppeld (bijvoorbeeld een voor algemeen verkooppersoneel en een voor speciaal verkooppersoneel). Een bedrijfsplan kan aan meerdere verkoopkansen tegelijkertijd zijn gekoppeld.

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor verkoopkansplan. In plaats daarvan koppelen ze verkoopkansen aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor verkoopkansen. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor verkoopkansplan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over het plannen van verkoopkansen, kan het tabblad 'Verkoopkansen plannen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'

De 'Startpagina Verkoopkans plan' is het startpunt voor het beheer van planrelaties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Verkoopkans plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Verkoopkans plan maken

U kunt nieuwe verkoopkansen plan maken door in de sectie 'Recent gewijzigde verkoopkansen plan' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden verkoopkansen plan](#) (op pagina 293) voor meer informatie.

Werken met lijsten met verkoopkansen plan

In de sectie 'Lijsten met verkoopkansen plan' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor verkoopkansen plan.

Lijst met verkoopkansen plan	Filters
Alle verkoopkansen plan	Alle verkoopkansen plan die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de verkoopkansen plan.

Lijst met verkoopkansen plan	Filters
Recent gewijzigde verkoopkansen plan	Alle verkoopkansen plan met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente verkoopkansen plan bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde verkoopkansen plan' vindt u de verkoopkansen plan die het meest recentelijk zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan' toevoegen:

- Recent gemaakte verkoopkansen plan
- Recent gewijzigde verkoopkansen plan
- Mijn recent gemaakte verkoopkansen plan
- Mijn recent gewijzigde verkoopkansen plan
- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verkoopkansen plan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verkoopkansen plan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verkoopkansen plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op Opslaan.

Verkoopkansplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die voor het beheren van verkoopkansen plannen op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Verkoopkansplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over verkoopkansen plannen:

- [Verkoopkansplannen](#) (op pagina 291)
- [Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'](#) (op pagina 291)
- [Velden verkoopkansen plan](#) (op pagina 293)

Velden verkoopkansen plan

Gebruik de pagina voor verkoopkansplan bewerken om een verkoopkansplan toe te voegen of gegevens voor een bestaand verkoopkansplan bij te werken.

TIP: u kunt verkoopkansplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor verkoopkansplannen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel staat aanvullende informatie over enkele van de verkoopkansplanvelden.

Veld	Omschrijving
Gegevens verkoopkansplan	
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan dit verkoopkansplanrecord. Klik op het zoekpictogram om het bedrijfsplan te selecteren. (Verplicht.) Zie Bedrijfsplannen (op pagina 272) meer informatie over bedrijfsplannen.
Verkoopkans	De verkoopkans in Oracle CRM On Demand die is gekoppeld aan deze verkoopkansplanrecord. Klik op het zoekpictogram om de bijbehorende verkoopkans te selecteren. (Verplicht.) Zie Verkoopkansen (op pagina 232) voor meer informatie over verkoopkansen.
Verkoopkans: account	De account die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: datum gerealiseerd	De verwachte afsluitdatum die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: prognose	Als dit selectievakje is ingeschakeld, geeft dit aan dat de verkoopkans wordt toegevoegd aan de berekening van de voorspelde omzet. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: eigenaar	De informatie van het veld 'Eigenaar' in de verkoopkansrecord. De eigenaar is de persoon die aan deze verkoopkans is toegewezen. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: omzet	De potentiële omzet die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over verkoopkansplannen:

- [Verkoopkansen plan](#) (zie "[Verkoopkansplannen](#)" op pagina 291)
- [Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'](#) (op pagina 291)
- [Verkoopkansplannen beheren](#) (op pagina 292)

6 Service en communicatie

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over dienstverlening klant:

- **Serviceaanvragen.** Met deze pagina's beheert u serviceaanvragen van klanten voor producten of diensten.
- **Oplossingen.** Met deze pagina's slaat u antwoorden op veelgestelde vragen of serviceproblemen op.
- **Communicatie.** Met deze pagina's beheert u interacties met klanten via uw callcenter (Oracle Contact On Demand).

Service en communicatie beheren

Voor het beheren van service en communicatie voert u de volgende processen uit:

- 1 [Serviceaanvragen maken](#) (op pagina 295)
- 2 [Serviceaanvragen behandelen](#) (op pagina 296)
- 3 [Serviceaanvragen afhandelen](#) (op pagina 296)
- 4 [Serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 296)

Serviceaanvragen kunnen voortkomen uit inkomende gesprekken van de klant of gesprekken met de klant die zijn ontvangen via Oracle CRM On Demand.

Serviceaanvragen maken

Voer de volgende taken uit om een serviceaanvraag te maken:

- 1 Controleer de klantinformatie en documenteer het serviceprobleem.
- 2 Gebruik servicescripts om bedrijfsprocedures consistent toe te passen, zoals het identificeren en het escaleren van problemen.

Zie [Scripts voor serviceaanvragen gebruiken](#) (op pagina 301) voor meer informatie over scripts.

- 3 Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 300) om serviceaanvragen toe te wijzen aan verkopers.

Serviceaanvragen behandelen

Voor het behandelen van serviceaanvragen voert u de volgende taken uit:

- 1 Leg de follow-upaanvragen vast in een logboek.
- 2 Leg de taken vast in een logboek.
- 3 Maak een record met aantekeningen voor de acties die zijn uitgevoerd om de klant te helpen.

Zie [Activiteiten maken](#) (op pagina 133) en [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) voor meer informatie over het toevoegen van activiteiten aan serviceaanvragen.

Serviceaanvragen afhandelen

Voer de volgende acties uit als u een serviceaanvraag wilt afhandelen:

- 1 Zie [Oplossingen beoordelen](#) (op pagina 310) en zoek in de bibliotheek met oplossingen voor meer informatie over het afhandelen van klantaanvragen.
- 2 Koppel de juiste oplossingen aan de serviceaanvraag en beoordeel de bruikbaarheid van deze oplossingen zodat de bibliotheek voortdurend wordt gecontroleerd en verbeterd. Zie de sectie [Oplossingen beoordelen](#) (zie "[Oplossingen waarderen](#)" op pagina 311).
- 3 Gebruik vooraf gebouwde of aangepaste rapporten om problemen vast te stellen. Zie de sectie [Rapporten uitvoeren](#) (op pagina 758).
- 4 Zorg ervoor dat eventuele problemen zo snel mogelijk worden opgelost. Als u geen oplossing kunt vinden, voegt u een nieuwe oplossing toe aan de bibliotheek. Zie de sectie [Oplossingen beheren](#) (op pagina 309).

Serviceaanvragen sluiten

Voor het sluiten van serviceaanvragen voert u de volgende taken uit:

- 1 Leg de activiteiten vast.
- 2 Sluit de afgehandelde serviceaanvraag. Zie [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 302).

Serviceaanvragen

Om aanvragen van klanten om informatie of assistentie vast te leggen, te volgen en te behandelen, gebruikt u de pagina's 'Serviceaanvraag'. Een *serviceaanvraag* bevat alle relevante, gedetailleerde informatie over een specifieke serviceactiviteit. U kunt de serviceaanvraag ook gebruiken om extra informatie, zoals oplossingen of vereiste activiteiten, vast te leggen om de serviceaanvraag op te lossen. Servicemedewerkers hebben toegang tot alle relevante informatie over serviceaanvragen op een locatie. Om er zeker van te zijn dat een serviceaanvraagrecord alle serviceactiviteiten bevat, worden wijzigingen in records bijgehouden door middel van controlesporen. Zie [Services en communicaties beheren](#) (zie "[Service en communicatie beheren](#)" op pagina 295) voor informatie over het behandelen van serviceaanvragen.

Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'

De 'Startpagina Serviceaanvraag' is het startpunt voor het beheren van serviceaanvragen.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Serviceaanvraag' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Serviceaanvragen maken

U kunt een serviceaanvraag maken door in de sectie 'Mijn openstaande serviceaanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 300) en [Serviceaanvraagvelden](#) (op pagina 303) voor meer informatie over serviceaanvragen.

Werken met lijsten met serviceaanvragen

De sectie 'Lijsten met serviceaanvragen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat de standaardlijsten voor serviceaanvragen.

Lijst met serviceaanvragen	Filters
Alle serviceaanvragen	geen
Alle gesloten serviceaanvragen	Status = Gesloten
Alle geëscaleerde serviceaanvragen	Status = Open - Escalatie
Alle open serviceaanvragen	Status = Open, Status = Open - Escalatie
Alle recent gemaakte serviceaanvragen	Alle serviceaanvragen, gesorteerd op aanmaakdatum
Alle recent gewijzigde serviceaanvragen	Alle serviceaanvragen, gesorteerd op

Lijst met serviceaanvragen	Filters
	wijzigingsdatum
Mijn open serviceaanvragen	Status = Open (geeft records met uw naam in het veld 'Eigenaar' weer)
Mijn serviceaanvragen	Serviceaanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Openstaande serviceaanvragen weergeven

In de sectie 'Mijn openstaande serviceaanvragen' wordt een lijst met uw openstaande serviceaanvragen weergegeven, in de volgorde waarin deze werden gemaakt. Als u deze lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Taken gerelateerd aan serviceaanvragen weergeven

De sectie 'Taken gerelateerd aan serviceaanvragen' bevat serviceaanvraaggerelateerde taken die aan u zijn toegewezen. De taken zijn achtereenvolgens gerangschikt op de vervaldatum en prioriteit. De sectie bevat de volgende informatie:

- **Vervaldatum:** de vervaldatum voor de taak wordt door u of uw manager opgegeven.
- **Prioriteit:** de prioriteit die door u of uw manager voor de taken is ingesteld, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. De prioriteit van de taak wordt aangeduid met pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit.
OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.
- **Onderwerp:** de titel van de taak. Klik hierop om de taak te bekijken.
- **Serviceaanvraag:** dit is het nummer dat door het systeem ter identificatie aan de serviceaanvraag wordt toegewezen.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken die aan de serviceaanvraag zijn gerelateerd, uit te vouwen.

Rapporten voor openstaande serviceaanvragen weergeven

In de sectie 'Analyse openstaande serviceaanvragen' staan de serviceaanvraagrapporten gesorteerd op bron, productgebied, gebruikersnaam of prioriteit. U kunt op een grafieksectie of op een tabelitem klikken om de

bijbehorende gegevens te bekijken en na te gaan wat er moet gebeuren om eventuele problemen vandaag op te lossen. Ook kunt u de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

U kunt bijvoorbeeld:

- deze analyse gebruiken om op de hoogte te blijven van openstaande en geëscaleerde serviceaanvragen.
- filteren op productgebieden om te zien welke gebieden de meeste bezoeken genereren.
- filteren op gebruikersnaam om te zien hoe de werkbelasting over het team is verdeeld.
- filteren op prioriteit om te zien welk niveau serviceproblemen worden gerapporteerd.

Als u andere soorten serviceanalyses wilt zien, kunt u naar de 'Startpagina Rapporten' gaan.

Secties aan de 'Startpagina Serviceaanvraag' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Serviceaanvraag' toevoegen:

- Taken gerelateerd aan serviceaanvragen
- Taken gerelateerd aan mijn openstaande serviceaanvragen (taken die vandaag klaar moeten zijn)
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Serviceaanvraag' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Serviceaanvraag' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Serviceaanvraag' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Serviceaanvraag' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Serviceaanvragen beheren

Voer de volgende taken uit om serviceaanvragen te beheren:

- [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 300)
- [Scripts voor serviceaanvragen gebruiken](#) (op pagina 301)
- [Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen](#) (op pagina 301)
- [Serviceaanvragen escaleren](#) (op pagina 302)
- [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 302)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 117)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Serviceaanvragen toewijzen

Wanneer u een serviceaanvraag maakt, is het veld 'Eigenaar' leeg. U kunt de eigenaar handmatig toewijzen. Als er binnen uw bedrijf Assignment Manager wordt gebruikt, wordt de eigenaar automatisch toegewezen wanneer u de record opslaat.

Als er al een serviceaanvraag is toegewezen, kunt u de aanvraag op een van de volgende manieren toewijzen:

- Door de naam van de eigenaar te wijzigen.
- Door het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' in te schakelen.
- Door de naam van de eigenaar te verwijderen.

Als u het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' inschakelt of de naam van de eigenaar verwijdert, wordt Assignment Manager gestart om de serviceaanvraag te verwerken en die conform de regels van uw bedrijf toe te wijzen.

OPMERKING: als een serviceaanvraag de status 'Gesloten' heeft, wordt de serviceaanvraag in toewijzingsbeheer genegeerd en niet opnieuw toegewezen.

De naam in het veld 'Eigenaar' wordt gewijzigd wanneer u de record opslaat. De verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan variëren, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw wordt toegewezen, en de huidige belasting van het systeem.

Ga als volgt te werk om een serviceaanvraag handmatig toe te wijzen:

- 1 Zoek de serviceaanvraag op.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het opzoeken van serviceaanvragen.
- 2 Klik in het veld 'Eigenaar' op de lijstpagina voor serviceaanvragen en klik op het pictogram 'Opzoeken'.
- 3 Zoek in het zoekvenster de gewenste persoon op en klik op 'Selecteren'.

Scripts voor serviceaanvragen gebruiken

De bedrijfsbeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u gegevens over de serviceaanvragen (gespreksscripts) kunt verzamelen of de klanttevredenheidsniveaus (klanttevredenheidsonderzoeken) kunt bekijken. Een beoordelingsscript bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616) voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een script voor het aanvragen van services te gebruiken:

- 1 Selecteer de serviceaanvraag.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van serviceaanvragen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor serviceaanvragen naar de sectie 'Gespreksscripts' of naar de sectie 'Klanttevredenheidsonderzoeken' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Gespreksscripts' of de sectie 'Klanttevredenheidsonderzoeken' niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de gewenste sectie toe aan de paginalay-out. Deze secties zijn alleen beschikbaar als de bedrijfsbeheerder ze heeft ingesteld.
- 3 Zoek in het opzoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het opzoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4 Selecteer in het venster 'Gespreksscripts' of het venster 'Klanttevredenheidsonderzoeken' het antwoord voor elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.

De gegevenspagina voor serviceaanvragen wordt weer weergegeven. Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen

U kunt een bestaande oplossing aan uw serviceaanvragen toevoegen. Zie [Oplossingen](#) (op pagina 304) voor meer informatie over oplossingen.

Ga als volgt te werk om een oplossing aan een serviceaanvraag toe te voegen:

- 1 Selecteer de serviceaanvraag.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van serviceaanvragen.
- 2 Ga naar de sectie 'Oplossingen' op de pagina 'Serviceaanvraaggegevens' en klik op 'Toevoegen'.
Er verschijnt een lijst met oplossingen die zijn goedgekeurd en gepubliceerd.

- 3 U beperkt het aantal weer te geven oplossingen door met de filteropties trefwoorden of een oplossings-ID op te zoeken.
- 4 Klik op 'Voorbeeld' om de oplossingsgegevens te bekijken en te controleren of de oplossing afdoende is voor de klant.
- 5 Klik op de koppeling 'Selecteren' naast elke oplossing die u aan uw serviceaanvraag wilt toevoegen, en klik op 'OK'.
- 6 Wijzig als volgt de status van de serviceaanvraag in 'In behandeling' totdat u bij de klant hebt geïnformeerd of het probleem is opgelost:
 - a Klik op de pagina 'Serviceaanvraaggegevens' in het veld 'Status' en selecteer de status 'In behandeling' in de vervolgkeuzelijst.
 - b Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Serviceaanvragen escaleren

U kunt een serviceaanvraag escaleren, zodat deze opvalt als urgente kwestie.

Ga als volgt te werk om een serviceaanvraag te escaleren:

- 1 Klik op de lijstpagina voor serviceaanvragen op het veld 'Status' van de serviceaanvraag die u wilt escaleren.
- 2 Selecteer 'Open-Geëscaleerd' in de vervolgkeuzelijst bij het veld.
- 3 Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Wanneer een serviceaanvraag wordt geëscaleerd wordt op basis van het bedrijfsbeleid bepaald welke acties worden ondernomen. In zo'n geval kan uw beheerder bijvoorbeeld een workflowregel definiëren waarmee een e-mail wordt verzonden of een taak gegenereerd.

U kunt een gefilterde lijst maken om alle geëscaleerde serviceaanvragen weer te geven waartoe u toegang hebt.

Afgehandelde serviceaanvragen sluiten

Nadat u op bevredigende wijze de aanvraag van uw klant hebt verwerkt, kunt u de serviceaanvraag afsluiten

Voordat u begint. Bekijk eerst op de gegevenspagina voor serviceaanvragen of de serviceaanvraag volledig is door het volgende te controleren:

- Alle activiteiten op de serviceaanvraag moeten de status 'Voltooid' hebben ten teken dat u de aanvraag van uw klant hebt opgevolgd.
- Als uw bedrijf gebruikmaakt van oplossingen, moet de oplossing zijn gekoppeld aan de serviceaanvraagrecord, waarmee wordt aangegeven dat het probleem is opgelost.

Ga als volgt te werk om een opgeloste serviceaanvraag af te sluiten:

- 1 Klik op de lijstpagina voor serviceaanvragen op het veld 'Status' van de serviceaanvraag die u wilt afsluiten.
- 2 Selecteer 'Gesloten' in de vervolgkeuzelijst bij het veld.
- 3 Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Serviceaanvraagvelden

Gebruik de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' om een serviceaanvraag toe te voegen of gegevens van een bestaande serviceaanvraag te bij te werken.

TIP: u kunt serviceaanvragen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor serviceaanvragen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

De pagina 'Serviceaanvraag bewerken' bevat de volledige set velden voor een serviceaanvraag, zoals is weergegeven in de volgende tabel.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Relatiegegevens	
SA-nummer	Serviceaanvraag-ID. Door het systeem gegenereerd.
Account	Account die aan de serviceaanvraag is gekoppeld.
Relatie	Relatie die aan de serviceaanvraag is gekoppeld.
Telefoon werk	Zakelijk telefoonnummer van de relatie. Overgenomen uit de record 'Relatie'.
E-mail	E-mailadres van relatie. Overgenomen uit de record 'Relatie'.
Informatie servicegegevens	
Gebied	Categorie van serviceaanvraag, zoals 'Product', 'Installatie', 'Onderhoud', 'Training' en 'Overig'.
Oorzaak	Reden voor serviceaanvraag, zoals 'Onduidelijke instructies', 'Gebruiker heeft training nodig', 'Bestaand probleem' 'Nieuw probleem', 'Overig'.
Type	Serviceaanvraagtype, zoals 'Vraag', 'Probleem', 'Verbeteringsaanvraag', 'Overig'.
Bron	Methode waarmee de serviceaanvraag is ontvangen, zoals 'Telefoon', 'Web', 'E-mail', 'Fax'.

Veld	Omschrijving
Gewijzigd door	Naam van de persoon die de serviceaanvraagrecord heeft gemaakt of als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd van de update.
Prioriteit	Indicatie voor prioriteit, zoals '1-ZSM', '2-Hoog', '3-Gemiddeld', '4-Laag'.
Status	Status van serviceaanvraag, zoals 'Open', 'In behandeling', 'Gesloten', 'Open-Geëscaleerd', 'Geannuleerd'. In sommige gefilterde lijsten en rapporten wordt op basis van het veld 'Status' bepaald welke serviceaanvragen moeten worden opgenomen.
Tijd geopend	Datum en tijd waarop u de serviceaanvraag hebt gemaakt. Door het systeem gegenereerd.
Tijd gesloten	Datum en tijd waarop de status van de serviceaanvraag wordt gewijzigd in 'Gesloten'. Door het systeem gegenereerd.
Eigenaar	<p>Alias van de recordeigenaar. Doorgaans kan de eigenaar recordgegevens bijwerken, de record aan een andere eigenaar overdragen en de record verwijderen. De toegang van een gebruiker kan echter worden beperkt of uitgebreid door de toegangsniveaus aan te passen.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p>
Nieuwe eigenaar toewijzen	<p>Geeft aan dat de serviceaanvraag opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor accounttoewijzing heeft ingesteld, wordt na selectie van dit veld de serviceaanvraag opnieuw verwerkt en conform de regels toegewezen.</p> <p>OPMERKING: wanneer u dit selectievakje inschakelt, wordt de naam in het veld 'Eigenaar' gewijzigd wanneer u de record opslaat. Afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal opnieuw toe te wijzen records en de huidige systeembelasting kan het echter lang duren voordat de automatisch uitgevoerde taken zijn voltooid, zoals het verzenden van e-mails met berichten.</p>
Aanvullende informatie	
Onderwerp	Overzicht van serviceaanvraag
Omschrijving	Aanvullende informatie over de serviceaanvraag. Maximaal 16.350 tekens.
Voertuig	Het chassisnummer wanneer een voertuig aan de serviceaanvraag is gekoppeld.

Oplossingen

Gebruik de pagina's 'Oplossing' om oplossingen te creëren, bij te werken en te volgen. 'Oplossingen' bevat informatie over hoe u een probleem van een klant kunt oplossen. Door het bijhouden van een kennisdatabase

met oplossingen, hebben uw servicemedewerkers toegang tot een centrale kennisdatabase die hen het oplossen van problemen van klanten vergemakkelijkt. Daarnaast wordt de kennisdatabase uitgebreid terwijl gebruikers met klanten samenwerken en nieuwe oplossingen creëren.

Met Oracle CRM On Demand wordt het gebruik van oplossingen gevolgd en kunnen gebruikers oplossingen waarderen. Deze informatie stelt organisaties in staat om de oplossingen die zij klanten bieden te verbeteren en om problemen met producten of diensten vast te stellen. Vaak gebruikte oplossingen kunnen een indicatie zijn voor een productdefect. Slechte oplossingswaarderingen kunnen een indicatie zijn voor de noodzaak tot verbetering van oplossingen.

Oplossingen beheren

Als u een kennisbank met oplossingen wilt bouwen en beheren, kunt u het volgende proces (of een vergelijkbaar proces) implementeren:

- 1 Een bedrijfsbeheerder importeert uw bestaande oplossingen in de toepassing (optioneel).
- 2 Serviceagents en andere experts voegen conceptoplossingen toe om de breedte en diepte van uw kennisbank in de loop van de tijd uit te breiden.
- 3 Oplossingen worden door servicemanagers beoordeeld, goedgekeurd en gepubliceerd.
- 4 Agents kennen een score toe aan bestaande oplossingen om te zorgen dat de meest effectieve oplossingen worden geïmplementeerd.
- 5 Servicemanagers controleren de kennisbank om te zorgen dat alleen geldige en actuele informatie wordt weergegeven.

Aanbevolen procedures voor het beheer van uw kennisbank

U kunt uw klanten nog effectiever helpen wanneer u beschikt over een goed geordende bibliotheek met oplossingen die door collega's zijn geëvalueerd. Hier volgt een aantal aanbevolen procedures voor het opzetten en beheren van uw kennisbank met oplossingen.

1. Importeer uw bestaande oplossingen

Voordat u oplossingen importeert, moet u de gegevens van uw bestaande oplossingen vergelijken met de oplossingsrecords in Oracle CRM On Demand. U kunt recordvelden toevoegen, verwijderen of de naam ervan wijzigen om een record overeen te laten komen met de gegevens die u wilt importeren.

U kunt gebruikmaken van de sjabloon voor het instellen van aangepaste velden, beschikbaar op de pagina 'Hulpprogramma's en sjablonen' van het trainings- en ondersteuningscentrum, om wijzigingen te plannen. Met behulp van dit document kunt u aangepaste wijzigingen in de toepassing plannen en bijhouden.

2. Voeg conceptoplossingen toe

Stel richtlijnen op voor het maken van oplossingsrecords en geef deze door aan alle personen die conceptoplossingen kunnen maken, zoals serviceagents, product- of service-experts. Benadruk hoe belangrijk

het titelveld van een oplossingsrecord is. Dit is een zoekbaar veld dat in de meeste lijsten en opzoekvensters voor oplossingen wordt weergegeven. Serviceagents gebruiken het titelveld daarom om snel te zoeken naar geschikte oplossingen voor hun vragen of problemen.

Wanneer een nieuwe oplossingsrecord is gemaakt, heeft deze de status 'Concept'. Conceptoplossingen zijn niet beschikbaar om te worden toegevoegd aan serviceaanvraagrecords en worden niet weergegeven in het opzoekvenster voor oplossingen totdat ze zijn gepubliceerd. Als een agent een serviceaanvraag maakt en tijdens het gesprek een conceptoplossing invoert, kan de agent de conceptoplossing toevoegen aan de serviceaanvraag, maar is de conceptoplossing niet beschikbaar voor andere agents totdat deze wordt gepubliceerd.

3. Beoordeling, goedkeuring en publicatie oplossingen

Tijdens het goedkeuringsproces krijgen uw aangewezen experts de mogelijkheid alle oplossingen te beoordelen voordat ze voor algemeen gebruik worden vrijgegeven door uw serviceagents. Stel richtlijnen voor beoordeling en goedkeuring vast om te zorgen dat alle oplossingen geldig, eenvoudig te volgen en consistent handig zijn voor de personen die ze moeten gebruiken.

Als u de status van een oplossing wilt wijzigen in 'Goedgekeurd' en de oplossing wilt publiceren, moet de machtiging 'Oplossingen publiceren' zijn toegewezen aan uw rol. Zie [Oplossingen goedkeuren en publiceren](#) (op pagina 310) voor meer informatie.

4. Waardeer oplossingen

Vraag uw serviceagents de oplossingen die ze gebruiken, te waarderen en ze toe te voegen aan hun serviceaanvraagrecords. Ze kunnen dit eenvoudig doen op de gegevenspagina voor oplossingen door op de knop 'Waardering oplossing' te klikken. Oplossingen worden gewaardeerd op een schaal van 1-5. Als de oplossing zeer effectief was, geeft u de waardering 5. Als de oplossing niet effectief of geldig was, geeft u deze een 1.

Elke keer dat een oplossing wordt gewaardeerd, wordt het waarderingscijfer opnieuw berekend en op de record weergegeven. Door uw agents de oplossingen te laten waarderen, krijgt u informatie die u kunt gebruiken om de kwaliteit van uw kennisbank te controleren. Zie [Oplossingen waarderen](#) (op pagina 311) voor meer informatie.

5. Controleer oplossingen

Zorg dat u regelmatig uw kennisbank met oplossingen controleert, zodat uw serviceagents over de beste en meest actuele informatie en instructies beschikken. Hier volgen enkele adviezen:

- Wijs een eigenaar toe voor bepaalde gebieden of typen oplossingen en laat elke eigenaar deze oplossingen regelmatig beoordelen en bijwerken. Zorg dat elke eigenaar verantwoordelijk is voor de nauwkeurigheid en goedkeuring van zijn gebied.
- In de loop van de tijd kunnen bepaalde oplossingen verouderd raken. Een voorbeeld zijn oplossingen die betrekking hebben op producten die niet meer worden ondersteund. Maak een lijst met oplossingen om dergelijke oplossingen te bepalen, bijvoorbeeld door op het productveld te filteren. Gebruik vervolgens de functie 'Batch bijwerken' om ze uit de zoekbare oplossingen te verwijderen.
- Verwijder nooit een oplossing, tenzij het gaat om een duplicaat. Stel in plaats daarvan de status in op 'Verouderd'. Verouderde oplossingen worden niet meer in de lijst weergegeven wanneer u naar een oplossing zoekt om toe te voegen aan een serviceaanvraag. U kunt echter nog wel de lijsten op 'Startpagina Oplossingen' gebruiken als u ze nodig hebt.

- Controleer alle oplossingen die laag zijn gewaardeerd. U kunt deze vinden door een aangepaste lijst te maken die alle gepubliceerde oplossingen bevat met een waardering van 1 of 2.
- Gebruik de vooraf gebouwde oplossingenlijst op 'Startpagina Oplossingen' om de best gewaardeerde en meest actieve oplossingen te beoordelen. Hierdoor krijgt u een indicatie van de gebieden waarvoor u mogelijk meer kennis moet toevoegen en uw bibliotheek moet uitbreiden.
- Analyseer regelmatig de afgesloten serviceaanvragen om trends te ontdekken en belangrijke probleemgebieden te bepalen waarvoor aanvullende informatie moet worden toegevoegd aan uw kennisbank.

Werken met de 'Startpagina Oplossing'

De 'Startpagina Oplossing' is het beginpunt voor het beheren van oplossingen.

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Oplossing' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u daarnaast ook zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Oplossingsrecords maken

U kunt een oplossingsrecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken oplossingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Oplossingsvelden](#) (op pagina 312) voor meer informatie.

Werken met lijsten met oplossingen

De sectie 'Lijsten met oplossingen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor 'Oplossingen'.

Lijst met oplossingen	Filters
Goedgekeurde oplossingen	Status = Goedgekeurd
Gepubliceerde oplossingen	Gepubliceerd = J
Recent gemaakte oplossingen	Alle oplossingen, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde oplossingen	Alle oplossingen, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Conceptoplossingen (alleen zichtbaar voor gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren')	Status = Concept
Hoogst gewaardeerde oplossingen	Hoogste cumulatieve waarderingen door alle personen

Lijst met oplossingen	Filters
Meest actieve oplossingen	Meest gekoppeld aan serviceaanvragen
Alle oplossingen	Alle oplossingen, in alfabetische volgorde gerangschikt op titel
Mijn recent gewijzigde oplossingen	Alle oplossingen waarvan u eigenaar bent, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent bekeken oplossingen weergeven

De sectie 'Mijn recent bekeken oplossingen' bevat de oplossingen die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Meest actieve oplossingen weergeven

De sectie 'Meest actieve oplossingen' bevat de oplossingen die vaak zijn gekoppeld aan serviceaanvragen. Een frequent gebruik kan een serviceverlenend bedrijf wijzen op gebieden in het product of de service waarmee klanten problemen hebben. Bedrijven kunnen hierop inspelen door meer informatie te geven aan servicemedewerkers, zodat deze de klanten kunnen helpen of klanten rechtstreeks van informatie kunnen voorzien.

Hoogst gewaardeerde oplossingen weergeven

De sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' bevat een overzicht van de oplossingen die het hoogst worden gewaardeerd door alle personen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Oplossingen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Oplossing' toevoegen:

- Recent gemaakte oplossingen
- Recent gewijzigde oplossingen
- Mijn recent gemaakte oplossingen
- Mijn recent gewijzigde oplossingen

- Een of meer rapportsecties. (Uw bedrijfsbeheerder stelt rapporten beschikbaar op uw 'Startpagina Oplossing'.)

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties toevoegt aan uw 'Startpagina Oplossing'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Oplossing' toe te voegen:

- 1 Klik op 'Lay-out bewerken' op de 'Startpagina Oplossing'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Oplossing' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Oplossingen beheren

Voer de volgende acties uit als u oplossingen wilt beheren:

- [Oplossingen beoordelen](#) (op pagina 310)
- [Oplossingen goedkeuren en publiceren](#) (op pagina 310)
- [Oplossingen waarderen](#) (op pagina 311)
- [Boeken toevoegen aan een oplossing](#) (op pagina 311)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)

OPMERKING: Als u oplossingsrecords wilt bijwerken, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Oplossingen publiceren' bevatten.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Oplossingsvelden](#) (op pagina 312)

- [Rapporten](#) (op pagina 737)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Oplossingen beoordelen

U kunt de meest actieve oplossingen of de hoogst gewaardeerde oplossingen beoordelen. U kunt ook de volledige gegevens voor elke oplossingsrecord beoordelen.

De meest actieve oplossingen beoordelen

- 1 Klik in een willekeurige pagina op de tab 'Oplossingen'.
- 2 Klik in de sectie 'Meest actieve oplossingen' op de koppeling 'Oplossingstitel' voor de oplossing die u wilt beoordelen.

De hoogst gewaardeerde oplossingen beoordelen

- 1 Klik in een willekeurige pagina op de tab 'Oplossingen'.
- 2 Klik in de sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' op de koppeling 'Oplossingstitel' voor de oplossing die u wilt beoordelen.

Oplossingsinformatie beoordelen

- 1 Selecteer de oplossing.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van oplossingen.
- 2 U kunt op de gegevenspagina voor oplossingen de oplossingsrecord beoordelen.
Zie [Oplossingsvelden](#) (op pagina 312) voor een omschrijving van de velden.

Oplossingen goedkeuren en publiceren

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging Oplossingen publiceren omvatten.

U kunt oplossingen beoordelen op nauwkeurigheid en volledigheid. Vervolgens kunt u het concept goedkeuren en intern publiceren. Wanneer u een oplossing intern publiceert, kunnen alle medewerkers van de klantenservice deze gebruiken en koppelen aan serviceaanvragen.

Een oplossing goedkeuren en publiceren

- 1 Klik op de koppeling 'Concept oplossingen' op de 'Startpagina Oplossingen'.

- 2 Selecteer de oplossing op de lijstpagina voor oplossingen en klik op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Oplossing bewerken' de status in Goedgekeurd om de oplossing goed te keuren.
- 4 Als u de oplossing wilt publiceren, schakelt u het selectievakje 'Gepubliceerd' in.
- 5 Sla de record op.

Oplossingen waarderen

U kunt de effectiviteit van een oplossing zo vaak als u wilt waarderen.

Oplossingsinformatie waarderen

- 1 Selecteer de oplossing.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van oplossingen.
- 2 Klik in de titelbalk van 'Oplossingsgegevens' op de knop 'Waardering oplossing'.
- 3 Selecteer op de pagina 'Waardering oplossing' een waardering van 1 tot 5 (5 is het beste) in de vervolgkeuzelijst.
- 4 Sla de record op.
Individuele waarderingen door gebruikers worden gemiddeld om te bepalen welke oplossingen in de sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' op de 'Startpagina Oplossingen' worden weergegeven.

Boeken toevoegen aan een oplossing

Met de volgende procedure kunt u boeken aan een oplossing toevoegen. Wanneer u een boek aan een oplossing hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het recordtype 'Boeken' als verwant item op de pagina 'Oplossing' wordt weergegeven. Zie [Lay-outs van verwante items aanpassen](#) (zie "[Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#)" op pagina 1155) voor meer informatie over het aanpassen van informatie over verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek aan een oplossing toe te voegen:

- 1 Open de gewenste oplossing op de lijstpagina voor oplossingen.
 - 2 Klik op de gegevenspagina voor oplossingen in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
 - 3 Kies in de boekselectie het boek dat u aan de oplossing wilt toevoegen en klik vervolgens op 'OK'.
- Zie [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287) voor meer informatie over boeken.

Oplossingsvelden

U kunt op de pagina 'Oplossing bewerken' een oplossing toevoegen of gegevens van een bestaande oplossing bijwerken. Op de pagina 'Oplossing bewerken' worden alle velden voor een oplossing weergegeven.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie oplossingsgegevens	
Oplossings-ID	Unieke ID van de oplossing. Door het systeem gegenereerd.
Titel	Titel van oplossing. Dit veld heeft een limiet van 100 tekens en is verplicht.
Status	Status van oplossing, zoals 'Concept', 'Goedgekeurd' of 'Verouderd'. Standaardwaarde is 'Concept'. Alleen gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren' kunnen deze informatie wijzigen.
Gepubliceerd	Indicatie dat de oplossing beschikbaar is voor intern gebruik. Alleen gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren' kunnen deze informatie wijzigen.
Waardering oplossing	Waardering van de oplossing van 1 t/m 5 (5 is het beste).
Gemaakt extern	Alias van de persoon die de oplossingsrecord heeft gemaakt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt. Door het systeem gegenereerd.
Gewijzigd extern	Naam van de persoon die de oplossingsrecord heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd dat het optreedt. Door het systeem gegenereerd.
Aanvullende informatie	
OPMERKING: de volgende velden zijn beschikbaar voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, maar mogelijk niet voor uw configuratie. Neem contact op met uw beheerder als deze velden niet beschikbaar zijn.	
Juridische goedkeuring	Geeft aan dat de oplossing een juridische goedkeuring heeft gekregen.
Goedkeuring marketing	Geeft aan dat de oplossing een goedkeuring marketing heeft gekregen.
MultiFile-activa	Geeft aan dat de oplossing uit meerdere digitale bestanden bestaat. Een bepaalde oplossing kan bestaan uit afzonderlijke bestanden voor foto's, logo's en andere onderdelen van een grotere afbeelding.
Vervaldatum	De datum waarna deze inhoud niet mag worden gebruikt in 'Personalized Content Delivery'. Gebruik het kalenderpictogram om de vervaldatum te selecteren.
Vrijgavedatum	De datum waarna deze inhoud in 'Personalized Content Delivery' mag worden gebruikt. Gebruik het kalenderpictogram om de vrijgavedatum te selecteren.

Veld	Omschrijving
Verificatiestatus	Geeft aan of de oplossing correct kan worden weergegeven. Gebruikers testen de multimediabestanden of grafische bestanden die ze laden om te zien of ze goed worden weergegeven en stellen de verificatiestatus in op 'Geslaagd'. Mogelijke waarden zijn 'Niet gecontroleerd', 'Geslaagd' en 'Mislukt'.
Type PCD-bijlage	Het bestandstype van het toegevoegde multimediabestand of grafische bestand: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bericht. De inhoud is geschikt voor een presentatie. ■ Miniatuur. De inhoud is een kleinere, gecomprimeerde versie van een grotere berichtrecord.
Gerelateerde miniatuurafbeelding	De naam van een andere oplossingrecord die een kleine miniatuurversie van de hoofdoplossing 'Bericht' levert. Elke oplossing van het type 'Bericht' moet een overeenkomende oplossing van het type 'Miniatuur' hebben.
Distributiemethode	Selecteer 'Publiceren' om de inhoud automatisch naar externe gebruikers te distribueren. De distributie is gebaseerd op de rechten van de gebruikers.
OPMERKING: de volgende velden zijn standaard beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Veelgestelde vragen over de oplossing.
Details oplossing	Aanvullende informatie over de oplossing

Communicatie

Gebruik de pagina 'Communicatie' samen met de secties 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Sprakbesturing' in de knoppenbalk voor beheer van interactie met de klant (telefoongesprekken, voicemailberichten en e-mailberichten). Supervisors kunnen met dezelfde functies van de toepassing ook agenten controleren.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het gebruik van Oracle Contact On Demand, kunnen het tabblad 'Communicatie' en de bijbehorende subtabbladen in uw installatie ontbreken.

Info over Oracle Contact On Demand

Met Oracle Contact On Demand kunt u spraak, voicemail en e-mail gebruiken om met uw klanten te communiceren. Vanwege de integratie met Oracle CRM On Demand worden alle interacties met klanten bijgehouden en opgeslagen op dezelfde locatie die uw bedrijf gebruikt om relaties, accounts, oplossingen en dergelijke te beheren. Dankzij deze integratie kunt u de gegevens in de database van uw bedrijf benutten om oplossingen voor problemen van klanten te vinden, contactgegevens bij te werken en uw gegevens te analyseren.

Oracle Contact On Demand is een op internet gebaseerd callcenter dat gebruikmaakt van de volgende kanalen:

■ **Spraak**

Met Oracle Contact On Demand kunt u in real-time communiceren via spraak, waarbij op vaardigheden gebaseerde routing wordt gebruikt om gesprekken door te schakelen naar de juiste agent. Via de gespreksbesturing die in de interface is ingebouwd, kunt u gesprekken ontvangen, uitgaande (externe) gesprekken en interne gesprekken (tussen agenten) starten, ophangen (een gesprek beëindigen), een gesprek doorverbinden en telefonisch vergaderen met andere partijen. De functionaliteit biedt de volgende mogelijkheden:

- **Inkomende gesprekken:** als u bent aangemeld bij Oracle Contact On Demand, kunt u met behulp van een telefoon overall inkomende gesprekken ontvangen en verwerken via de interface van Oracle Contact On Demand.
- **Uitgaande gesprekken:** in Oracle Contact On Demand worden uitgaande binnenlandse en internationale gesprekken ondersteund. Gesprekken kunnen op de werkbalk van Oracle Contact On Demand worden weergegeven.
- **Gespreksbesturing:** alle gesprekken worden verwerkt via de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Spraakbesturingselementen' op de actiebalk en het subtabblad 'Gesprekken' op de 'Startpagina Communicatie'. Andere gegevens die met het gesprek worden doorgegeven (zoals de naam van de beller, het telefoonnummer en de 0800-bestemming) worden alleen weergegeven indien dit is geconfigureerd.
- **Interne gesprekken:** als u contact wilt opnemen met een andere medewerker of supervisor die is aangemeld bij Oracle Contact On Demand, selecteert u de gewenste persoon in een vervolgkeuzelijst met actieve gebruikers.
- **Op vaardigheden gebaseerde routing:** gesprekken worden gerouteerd naar de meest gekwalificeerde agent, zodat deze het gesprek kan afhandelen (op basis van de toetsen die de klant heeft ingedrukt via IVR).
- **Venster met statistieken:** biedt real-time statistieken over de voortgang van gesprekken in de toepassing Oracle Contact On Demand. Het venster bevat de huidige status, de duur van de status, het aantal gesprekken in de wachtrij en het gesprek dat het langst in de wachtrij heeft gestaan.
- **Kiezen met de muis:** uitgaande gesprekken worden gestart door te klikken op de koppeling met het telefoonnummer. Deze koppeling bevindt zich op de gegevens- of lijstpagina's.
- **Controle door supervisors:** supervisors kunnen telefoongesprekken opnemen en eerdere opnamen beluisteren met het oog op kwaliteitsbewaking. Bovendien kunnen supervisors agenten in real-time volgen en actie ondernemen, zoals fluisteren, coachen, deelnemen, overnemen en agenten afmelden.
- **Terugbelactie:** beheerders kunnen Oracle Contact On Demand zo instellen dat als een agent niet beschikbaar is, de beller kan blijven wachten tot de volgende agent beschikbaar is. Of de beller kan worden teruggebeld zodra de agent weer beschikbaar is. Oracle Contact On Demand wijst het gesprek een plaats toe in de wachtrij. Wanneer een agent tijd heeft om het gesprek te beantwoorden, belt de server van het callcenter de beller automatisch terug op zijn/haar nummer en wordt de beller verbonden met de beschikbare agent. De agent ontvangt het inkomende gesprek.
- **Webreactie.** Een webreactie lijkt op een gewone terugbelactie, alleen voert de klant zijn/haar telefoonnummer in op de webpagina van een bedrijf, in plaats van de telefoon te gebruiken. Een potentiële klant bezoekt bijvoorbeeld de webpagina van een bedrijf en wordt op de webpagina van het bedrijf gevraagd om zijn/haar telefoonnummer in te voeren om terug te worden gebeld door een agent. Een beheerder van Oracle Contact On Demand is verantwoordelijk voor het beheer van deze

functie voor klanten. Zie *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* voor meer informatie over het instellen van terugbelacties op basis van een via internet ingevoerd telefoonnummer.

- **Voicemail:** in het voicemailsysteem van Oracle Contact On Demand wordt op vaardigheden gebaseerde routing gebruikt om berichten naar de juiste agent door te sturen. Elk bedrijf met Oracle Contact On Demand definieert wanneer en hoe een beller wordt doorgeschakeld naar de voicemail. Door de intelligente routing van Oracle Contact On Demand toe te passen, kan snel met dezelfde kwaliteit en prioriteit als normale telefoongesprekken worden gereageerd op bellers die ervoor kiezen een voicemailbericht in te spreken. Agenten kunnen het bericht van de beller beluisteren en zo nodig opnieuw toewijzen aan een andere medewerker of werkgroep. U kunt de voicemail openen via de activiteitenrecord, zelfs nadat deze is afgehandeld. Voicemailberichten kunnen op een lokale mediaspeler of een telefoon worden afgespeeld.

■ E-mail

E-mails worden gerouteerd naar het e-mailadres van een agent, overeenkomstig de trefwoorden in de e-mail of de vaardigheden van de agent. E-mails kunnen worden beantwoord, genegeerd en opnieuw toegewezen aan een andere agent of werkgroep. Agenten zijn gebonden aan limieten voor het aantal e-mails dat ze tegelijkertijd kunnen behandelen. Als agenten deze limieten willen bekijken, kunnen ze in de knoppenbalk op 'Statistieken' klikken en de regel 'Offlineberichten' bekijken.

IVR

Het spraak- en voicemailsysteem is gebaseerd op IVR (Interactive Voice Response). Bij IVR wordt gebruik gemaakt van druktoetsenherkenning en de op vaardigheden gebaseerde routing van Oracle Contact On Demand.

Dankzij druktoetsherkenning kunnen gesprekken met behulp van IVR worden beantwoord en kan een vooraf opgenomen bericht worden afgespeeld. Verder kan aan klanten worden gevraagd om de aard van hun vraag aan te geven, zodat ze naar de juiste agent worden gerouteerd (bijvoorbeeld door op 1 te drukken voor Verkoop). Als uw bedrijfsbeheerder scherm pops heeft geconfigureerd die zijn gebaseerd op IVR-prompts, hebben de waarden die de gebruiker met een telefoon met druktoetsen opgeeft, voorrang op de zoekcriteria die worden beschreven onder de kop 'Records aan elkaar koppelen in Oracle Contact On Demand'. IVR-prompts ondersteunen alleen de volgende gegevens: het serviceaanvraagnummer, het thuisnummer van de relatie en de campagne-ID.

Serviceaanvraagnummers in Oracle CRM On Demand bevatten een koppelteken. Als een beller echter een serviceaanvraagnummer invoert als reactie op een IVR-prompt, adviseert u de beller om een asterisk (*) te gebruiken om het koppelteken in de IVR-prompt aan te geven.

OPMERKING: het thuisnummer van de relatie wordt niet standaard weergegeven op de standaardlay-out van de pagina 'Relatie'.

Records aan elkaar koppelen in Oracle Contact On Demand

Wanneer een agent een bericht van een klant ontvangt, doet Oracle Contact On Demand het volgende:

- 1 Bestaande records in de database van Oracle Contact On Demand worden doorzocht om een overeenkomend gegeven te vinden in de records 'Relatie', 'Lead', 'Account', 'Serviceaanvraag' en 'Campagne'.

Voor telefoongesprekken wordt gezocht naar overeenkomsten op basis van:

- Telefoonnummer van de beller (het telefoonnummer vanwaar de klant belt). Deze gegevens worden vastgelegd in het veld 'Herkomst'. In een campagne is het telefoonnummer van de beller het telefoonnummer van de campagne die de klant belt.

Voor e-mails wordt gezocht naar overeenkomsten op basis van:

- E-mailadres van de afzender. Deze gegevens worden vastgelegd in het veld 'Herkomst'.

Als u velden voor telefoonnummers en e-mailadressen wilt toevoegen aan campagnerecords, die worden gebruikt om overeenkomsten vast te stellen, moet de systeembeheerder de lay-out van de gegevenspagina voor campagnes aanpassen om de velden 'E-mail campagne' en 'Telefoonnummer campagne' handmatig toe te voegen.

In Oracle Contact On Demand worden serviceaanvragen alleen aan een activiteit gekoppeld als er een IVR-prompt voor die activiteit is ingesteld. In Oracle Contact On Demand wordt bijvoorbeeld alleen gezocht naar het overeenkomende privénummer van de relatie als de systeembeheerder een IVR-prompt heeft geconfigureerd waarmee een beller wordt verzocht een privénummer op te geven. Om het privénummervoor een relatie te kunnen zoeken, moet de systeembeheerder de standaardlay-out van de gegevenspagina voor relaties aanpassen, een veld voor het privénummer van de relatie toevoegen en moet er een geldig privénummer in dit veld zijn opgegeven voor de relatie. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het aanpassen van paginalay-outs.

- 2 Wanneer de zoekopdracht is voltooid, wordt er een activiteitenrecord gemaakt voor de communicatie, die wordt gekoppeld aan de overeenkomende record.

Een zoekopdracht kan de volgende resultaten opleveren:

- Als er een unieke serviceaanvraag is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteitenrecord aan zowel de serviceaanvraag als de primaire account van de serviceaanvraag. Oracle Contact On Demand koppelt de activiteitenrecord ook aan de relatie voor de serviceaanvraag, tenzij er een unieke overeenkomende relatie voor het telefoonnummer wordt gevonden.
- Als er een unieke overeenkomst voor een relatie is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteitenrecord automatisch aan zowel de relatie als aan de primaire account van de relatie.
- Als er een unieke overeenkomst voor een lead is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteit automatisch aan zowel de lead als de primaire account van de lead.
- Als er geen account is gekoppeld aan een unieke overeenkomst voor een record, wordt de unieke account in Oracle Contact On Demand automatisch aan het telefoonnummer gekoppeld, als er een telefoonnummer bestaat.
- Als er één overeenkomst wordt gevonden, wordt de overeenkomende record weergegeven.
- Als er meerdere overeenkomsten worden gevonden voor een bepaald type record, wordt de activiteit in Oracle Contact On Demand niet gekoppeld aan een specifieke record voor dit type record.

OPMERKING: u moet toegang hebben tot een specifiek type record, anders kan in Oracle Contact On Demand geen activiteit aan dit recordtype worden gekoppeld.

OPMERKING: als een agent een gesprek doorverbindt naar een andere agent, wordt er een activiteit gemaakt voor de agent naar wie het gesprek is doorverbonden.

Het callcenter beheren

Als supervisor hebt u hulpmiddelen en informatie nodig om uw callcenter effectief te beheren. U moet weten hoeveel gesprekken, e-mails en voicemailen door uw team worden afgehandeld. U moet de volgende vragen stellen: wat is de gemiddelde afhandelingsijd voor elke interactie, hoe lang staan klanten in de wachtrij en dergelijke. Dankzij toegang tot real-time informatie over uw activiteiten kunt u uw callcenter beter beheren en zelfs vaststellen op welke punten individuele agenten kunnen verbeteren.

Hulpmiddelen voor de supervisor in Oracle Contact On Demand

In Oracle CRM On Demand en Oracle Contact On Demand zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar die u kunnen helpen bij het beheren van uw callcenter. Alle vormen van communicatie met klanten kunnen worden gevolgd en gekoppeld aan klantrecords. Met deze volgfunctionaliteit wordt een database opgebouwd met gegevens over uw activiteiten en klanten, die u kunt openen met behulp van rapporten en analyses. Met de hulpmiddelen voor het controleren van agenten kunt u ook de prestaties van afzonderlijke agenten coachen.

Dashboard 'Communicatie'

Het dashboard 'Communicatie' bevat real-time statistieken over de wachtrijen van uw callcenter, zodat u prestaties kunt analyseren.

- Klik op het tabblad 'Dashboard' en selecteer in de vervolgkeuzelijst het dashboard 'Communicatie'. Klik op 'Weergeven'.
- Bekijk het huidige aantal interacties met klanten in al uw communicatiekanalen.
- Bekijk statistieken van individuele werkgroepen om de volumes van uw callcenter te analyseren en uw medewerkers aan te sturen.
- Klik op de koppeling 'Aanvullende rapporten' om een ander dashboard te selecteren voor de weergave van andere service- of verkoopanalyses.

Communicatierapporten en -analyses

De 'Startpagina Rapporten' bevat koppelingen naar vooraf ontwikkelde en aangepaste analyses waarmee u uw callcenter kunt beheren. Bekijk regelmatig aangepaste en vooraf ontwikkelde analyses om trends, potentiële risico's en kansen voor verbetering in uw callcenter vast te stellen.

Met Oracle CRM On Demand Answers kunt u aangepaste rapporten ontwikkelen waarmee u de communicatieactiviteiten gedurende de interacties van uw callcenter kunt analyseren. Ga als volgt te werk wanneer u een aangepaste analyse maakt:

- Gebruik het onderwerpgebied voor rapportage 'Activiteiten' om een communicatiespecifieke analyse te maken.
- Vouw de map 'Activiteit' en vervolgens de map 'Communicatie' uit.
- Klik op de gegevenskolommen in Oracle Contact On Demand om deze aan uw aangepaste analyse toe te voegen.

Zie [Rapporten](#) (op pagina 737) voor meer informatie.

Werken met de 'Startpagina Communicatie'

De 'Startpagina Communicatie' is het beginpunt voor het beheren van interactie met klanten.

Interactie met klanten beheren

In de sectie 'Postvak IN' wordt alle interactie weergegeven met klanten die momenteel aan u zijn toegewezen voor het kanaal dat u hebt gekozen in de subtabbladen (Gesprekken, Voicemail of E-mail). Zie [Communicatie-activiteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 332) voor een omschrijving van de velden (kolommen). U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide activiteiten in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor meer informatie.

Werken met communicatielijsten

In de sectie 'Communicatielijsten' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten maken op basis van verschillende criteria. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor communicatie:

Deze 'Lijst met activiteiten'	Geeft het volgende weer
Alle verouderde e-mails	Alle e-mails die u kunt zien, die langer dan 24 uur zijn geopend.
Alle verouderde voicemails	Alle voicemails die u kunt zien, die langer dan 24 uur zijn geopend.
Alle terugbelacties	Alle webreacties en andere terugbelacties die u kunt zien.
Alle e-mails	Alle e-mails die u kunt zien.
Alle inkomende gesprekken	Alle inkomende gesprekken die u kunt zien.
Alle inkomende e-mails	Alle inkomende e-mails die u kunt zien.
Alle uitgaande gesprekken	Alle uitgaande gesprekken die u kunt zien.
Alle uitgaande e-mails	Alle uitgaande e-mails die u kunt zien.
Alle doorgestuurde communicatie	Alle doorgestuurde communicatie die u kunt zien.
Alle gesprekken	Alle telefoongesprekken.
Alle voicemails	Alle voicemails.
Alle webreacties	Alle webreacties die u kunt zien.
Mijn Postvak IN voor communicatie	Alle interactie met klanten die momenteel aan u is toegewezen. Er worden geen nieuwe,

Deze 'Lijst met activiteiten'	Geeft het volgende weer
	onvolledige e-mails in deze lijst weergegeven.
Mijn Postvak IN voor gesprekken	Onvolledige gesprekken die aan u zijn toegewezen.
Mijn Postvak IN voor voicemails	Onvolledige voicemails die aan u zijn toegewezen.
Recent voltooide communicatie	Alle communicatie die u recent hebt voltooid.
Recent voltooide gesprekken	Gesprekken die u recent hebt voltooid.
Recent voltooide e-mails	E-mails die u recent hebt beantwoord.
Recent voltooide voicemails	Voicemails die u recent hebt voltooid.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuwe lijst'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Recent voltooide communicatie weergeven

In de sectie 'Recent voltooide communicatie' worden uw meest recent voltooide interacties weergegeven. Zie [Communicatie-activiteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 332) voor een omschrijving van de velden (kolommen).

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met de meest recente voltooide communicatie uit te vouwen. Deze lijst geeft een volledige pagina met records weer, waar u per pagina doorheen kunt bladeren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Info over Oracle Contact On Demand](#) (op pagina 313)
- [Oracle Contact On Demand beheren](#) (op pagina 319)

Oracle Contact On Demand beheren

Voer de volgende taken uit om Oracle Contact On Demand te beheren:

- [Contacten met klanten voorbereiden](#) (op pagina 320)
- [Telefoongesprekken afhandelen](#) (op pagina 323)
- [De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens een browsersessie](#) (op pagina 326)

- [Gesprekken starten](#) (op pagina 327)
- [Terugbellen \(web en telefoon\)](#) (zie "[Terugbellen \(internet en telefoon\)](#)") op pagina 328)
- [Voicemailberichten afhandelen](#) (op pagina 329)
- [E-mails afhandelen](#) (op pagina 330)
- [Communicatieactiviteiten samenvatten](#) (op pagina 332)
- [Statistieken beoordelen](#) (op pagina 335)
- [Interactiehistorie bekijken](#) (op pagina 336)
- [Agenten controleren](#) (op pagina 337)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Contacten met klanten voorbereiden

De volgende onderwerpen bevatten stapsgewijze procedures waarmee contacten met klanten worden voorbereid.

Oracle Contact On Demand openen

Wanneer u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand, wordt normaal gesproken het tabblad 'Communicatie' weergegeven met accounts, relaties en dergelijke. Ga als volgt te werk als het tabblad niet wordt weergegeven:

- Klik op de pijl rechts van de rij met tabbladen en selecteer 'Communicatie' in de vervolgkeuzelijst.

OPMERKING: Als 'Communicatie' niet als optie wordt weergegeven, voegt u mogelijk het tabblad toe aan de lay-out of contact opnemen met de beheerder. Zie [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 676) voor instructies over het weergeven van tabbladen.

Uw telefoonnummer bijwerken

Werk uw telefoonnummer bij wanneer u telefoongesprekken op een andere locatie wilt ontvangen. Het ingevoerde telefoonnummer is het nummer waarnaar uw telefoongesprekken worden doorgeschakeld.

Ga als volgt te werk om uw telefoonnummer bij te werken:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Gebruikersvoorkeur'.
- 2 Werk in het configuratievenster de telefooninstellingen bij:

- **SIP-adres.** Protocolstandaard voor het ontvangen van VoIP-telefoongesprekken. Werk dit veld bij als uw bedrijf op SIP gebaseerde VoIP gebruikt.
- **Externe telefoon (extern toestel).** Telefoonnummer waarnaar uw inkomende gesprekken door Oracle Contact On Demand worden doorgeschakeld. U kunt dit telefoonnummer altijd bijwerken.
- **Aankondiging afspelen.** Hiermee wordt u gevraagd op een cijfer (DTMF-toets) te drukken voordat het gesprek naar u wordt doorgeschakeld.

TIP: als u thuiswerkt, kunt u deze optie selecteren. Met deze optie voorkomt u dat iemand anders, bijvoorbeeld een kind, per ongeluk een telefoongesprek beantwoordt dat wordt doorgeschakeld vanaf het callcenter.

- 3 Klik op 'OK' om het configuratievenster te sluiten.

De nieuwe instellingen zijn direct van kracht.

Gebruikersvoorkeuren instellen

Als u uw persoonlijke begroeting wilt wijzigen, wilt werken met de telefoon van de haak en ander gedrag voor de afhandeling van telefoongesprekken wilt wijzigen, moet u uw gebruikersinstellingen bijwerken.

Ga als volgt te werk om uw gebruikersvoorkeuren in te stellen:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Gebruikersvoorkeur'.
- 2 Selecteer in het configuratievenster de gewenste instellingen voor 'Algemene telefoon' en 'Voicemailprompt':

Instelling	Omschrijving
Algemene telefoon	
Pop-upschermb voor inkomend gesprek	<p>Hiermee wordt automatisch de gegevenspagina van de serviceaanvraag, campagne, relatie, lead, account of het gesprek geopend wanneer u een telefoongesprek beantwoordt.</p> <p>Met de toepassing wordt in de database van Oracle CRM On Demand gezocht naar bestaande records die overeenkomen met het telefoonnummer van de beller. Als er één overeenkomst wordt gevonden, wordt de overeenkomende record weergegeven (serviceaanvraag-, relatie-, lead- of accountrecord). In andere gevallen wordt de pagina met gespreksgegevens weergegeven, bijvoorbeeld als er geen overeenkomst is of als er meerdere overeenkomsten zijn. Zie Oracle Contact On Demand (zie "Info over Oracle Contact On Demand" op pagina 313) voor meer informatie over overeenkomende records in Oracle CRM On Demand.</p>

Instelling	Omschrijving
Werken met de status 'Bezet' (beltoon uitschakelen)	Hiermee houdt u de lijn open nadat u het eerste gesprek hebt beantwoord, zodat u de telefoon niet hoeft op te nemen om deze te beantwoorden. In plaats hiervan kunt u de sectie 'Sprakbesturingselementen' in de knoppenbalk gebruiken om de telefoon te beantwoorden.
Gesprekken automatisch beantwoorden	(Alleen beschikbaar wanneer u werkt met de telefoon van de haak.) Hiermee worden alle inkomende gesprekken automatisch geaccepteerd, zodat bellers met u worden doorverbonden zonder dat u aanvullende stappen hoeft uit te voeren. Een signaal attendeert de agent op een inkomend gesprek.
Telefooninstellingen	Zie 'Uw telefoonnummer bijwerken' hierboven voor meer informatie over de opties voor 'Telefooninstellingen'.
Voicemailprompt	
WAV-bestand prompt met naam agent	Opname waarin uw naam wordt aangegeven.
WAV-bestand prompt met voicemailbegroeting	Opname die wordt afgespeeld wanneer een gesprek wordt doorverbonden naar uw voicemail.
WAV-bestand prompt met welkomstbericht	Opname die wordt afgespeeld wanneer een klant wordt doorverbonden naar uw telefoonnummer.
Gepersonaliseerde prompt opnemen	Hiermee neemt u uw persoonlijke bericht op. Met deze prompt worden bellers automatisch begroet wanneer de functie 'Begroeting afspelen' is ingeschakeld door de beheerder.

Uw Postvak IN controleren in Oracle Contact On Demand

De sectie 'Postvak IN' (op het tabblad 'Communicatie') bevat de kanaalspecifieke interacties die nog steeds actief zijn en aan u zijn toegewezen op het gekozen subtabblad ('Gesprekken', 'Voicemail' of 'E-mail'). In Oracle Contact On Demand worden deze activiteiten als actief beschouwd totdat het volgende gebeurt:

- **Telefoongesprekken.** Er verschijnt een samenvatting wanneer het gesprek wordt beëindigd. Op het scherm 'Samenvatting' wordt de status automatisch weergegeven als 'Voltooid'. Als u de status 'Voltooid' voor de activiteit wilt instellen, klikt u in het scherm 'Samenvatting' op 'Opslaan'. Als u de status 'Lopend' voor de activiteit wilt handhaven, klikt u op 'Annuleren'. Wanneer er een samenvatting van het gesprek is weergegeven wordt het gesprek niet langer weergegeven in het Postvak IN.
- **Voicemails.** Nadat u een voicemail hebt beluisterd, moet u 'Samenvatting' handmatig selecteren. Op het scherm 'Samenvatting' wordt de status automatisch weergegeven als 'Voltooid'. Wanneer de voicemail is verwerkt, wordt deze niet langer in het Postvak IN weergegeven.
- **E-mails.** U kunt e-mails beantwoorden, opnieuw toewijzen of verwijderen (bijvoorbeeld in het geval van spam). Wanneer u een e-mail beantwoordt, wordt automatisch het venster 'Samenvatting' weergegeven. In dit venster kan de agent aanvullende informatie toevoegen aan de activiteit 'Voltooid e-mail'.

Nadat de e-mail opnieuw is toegewezen of nadat een e-mail automatisch opnieuw is toegewezen door het systeem omdat een agent niet snel genoeg heeft gereageerd, wordt de e-mail niet langer in het Postvak IN van de agent weergegeven.

OPMERKING: e-mailactiviteiten worden pas in Oracle CRM On Demand opgeslagen nadat ze zijn beantwoord en in de samenvatting de status 'Voltooid' hebben gekregen. Uw beheerder kan Oracle Contact On Demand ook instellen voor het automatisch afronden van een activiteit zonder dat het venster 'Samenvatting' wordt weergegeven in Oracle Contact On Demand. Zie [Communicatieactiviteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 332) voor meer informatie.

Uzelf beschikbaar maken

Als u nieuwe gesprekken en voicemails wilt kunnen ontvangen, moet uw status zijn ingesteld op 'Beschikbaar'. U kunt e-mails ontvangen wanneer uw status 'Beschikbaar' is. Afhankelijk van de manier waarop de beheerder dit heeft ingesteld, kan uw status worden gewijzigd in 'Beschikbaar' zodra u zich aanmeldt bij de toepassing. Zo niet, dan moet u uw status handmatig instellen op 'Beschikbaar'.

Wanneer uw status 'Beschikbaar' is, kunt u het volgende doen:

- Een of meer typen nieuwe communicatie ontvangen die aan u is toegewezen (telefoongesprekken, e-mails, voicemails). Het communicatietype en het desbetreffende aantal hangt af van de instellingen die de beheerder heeft geconfigureerd.
- Gegevens bekijken in verband met de inkomende interacties die op de knoppenbalk worden weergegeven.

Ga als volgt te werk om u beschikbaar te maken voor telefoongesprekken:

- Klik op 'Niet beschikbaar' in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk.

De status 'Niet beschikbaar' wordt gewijzigd in 'Beschikbaar'.

Telefoongesprekken afhandelen

Zodra u beschikbaar bent voor werk, kunt u telefoongesprekken van klanten gaan aannemen. Afhankelijk van de routing in uw bedrijf ontvangt u gesprekken op basis van uw vaardigheden, werkgroep of andere criteria.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide gesprekken in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor meer informatie.

Verder zoekt het programma naar overeenkomende records voor het telefoongesprek en wordt de overeenkomende record weergegeven. Als er geen bestaande records zijn of als er of meerdere records zijn die overeenkomen met het inkomende telefoongesprek, wordt het venster 'Gespreksgegevens' weergegeven. Zie [Oracle Contact On Demand](#) (zie "[Info over Oracle Contact On Demand](#)" op pagina 313) voor meer informatie.

Als u uw status naar 'Niet beschikbaar' wijzigt, kunt u nog steeds e-mails toegewezen krijgen. Er kunnen echter geen andere vormen van communicatie, zoals telefoongesprekken en voicemails, aan uw worden toegewezen. U kunt instellen dat u niet beschikbaar bent terwijl u bezig bent met ander werk, bijvoorbeeld als u bestaande berichten aan het afhandelen of aan het opschonen bent. Door in te stellen dat u niet beschikbaar

bent, voorkomt u dat u gesprekken onnodig mist omdat u bezig bent met andere werkzaamheden. Een alternatieve oplossing om te voorkomen dat u inkomende gesprekken mist, is om twee browservensters met dezelfde gebruikersgegevens naast elkaar te openen: een met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' geopend en een tweede met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' gesloten. Gebruik het eerste browservenster voor inkomende gesprekken en het tweede browservenster voor alle andere activiteiten.

Telefoongesprekken aannemen

- Beantwoord de telefoon wanneer een nieuwe communicatie aan u wordt toegewezen.

Als Oracle Contact On Demand is ingesteld om pop-upschermpjes te kunnen weergegeven, wordt de overeenkomende record weergegeven op basis van een zoekactie naar de volgende gegevens (exact in deze volgorde):

- Serviceaanvraag
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Account

OPMERKING: aanvullende configuratietaken voor Oracle Contact On Demand moeten zijn voltooid als u wilt dat de toepassing zoekt naar gegevens die door de beller zijn ingevoerd als reactie op een IVR-prompt (Interactive Voice Response); het gaat hierbij om een serviceaanvraagnummer, het privé-nummer van de relatie of een campagne-ID.

Als pop-upvenster niet voor u zijn ingesteld, kunt u op het knipperende bericht voor inkomende gesprekken klikken op de werkbalk 'Communicatie'. U gaat dan direct naar de pagina 'Gespreksgegevens'.

Wanneer u het gesprek accepteert, worden de gespreksbesturingselementen beschikbaar.

TIP: als er een pop-upvenster voor een binnenkomend gesprek wordt weergegeven terwijl u een record aan het bewerken bent, gaan niet-opgeslagen gegevens voor deze record verloren. Het verdient aanbeveling twee browservensters met dezelfde gebruikersgegevens te openen: een met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' geopend en de andere met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' gesloten. Gebruik het eerste browservenster voor inkomende gesprekken en het tweede browservenster voor alle andere activiteiten.

Ga als volgt te werk om een gesprek te beëindigen:

- Hang op of klik in de sectie 'Sprakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Ophangen'.

Na beëindiging van het gesprek verschijnt het scherm 'Samenvatting' waarin u informatie over het gesprek kunt bijhouden. Uw beheerder kan een op tijd gebaseerde samenvatting instellen, zodat u uw werk na het gesprek kunt voltooien. Zie [Communicatieactiviteiten samenvatten](#) (op pagina 332) voor meer informatie over het samenvatten van activiteiten.

Gesprekken in de wachtrij plaatsen

- Klik gedurende het gesprek in de sectie 'Sprakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Blokkeren'.

Als u een gesprek in de wachtrij zet, kunt u het gesprek parkeren en de gesproken communicatie met de beller onderbreken. U kunt de status van het gesprek (dat wil zeggen: 'In wachtrij') in de knoppenbalk zien.

Ga als volgt te werk om het gesprek te hervatten:

- Klik op de knop 'Blokkeren'.

Ga als volgt te werk om gesprekken door te verbinden:

- 1 Klik in de sectie 'Sprakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Doorverbinden'.
- 2 Selecteer de gewenste optie in het venster dat wordt weergegeven.
- 3 Voer in het venster 'Doorverbinden' een van de volgende stappen uit, overeenkomstig uw vorige selectie:

Voor deze optie	Procedure
Agent	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecteer een agent. <ul style="list-style-type: none"> TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de agent in de lijst wilt zoeken. OPMERKING: als u een gesprek doorverbindt naar een agent, hoeft deze niet te zijn aangemeld bij de toepassing of beschikbaar te zijn voor gesprekken. 2. Klik op een van de knoppen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind doorverbinden. Hiermee verbindt u het gesprek door naar een andere agent, waarna uw verbinding met het gesprek wordt verbroken. ■ Doorverbinden met aankondiging. Hiermee verbindt u het gesprek door, zodat u het gesprek kunt aankondigen bij de agent die antwoordt. De klant hoort de aankondiging niet. ■ Vergadering. Hiermee verbindt u het gesprek door, waarbij u en de klant aan de lijn blijven terwijl een andere persoon deelneemt aan het gesprek. TIP: u kunt op de naam van de agent dubbelklikken om het gesprek blind door te verbinden. 3. Als de agent niet antwoordt, kunt u op elk gewenst moment in de sectie 'Sprakbesturingselementen' op 'Doorverbinden verlaten' klikken. Als u opnieuw verbinding met de beller wilt maken, klikt u op de knop 'Blokkeren'.

Voor deze optie	Procedure
Groep	<p>Selecteer de vaardighedengroep vanuit uw bedrijfslijst met groepen en klik op 'Doorverbinden' of dubbelklik op de groepsnaam.</p> <p>Als u een gesprek doorverbindt naar een vaardighedengroep, hoeven er geen agenten te zijn aangemeld.</p> <p>TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een groep' als u een groep in de lijst wilt zoeken.</p>
Telefoon	<p>4. Voer het telefoonnummer in het beschikbare veld in.</p> <p>Dit kan een telefoon binnen of buiten het bedrijf zijn.</p> <p>5. Klik op 'Vergadering', 'Doorverbinden met aankondiging' of 'Blind doorverbinden' om het doorverbinden te voltooien.</p>
Voicemail	Hiermee verzendt u het gesprek naar de voicemail van de agent.

1 Voer gegevens in het scherm 'Samenvatting' in.

OPMERKING: wanneer u een gesprek doorverbindt, wordt het gesprek tussen u en de beller beëindigd, waarna het scherm 'Samenvatting' wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om opnieuw verbinding te maken met de beller:

■ Klik op de knop 'Doorverbinden verlaten' en klik op de knop 'In wachtlijn plaatsen'.

OPMERKING: deze optie is beschikbaar voor 'Doorverbinden met aankondiging' of 'Vergadering'.

De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens een browsersessie

Wanneer u meerdere browservensters in Oracle CRM On Demand gebruikt om met een klant te spreken en tegelijkertijd een formulier in te vullen, zoals bijvoorbeeld een serviceaanvraag, kunt u in een van de Oracle CRM On Demand-browservensters de communicatiehulpmiddelen uitschakelen. Dan kunt u de gegevens die u op het formulier invult ook opslaan. In het andere Oracle CRM On Demand-browservenster kunt u de communicatiehulpmiddelen gebruiken voor het beheren van de contacten met de klant.

OPMERKING: de sectie met uitgeschakelde communicatiehulpmiddelen blijft uitgeschakeld in het browservenster totdat u zich afmeldt en opnieuw aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. U hoeft het browservenster niet te sluiten.

Ga als volgt te werk om de werkbalk 'Communicatie' uit te schakelen in browsersessie 1:

1 Klik vanuit de knoppenbalk op de knop 'X' in de titelbalk van de sectie 'Werkbalk Communicatie'.

TIP: plaats de aanwijzer op de knop voor knopinfo met informatie over de functionaliteit van de knop.

Wanneer u op de knop 'Werkbalk Communicatie uitschakelen' klikt, wordt een aanvraag tot bevestiging weergegeven.

- 2 Klik op 'OK' om de werkbalk 'Communicatie' uit te schakelen.

OPMERKING: als u de werkbalk 'Communicatie' uitschakelt, kunt u bijvoorbeeld de knoppen 'Verwijderen', 'Afronden', 'Opnieuw toewijzen' en 'E-mail openen' of Oracle Contact On Demand-bijlagen niet vanuit de browsersessie gebruiken. Dit geldt ook voor het weergeven van de interactiehistorie vanuit een pagina met gespreksgegevens. U kunt zich opnieuw aanmelden bij Oracle CRM On Demand om de werkbalk 'Communicatie' weer in te schakelen.

Gesprekken starten

Vanuit Oracle Contact On Demand kunt u externe gesprekken met klanten of interne gesprekken met een andere agent of supervisor starten.

Elke agent heeft standaard twee aparte telefoonlijnen, zodat hij op de eerste lijn een inkomend gesprek kan ontvangen en op de tweede lijn een uitgaand gesprek kan starten. Bijvoorbeeld: uw klant heeft informatie nodig waarover u niet beschikt. U kunt de klant in de wachtrij plaatsen, op de tweede lijn klikken om deze te activeren, op 'Kiezen' klikken en iemand anders bellen voor de benodigde informatie. Zodra u de informatie ontvangt, kunt u het tweede gesprek beëindigen en de klant op de eerste lijn weer uit de wachtrij halen.

Wanneer een extern gesprek automatisch wordt gestart, wordt in Oracle CRM On Demand een activiteitenrecord voor het gesprek gemaakt, tenzij u deze optie uitschakelt voordat u elk nummer kiest. Als u de uitgaande gespreksactiviteit in een logboek registreert, kunt u sneller uw dagelijkse activiteiten bijhouden. Daarnaast kunnen managers de productiviteit van elke agent meten.

Ga als volgt te werk om een extern gesprek te starten:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Kiezen'.

OPMERKING: het selectievakje 'Activiteit in logboek opnemen' is standaard ingeschakeld.

- 2 Vervolgens kunt u een van de volgende handelingen uitvoeren:

- Selecteer een nummer in de lijst 'Recent gekozen' en klik op 'Gesprek'.

OPMERKING: deze recentelijk gebelde nummers horen bij de huidige sessie. Wanneer u zich afmeldt, wordt de lijst gewist.

- Voer het telefoonnummer in en klik op 'Gesprek'.
- Klik op de knop 'Agenten zoeken', selecteer de agent in de lijst en klik op 'Kiezen'.

TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de agent in de lijst wilt zoeken.

- 3 Beantwoord de telefoon.

Vervolgens wordt vanuit Oracle Contact On Demand het ingevoerde doeltelefoonnummer gekozen.

Ga als volgt te werk om een extern gesprek te starten met behulp van de muis:

- 1** Navigeer naar de gegevens van een relatie op de lijst- of de gegevenspagina voor relaties.
Als het nummer van de relatie als hyperlink wordt weergegeven, kunt u hierop klikken om het nummer te kiezen.
OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw systeem aanpassen en velden en de desbetreffende eigenschappen wijzigen. Bij dergelijke velden kunt u mogelijk geen telefoonnummers kiezen met de muis.
- 2** Klik op de koppeling van het telefoonnummer dat u wilt kiezen.
Er verschijnt een dialoogvenster voor de beller.
OPMERKING: het telefoonnummer in dit dialoogvenster is alleen-lezen. Als u dit dialoogvenster wilt uitschakelen, navigeert u naar 'Mijn set-up', 'Persoonlijk profiel', 'Mijn profiel' en schakelt u het selectievakje 'Pop-up Klikken om te bellen weergeven' uit. U moet zich afmelden en weer aanmelden voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.
- 3** Klik op de knop 'Gesprek' om het uitgaande gesprek te starten.
Vervolgens wordt vanuit Oracle Contact On Demand het doeltelefoonnummer gekozen waarop u hebt geklikt.

Ga als volgt te werk om een intern gesprek te starten:

U kunt een intern gesprek met agenten of supervisors starten. Hun status wordt weergegeven in de lijst met gebruikers, samen met hun naam en doeltelefoonnummer (dus de huidige locatie). Als u naar een agent belt, gaat het desbetreffende toestel over, of de agent nu wel of niet is aangemeld.

Terugbellen (internet en telefoon)

Via Oracle Contact On Demand is het mogelijk om bellers terug te bellen (naar een via internet ingevoerd nummer of naar het nummer dat in de database staat) die door de beheerder moeten worden ingesteld:

- **Webreacties.** Klanten hebben toegang tot een scherm op de bedrijfswebsite om aan te geven wanneer ze willen worden teruggebeld.
- **Terugbellen.** Via het telefoonmenu geven klanten aan dat ze willen worden teruggebeld wanneer ze contact opnemen met het callcenter.

Wanneer een terugbelverzoek wordt ingediend via de webpagina of het telefoonmenu, wordt het verzoek doorgestuurd naar de meest geschikte agent die beschikbaar is. Deze agent ziet een knipperende waarschuwing en de gespreksknoppen worden geactiveerd.

Ga als volgt te werk om terugbelverzoeken te accepteren:

- Klik op 'Beantwoorden' wanneer u op de knoppenbalk het waarschuwingsbericht ziet.
Als u het terugbelverzoek accepteert, wordt het gesprek naar u doorgegeven. Uw telefoon gaat over en wanneer u deze opneemt, wordt verbinding gemaakt met de indiener van het verzoek. Als u een

webreactie accepteert, wordt in het dialoogvenster 'Webreactie' de informatie weergegeven die de beller heeft ingevuld op het scherm 'Webreactie'.

OPMERKING: de gegevenspagina van Oracle Contact On Demand wordt niet weergegeven voor webreacties. De activiteitenrecords worden wel automatisch gekoppeld aan passende records.

Voicemailberichten afhandelen

Voicemailberichten kunnen persoonlijke berichten of ACD-berichten zijn. ACD-berichten zijn voicemailberichten die zijn achtergelaten voor het callcenter van uw bedrijf. Deze voicemailberichten worden geretourneerd volgens de gespreksstroom die is ingesteld door uw beheerder en worden toegewezen aan agenten op basis van hun vaardigheden en beschikbaarheid.

U kunt een voicemailbericht opnieuw toewijzen aan een andere agent, supervisor of vaardighedengroep. Wanneer u een voicemailbericht opnieuw toewijst, doorloopt dit opnieuw de routing, overeenkomstig de werkstroom die uw beheerder heeft ingesteld. Opnieuw toegewezen voicemailberichten zijn niet langer uw eigendom.

Wanneer een voicemailbericht zich in uw wachtrij bevindt, knippert de waarschuwing 'Binnenkomende voicemail' in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actie balk gedurende enkele seconden. De record wordt ook boven in uw Postvak IN weergegeven op de 'Startpagina Communicatie', op het subtabblad 'Voicemail'.

U kunt bepalen gedurende welk tijdsbestek op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooid voicemails in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor meer informatie.

U kunt één voicemail per keer afspelen. Het afspelen is niet van invloed op uw beschikbaarheid om gesprekken te beantwoorden. Uw beschikbaarheid wordt wel beïnvloed als u voicemails beluistert via de telefoon.

OPMERKING: voicemailberichten kunnen niet worden verwijderd.

Ga als volgt te werk om een nieuw of afgespeeld bericht te beluisteren:

1 Klik in het postvak IN op de koppeling met het onderwerp van het voicemailbericht.

2 Klik op de pagina 'Voicemail' op de knop 'Voicemail beluisteren'.

Hiermee wordt het voicemailbericht afgespeeld via de lokale mediaspeler.

TIP: als u problemen ondervindt bij het beluisteren van ingesproken berichten, kunt u de standaard mediaspeler van uw computer gebruiken.

Ga als volgt te werk om een nieuw of afgespeeld bericht te beluisteren via de telefoon:

1 Klik in het postvak IN op de koppeling met het onderwerp van het voicemailbericht.

2 Klik op de pagina 'Voicemail' op de knop 'Voicemail beluisteren via telefoon'.

De telefoon van de agent gaat over en het voicemailbericht wordt afgespeeld via de telefoon.

Ga als volgt te werk om het voicemailbericht opnieuw toe te wijzen:

- 1 Klik op de pagina 'Voicemail' op 'Opnieuw toewijzen'.
- 2 Klik in het geopende venster op 'Agent' of 'Groep'.
- 3 Selecteer in het venster 'Doorverbinden' een groep of agent.

Als u op 'Agent' klikt, wordt er een dialoogvenster geopend met een lijst van alle agenten en hun huidige status. In de volgende lijst worden de statussen van agenten beschreven:

- **Beschikbaar.** De agent heeft de status 'Beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Pauze.** De agent heeft de status 'Niet beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Bezet.** De agent is bezig met een ander gesprek en is niet beschikbaar.
- **Afgemeld.** De agent is niet aangemeld bij de communicatieserver. Deze informatie houdt geen verband met de status van de agent in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** De agent is op dit moment bezig een e-mailbericht te verwerken.
- **Afronden.** De medewerker is op dit moment bezig samenvattingsgegevens te verwerken.

- 4 Klik op 'Doorverbinden'.

E-mails afhandelen

E-mails worden doorgestuurd naar agenten op basis van vaardigheden, beschikbaarheid of trefwoord. Wanneer een e-mail naar u is doorgestuurd, knippert de waarschuwing voor inkomende e-mail in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk. De record wordt ook boven in uw Postvak IN weergegeven op het subtabblad 'E-mail' van de 'Startpagina Communicatie'.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide e-mails in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor meer informatie.

In het algemeen zult u alle e-mails willen beantwoorden. Wanneer u echter e-mail ontvangt die u niet hoeft te beantwoorden, zoals spam, kunt u deze verwijderen. In dat geval wordt de e-mail zonder reactie afgerond en wordt er geen voltooide e-mailactiviteit gemaakt. U kunt er echter voor kiezen om een e-mailactiviteit voor verwijderde e-mails te maken als u dat wilt. U kunt onvoltooide e-mails opslaan door op 'Als concept opslaan' te klikken. Deze e-mails worden opgeslagen in de map 'Concepten'. U kunt genegeerde en verzonden e-mails niet bewerken.

De beheerder configureert ook de instellingen voor het maximale aantal e-mails dat u kunt ontvangen. U kunt deze gegevens bekijken in de regel 'Offlineberichten' van het venster 'Statistieken', weergegeven als x/y. X is het aantal berichten dat momenteel aan u is toegewezen. Y is uw toegestane limiet.

Opmerking: als een agent een e-mail ontvangt, blijft de status van de agent op 'Beschikbaar' staan.

Ga als volgt te werk om nieuwe e-mails te lezen:

Als u uw nieuwe e-mail wilt lezen, kunt u een van de volgende stappen uitvoeren:

- 330** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

- Klik op de waarschuwing voor inkomende e-mail in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk.

Hiermee wordt het subtabblad 'E-mail' automatisch geopend op de 'Startpagina Communicatie'.

- Ga naar het subtabblad 'E-mail' van het tabblad 'Communicatie'.

Dit bevat een lijst met nieuwe e-mail die aan u is toegewezen.

- 1 Klik op de koppeling met het onderwerp van de e-mail die u wilt bekijken.
- 2 De inhoud van de e-mail wordt weergegeven in het venster 'Nieuwe e-mailgegevens'.
- 3 In het venster 'E-mailgegevens' kunt u het volgende doen:
 - **Opnieuw toewijzen.** Hiermee stuurt u de e-mail door naar dezelfde werkgroep, zodat het bericht kan worden toegewezen aan een andere agent of groep.
Typ informatie in het veld 'Opmerking' als u de volgende agent of groep van achtergrondinformatie wilt voorzien.
 - **Verwijderen.** Hiermee verwijdert u de e-mail uit het postvak IN.
Gebruik deze functie voor ongewenste e-mailberichten. Als u sommige verwijderde e-mailberichten wilt volgen, moet u het selectievakje 'Activiteit in logboek opnemen' inschakelen in het venster 'E-mail verwijderen'.
 - **Als concept opslaan.** Hiermee slaat u de e-mail op in de lijst met conceptberichten binnen de sectie 'E-mail'.
 - **Beantwoorden.** Zodra u een e-mail beantwoordt, wordt een samenvattingsscherm weergegeven. Voer de juiste samenvattingsgegevens in en klik op 'Opslaan'.
De activiteit wordt nu opgenomen in de sectie 'Recent voltooide e-mails' van de 'Startpagina Communicatie'. Als de e-mail gerelateerd was aan bepaalde records, kunt u de e-mail openen vanuit de interactiehistorie van de record. Zowel de oorspronkelijke e-mail als de reactie worden vastgelegd in de interactiehistorie.

Ga als volgt te werk om conceptversies van e-mails, verzonden e-mails en verwijderde e-mails te lezen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Communicatie' op het subtabblad 'E-mail'.
- 2 In de sectie 'Mijn e-mails' in het vervolgkeuzemenu zoekt u naar de e-mail die u wilt bekijken:
 - Conceptberichten
 - Verzonden berichten
 - Verwijderde berichten

Hiermee wordt een lijst met e-mails voor de geselecteerde lijst weergegeven.
- 3 Klik op de koppeling met het onderwerp van de e-mail die u wilt bekijken.
De inhoud van de e-mail wordt weergegeven in het venster 'E-mailgegevens'.

OPMERKING: de activiteit 'Uitgaande e-mail' wordt opgeslagen als aparte activiteitenrecord. Als de activiteit 'Uitgaande e-mail' bijvoorbeeld aan een relatie of een account is gekoppeld, wordt de activiteitenrecord ook weergegeven in de sectie met aan de relatie of de account verwante informatie. In Oracle CRM On Demand worden alleen voltooide e-mailactiviteiten gemaakt in 'Verzonden berichten'.

Ga als volgt te werk om de e-mail opnieuw toe te wijzen:

- 1 Klik op de pagina 'E-mail' op 'Opnieuw toewijzen'.
- 2 Klik in het geopende venster op 'Agent' of 'Groep'.
- 3 Selecteer in het venster 'Doorverbinden' een groep of agent.

Als u op 'Agent' klikt, wordt er een dialoogvenster geopend met een lijst van alle agenten en hun huidige status. In de volgende lijst worden de statussen van agenten beschreven:

- **Beschikbaar.** De agent heeft de status 'Beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Pauze.** De agent heeft de status 'Niet beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Bezet.** De agent is bezig met een ander gesprek en is niet beschikbaar.
- **Afgemeld.** De agent is niet aangemeld bij de communicatieserver. Deze informatie houdt geen verband met de status van de agent in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** De agent is op dit moment bezig een e-mailbericht te verwerken.
- **Afronden.** De medewerker is op dit moment bezig samenvattingsgegevens te verwerken.

- 4 Klik op 'Doorverbinden'.

Communicatieactiviteiten samenvatten

De systeembeheerder bepaalt of het scherm 'Samenvatting' in Oracle Contact On Demand automatisch of handmatig wordt ingeschakeld. Standaard zijn samenvattingsschermen verplicht. Alleen de beheerder kan de schermen 'Samenvatting' in Oracle Contact On Demand inschakelen of uitschakelen.

TIP: de instelling 'Automatisch afronden' is beschikbaar in de sectie 'Bedrijfsprofiel' van Oracle CRM On Demand. Alleen beheerders kunnen deze instelling inschakelen of uitschakelen. Zie de *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* en de *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* voor meer informatie over het instellen van de automatische afronding/samenvatting van interacties.

Wanneer u een contact beëindigt (gesprekken, voicemail, e-mails), wordt er automatisch een activiteit gemaakt met Oracle Contact On Demand en wordt het scherm 'Samenvatting' weergegeven. Doorloop het scherm 'Samenvatting' om de communicatieactiviteit definitief te kunnen beëindigen.

Als het scherm 'Samenvatting' niet wordt weergegeven, moet u het volgende doen:

- Vraag uw systeembeheerder of het scherm 'Samenvatting' is ingeschakeld.
- Controleer of pop-ups in uw browser geblokkeerd worden.

LET OP: ga niet naar het scherm 'Samenvatting' terwijl het gesprek nog actief is. Anders verschijnt er een tweede scherm 'Samenvatting' zodra de verbinding wordt verbroken. Zorg dat u niet meerdere schermen 'Samenvatting' open laat staan; anders is het moeilijk na te gaan welk scherm 'Samenvatting' bij welk gesprek hoort.

OPMERKING: voor iedere afzonderlijke activiteit wordt een afzonderlijk scherm 'Samenvatting' geopend. U kunt uw schermen 'Samenvatting' aanpassen op de pagina 'Toepassingsaanpassing' van Oracle CRM On Demand. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het aanpassen van de lay-out van de schermen 'Samenvatting'. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toewijzen van aangepaste schermen 'Samenvatting' aan specifieke gebruikers.

Als het scherm 'Samenvatting' wordt weergegeven terwijl u een record bewerkt, gaan de ingevoerde gegevens voor deze record niet verloren omdat de openstaande pagina die u bewerkt niet wordt vernieuwd als de gegevens met Oracle Contact On Demand worden opgeslagen in het scherm 'Samenvatting'.

In het scherm 'Samenvatting' kunt u samenvatten wat er tijdens het desbetreffende contact met de klant is gebeurd. Ook kunt u in dit scherm andere records aan de activiteit koppelen, zoals accounts en relaties. Door records te koppelen, wordt er een historische controle gegenereerd van alle communicatie tussen uw bedrijf en een relatie of account. Ook kunt u zo alle interacties bijhouden die nodig zijn om een serviceaanvraag te verwerken of alle interacties die als gevolg van een specifieke campagne worden gegenereerd. Zo kan uw bedrijf de algehele effectiviteit van een campagne meten.

In de volgende tabel worden enkele velden van het scherm 'Samenvatting' beschreven.

Veld	Omschrijving
Belangrijke taakinformatie	
Eigenaar	De alias van de eigenaar van de record. De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd, alsmede de zichtbaarheid in beheerde lijsten.
Onderwerp	Standaard wordt het subtype activiteit gevolgd door het telefoonnummer of e-mailadres.
Prioriteit	Prioriteit voor deze activiteit, zoals bepaald door de installatie van uw bedrijf. 'Alleen lezen'-veld.
Herkomst	Telefoonnummer of e-mailadres vanaf waar het gesprek wordt gevoerd of de e-mail wordt verzonden. 'Alleen lezen'-veld.
Bestemming	Telefoonnummer dat de agent kiest of e-mailadres waarnaar de agent de e-mail stuurt. 'Alleen lezen'-veld.
Status	Wordt standaard ingesteld op 'Voltooid' in het scherm 'Samenvatting'. Als u de gegevens met de status 'Voltooid' opslaat, wordt de activiteit weergegeven in de sectie 'Recent voltooide communicatie' van de 'Startpagina Communicatie'.
Type	Activiteitstype zoals gedefinieerd in uw bedrijf. Alleen lezen.

Veld	Omschrijving
Subtype activiteit	<p>Specifiek activiteitstype. U kunt deze waarden niet bewerken; alleen de beheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of toevoegen.</p> <p>Standaardwaarden zijn 'Inkomend gesprek', 'Uitgaand gesprek', 'Inkomende communicatie', 'Uitgaande communicatie', 'Gemiste communicatie', 'Inkomende e-mail', 'Uitgaande e-mail', 'Doorgestuurde e-mail', 'Opnieuw toegewezen e-mail', 'Reactie', 'Inkomende voicemail', 'Uitgaande voicemail', 'Doorgestuurde voicemail', 'Opnieuw toegewezen voicemail', 'Terugbellen' en 'Webreactie'.</p>
Oplossingscode	<p>Korte omschrijving van de manier waarop dit gesprek is opgelost.</p> <p>Standaardwaarden zijn 'Onjuist nummer', 'Bezet', 'Terugbellen', 'Bijwerking klant', 'Verwijderde e-mail', 'Algemene vraag', 'Literatuuraanvraag', 'Nieuwe account', 'Nieuwe relatie', 'Nieuwe lead', 'Nieuwe verkoopkans', 'Nieuwe serviceaanvraag', 'Geen antwoord', 'Niet geïnteresseerd', 'Externe overdracht', 'Overig', 'Productvraag', 'Opnieuw toegewezen aan agent', 'Antwoord', 'Geplande opvolging', 'Overgedragen aan agent', 'Overgedragen aan groep' en 'Overgedragen naar voicemail'.</p> <p>De beheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of toevoegen.</p>
Verwante items	<p>Records die aan de activiteit zijn gekoppeld. Records worden in Oracle Contact On Demand automatisch gekoppeld wanneer de activiteit wordt gemaakt op basis van gegevens die door de toepassing worden vastgelegd, zoals herkomst, bestemming en andere cijfers die de beller invoert.</p> <p>U kunt ook nieuwe records maken die automatisch worden gekoppeld aan deze activiteit of bestaande records selecteren die u wilt koppelen. Klik op het zoekpictogram naast het recordtype. Selecteer op de zoekpagina de bestaande record of klik op 'Nieuw', voer de vereiste gegevens op de bewerkingpagina in en sla de record op.</p>
Aanvullende informatie	
Gewijzigd door	Naam van de persoon die de record heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd dat deze optreedt. Door het systeem gegenereerd.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het gesprek. Maximaal 16.350 tekens.

Automatische samenvattingsschermen

U hebt een minuut om het scherm 'Samenvatting' in te vullen. Deze tijd kan door de beheerder worden gewijzigd. Als u er te lang over doet om de gegevens in het scherm 'Samenvatting' in te voeren, verschijnt er een timerwaarschuwing. Klik op 'OK' en ga door het met invoeren van de gegevens. Klik vervolgens op 'Opslaan'. Na de eerste timerwaarschuwing worden er geen timerwaarschuwingen meer weergegeven. Als het scherm 'Samenvatting' automatisch wordt geopend, wordt de knop 'Annuleren' grijs weergegeven en kan deze niet worden gebruikt. Als u het scherm 'Samenvatting' sluit, worden de door u ingevoerde gegevens opgeslagen.

Automatische samenvattingsschermen

Als u het scherm 'Samenvatting' handmatig opent, kunt u het scherm 'Samenvatting' sluiten zonder de gegevens op te slaan door de knop 'Annuleren' te selecteren.

Statistieken beoordelen

U kunt statistieken beoordelen door op 'Statistieken' te klikken in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' in de knoppenbalk. De statistieken geven de activiteiten van de afgelopen 24 uur weer voor u of uw werkgroep, zoals wordt aangegeven in de volgende tabel. De statistieken worden om middernacht (bedrijfstijd) teruggezet op nul (0).

Dit label	Geeft deze informatie aan
Sessie	
Laatste update	Laatste keer dat statistieken zijn bijgewerkt (per agent)
Aangemeld gedurende	Duur van aanmelding (per agent)
Gesprekstijd	<p>Duur van gesprekstijd voor alle interacties met de telefoon van de agent.</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 gesprekken <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD-gesprek: gesprekstijd 30 minuten ■ 1 uitgaand gesprek: 10 minuten ■ 1 inkomend gesprek: 14 minuten ■ 1 webreactiegesprek: 15 minuten ■ Gesprekstijd is 69 minuten
Tijd voor antwoord	<p>Gemiddelde tijd voordat wordt geantwoord voor alle typen interacties voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Agent is lid van werkgroep 1, 2 en 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 1: 2 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 2: 4 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 3: 6 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord: 4 minuten
Offline berichten	Aantal e-mails in uw wachtrij of het ingestelde aantal berichten dat u ontvangt (per agent)
Spraak	Aantal gesprekken dat de agent heeft aangenomen. Deze waarde geldt per agent en bevat niet de totalen van de werkgroep.

Dit label	Geeft deze informatie aan
Aantal gesprekken in wachtrij	Aantal gesprekken in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Langste wachttijd	De langste tijd dat een gesprek in de wachtrij heeft gestaan. Deze periode wordt berekend door alle gesprekken op te nemen in alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Geeft de status van spraakgesprekken aan, bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.
Voicemail	Aantal ACD-voicemails dat de agent heeft afgehandeld.
Aantal voicemails in wachtrij	Aantal ACD-voicemails in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Geeft de status van ACD-voicemails aan, bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.
E-mail	Aantal ACD-e-mails dat de agent heeft afgehandeld.
Aantal e-mails in wachtrij	Aantal ACD-e-mails in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Voor ACD-e-mails (per agent), bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.

Interactiehistorie bekijken

In Oracle Contact On Demand wordt in een apart bestand, de zogenaamde interactiehistorie, bijgehouden wat er tijdens de interactie met elke klant gebeurt. Deze historie, die lijkt op een logbestand, bevat gegevens als de agent, prioriteit en routing voor de voicemail. Interactiehistories worden als bijlagen van activiteitenrecords opgeslagen.

Ga als volgt te werk om een interactiehistorie weer te geven:

- 1 Selecteer de activiteit.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de secties voor 'Bijlagen'.
- 3 Klik in de rij met de interactiehistorie op 'Weergeven'.
- 4 Klik op de specifieke koppeling in de historie voor meer gegevens.

U kunt bijvoorbeeld op deze koppeling klikken om uw antwoord op een e-mail te bekijken. Daarbij wordt de tekst van het antwoord opgeslagen.

Agenten controleren

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet u als supervisor zijn ingesteld in Oracle Contact On Demand.

U kunt de monitorfuncties als coachinghulpmiddel gebruiken om agenten te helpen bij het zo goed mogelijk afhandelen van problemen van klanten. Wanneer u agenten controleert, weten zij niet wanneer u hun gesprekken afluistert.

Ga als volgt te werk om het gesprek van een agent te controleren:

- 1 Navigeer in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk naar 'Supervisor' en vervolgens naar 'Controleren'.
- 2 Selecteer in het venster 'Agent controleren' de naam van de agent.
TIP: Gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de groep in de lijst wilt zoeken.
- 3 Selecteer het controle- of opnamebesturingselement voor het huidige gesprek:
 - **Luisteren.** U kunt het gesprek beluisteren, maar de klant of agent kan u niet horen.
 - **Fluisteren.** U kunt het gesprek beluisteren en de agent begeleiden. De klant kan u niet horen.
 - **Overnemen.** U neemt het telefoongesprek met de klant over. Hiermee wordt de verbinding met de agent verbroken en wordt het scherm 'Samenvatting' weergegeven op het scherm van de agent.
 - **Deelnemen.** U neemt deel aan het gesprek. Zowel de agent als de klant kan u horen.
 - **Opnemen/Opname stoppen.** U kunt het gesprek opnemen. Wanneer u de opname stopt, wordt het WAV-bestand als bijlage bij deze activiteit opgeslagen in de interactiehistorie.
 - **Agent afmelden.** U meldt de agent af bij de toepassing. Gebruik deze optie om externe agenten af te melden die hun werkstation hebben verlaten. Wanneer u deze optie selecteert, wordt u in een bericht gevraagd of u de verbinding met het kanaal wilt verbreken. Als u 'Ja' selecteert, wordt de verbinding met de telefoon van de agent verbroken.

Ga als volgt te werk om de opname van een agent te beluisteren:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Supervisor' en selecteer 'Opnamen'. Hiermee worden de opnamen weergegeven die de supervisor heeft gemaakt tijdens het controleren van een agent.
OPMERKING: opnamen die de agent heeft gemaakt, zijn beschikbaar in de interactiehistorie.
- 2 Selecteer in het venster 'Opnamen' de opname.
TIP: als u wilt zoeken naar de opname in de lijst, vult u de velden 'Gebruiker', 'Van' en 'Aan' in en klikt u op 'Zoeken'. U kunt ook de agendapictogrammen gebruiken om de velden 'Van' en 'Aan' in te vullen.
- 3 Selecteer het opnamebesturingselement voor de huidige opname:
 - **Afspelen.** U kunt de geselecteerde opname afspelen.

- **Afsluiten.** U stopt de opname en sluit het venster 'Opnamen'.

TIP: als u problemen ondervindt bij het beluisteren van ingesproken berichten, kunt u de standaard mediaspeler van uw computer gebruiken.

Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand)

De lijstpagina voor activiteiten voor Oracle Contact On Demand bevat de subset of lijst met klantinteracties die u op de 'Startpagina Communicatie' hebt geselecteerd. Vanaf de lijstpagina voor activiteiten kunt u meerdere activiteiten in één oogopslag bekijken. U kunt ook een activiteit selecteren die u wilt bekijken of bijwerken.

Ga als volgt te werk om de lijstpagina voor activiteiten te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Gesprekken', 'Voicemail' of 'E-mail'.
- 2 Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Postvak IN'.

Op de lijstpagina voor activiteiten worden alle contacten met de klant weergegeven.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide activiteiten in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor meer informatie.

Met het dropdownmenu kunt u desgewenst een andere lijst weergeven. De vervolgkeuzelijst bevat zowel standaardlijsten die bij de toepassing worden geleverd, als aangepaste lijsten voor uw bedrijf. Zie de tabel Communicatielijsten in [Werken met de startpagina Communicatie](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Communicatie'](#)" op pagina 318) voor een omschrijving van de standaardlijsten.

OPMERKING: activiteiten zijn 'Afspraken', 'Taken' en 'Communicatieactiviteiten'. U kunt activiteiten van Oracle Contact On Demand niet verwijderen van het tabblad 'Communicatie', de agenda of de startpagina's.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de lijstpagina voor activiteiten:

Taak	Procedure
Gefilterde lijsten maken	Klik op de titelbalk op de koppeling 'Lijsten beheren' en klik op 'Nieuwe lijst'. Hiermee opent u een wizard die u door het proces begeleidt.
Taakrecords maken	Klik op de titelbalk op 'Nieuwe taak'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Activiteiten zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp'. Klik vervolgens op een letter op de alfabetbalk. Klik op een cijfer (0-9) voor activiteiten die beginnen met een getal.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.

Taak	Procedure
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Een andere subset activiteiten weergeven	Klik op de titelbalk op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie. De vervolgkeuzelijst bevat alle gefilterde lijsten die beschikbaar voor u zijn.
Activiteitsgegevens weergeven	Klik op het onderwerp voor de activiteit die u wilt bekijken. Hiermee opent u de gegevenspagina.
Alle activiteiten in uw bedrijf weergeven	Klik op de titelbalk op de vervolgkeuzelijst en selecteer een item.

Werkbalk Oracle Contact On Demand

In Oracle Contact On Demand zijn twee secties aan de actiebalk toegevoegd. In deze tabel wordt beschreven welke opties u in deze twee secties kunt zien, afhankelijk van uw verantwoordelijkheden.

Knop	Omschrijving
Communicatiehulpmiddelen	
Beschikbaar/Niet beschikbaar	Hiermee kunt u de werkstatus wijzigen in 'Beschikbaar' of 'Niet beschikbaar' voor het accepteren van telefoongesprekken.
Meetsklok	Hiermee kunt u een intern of uitgaand gesprek starten.
Supervisor	Hiermee kunnen supervisors gesprekken van een agent volgen en opnemen en luisteren naar de opname van de agent.
Gebruikersvoorkeur	Hiermee kunt u de telefoon waarop u inkomende gesprekken beantwoordt en andere instellingen wijzigen.
Statistieken	Hiermee houdt u uw sessiestatistieken bij. Zie Statistieken beoordelen (op pagina 335) voor meer informatie.
Spraakhulpmiddelen	
Beantwoorden	Hiermee beantwoordt iemand die terugbelt (gebruikt wanneer u werkt met de status 'Vrij').
Weigeren	Hiermee weigert u iemand die terugbelt of een gesprek dat naar u wordt gerouteerd.
Ophangen	Hiermee beëindigt u een actief gesprek.
In wachtrij plaatsen	Hiermee plaatst u een gesprek in de wachtrij, zodat u een uitgaand gesprek naar een externe bron kunt starten. Klik nogmaals op deze knop als u terug wilt gaan naar het gesprek.
Doorverbinden	Hiermee verbindt u een actief gesprek door naar een andere agent, groep of externe bron.
Opnemen	Hiermee neemt u het actieve gesprek op. Dit wordt als WAV-bestand

Knop	Omschrijving
	opgeslagen op uw lokale mediaspeler.

Communicatievelden (Oracle Contact On Demand)

Wanneer u op de gegevenspagina voor een gesprek, voicemail of e-mail op 'Bewerken' klikt, wordt de pagina 'Activiteit bewerken' geopend met gegevens die zijn overgenomen uit het scherm 'Samenvatting' voor de desbetreffende activiteit.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven. Niet alle velden in de toepassing kunnen worden bewerkt. Als de systeembeheerder het type record 'Activiteit' aanpast zodat aanvullende velden, indien nodig, worden weergegeven, dan voorkomt deze aanpassing dat in Oracle CRM On Demand activiteitenrecords voor nieuwe interacties worden gemaakt.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

OPMERKING: alle tijden worden weergegeven in seconden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke activiteitsinformatie	
Eigenaar	Zie 'Eigenaar' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Onderwerp	Zie 'Onderwerp' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Prioriteit	Zie 'Prioriteit' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Herkomst	Zie 'Herkomst' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Bestemming	Zie 'Bestemming' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Status	Zie 'Status' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Type	Zie 'Type' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Subtype activiteit	Zie 'Subtype activiteit' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Oplossingscode	Zie 'Oplossingscode' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).

Veld	Omschrijving
Belangrijke statistieken	
Wachttijd in wachtrij	Aantal seconden dat de interactie zich in de wachtrij bevindt voordat deze wordt toegewezen aan een agent.
Begintijd	Tijd, datum en tijdstempel waarop de communicatie wordt toegewezen aan de agent.
Eindtijd	Tijd, datum en tijdstempel waarop de communicatie wordt afgerond.
Totale wachttijd	Tijd (in seconden) dat de beller opties selecteert voor de menuprompts in combinatie met de wachttijd in wachtrij.
Toegewezen wachtrij	Naam van groep waarnaar de interactie wordt gerouteerd.
IVR-tijd	Tijd (in seconden) dat de klant opties selecteert voor de menuprompts. Bij e-mails wordt hier 0 weergegeven.
Interactietijd	Tijd (in seconden) tussen de begin- en eindtijd.
Afrondingstijd	Tijd (in seconden) dat de agent bezig is met de afronding (terwijl het scherm 'Samenvatting' is geopend).
Afhandelingstijd	Totaal van interactie- en afrondingstijd.
Wachttijd in wachtrij	Tijd (in seconden) dat de beller zich in de wachtrij bevindt nadat hij IVR-gegevens heeft ingevoerd.
Verwante items	Zie 'Verwante items' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Aanvullende informatie	
Gewijzigd door	Zie 'Gewijzigd door' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).
Omschrijving	Zie 'Omschrijving' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 332).

Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'

Klik op een onderwerp om instructies weer te geven voor de volgende opties op de gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' of 'E-mail':

- [Interactiehistorie bekijken](#) (op pagina 336)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)

Beheerders van Oracle Contact On Demand kunnen aangepaste gegevenspagina's maken voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over paginalay-outs

OPMERKING: u kunt paginalay-outs maken voor gesprekken, voicemails en e-mails in Oracle Contact On Demand. Dynamische paginalay-outs worden niet ondersteund in Oracle Contact On Demand.

U kunt de lay-out van de gegevenspagina's 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' bewerken. Als u de lay-out bewerkt, worden de secties die u vaak gebruikt weergegeven. Ook worden uw pagina's sneller geladen en worden onnodige gegevens verwijderd.

Ga als volgt te werk om de lay-out van de gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' te bewerken:

- 1** Klik op een gesprek, een voicemail of een e-mailbericht om de desbetreffende gegevenspagina te openen.
- 2** Klik op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechts op de gegevenspagina.
- 3** Verplaats met gebruik van de pijlen de secties (inhoud) van de kolom 'Beschikbare verwante informatie' naar de kolom 'Weergegeven verwante informatie'.
- 4** Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: u kunt de secties die met meest gebruikt of juist minder gebruikt ook samenvouwen en uitvouwen. Als u weinig gebruikmaakt van een sectie, houdt u deze samengevouwen. Door secties samen te vouwen, kunnen pagina's sneller opnieuw worden geladen. U kunt ook gebruikmaken van de inline bewerkoptie om velden die vaak worden gebruikt te bewerken. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over inline bewerken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Communicatievelden \(Oracle Contact On Demand\)](#) (op pagina 340)
- [Info over Oracle Contact On Demand](#) (op pagina 313)

7

Partner Relationship Management en Hightech

Oracle CRM On Demand biedt de volgende recordtypen voor Partner Relationship Management (PRM):

- **Partners.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van informatie over de externe bedrijven of relaties van bedrijven die producten verkopen of onderhouden die bij uw bedrijf horen.
- **Partnerprogramma's.** Gebruik deze pagina's voor het bijhouden van de vereisten en voordelen voor bedrijven die deel uitmaken van de partnerprogramma's van uw bedrijf.
- **Aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de toepassingen van nieuwe of bestaande partners voor partnerschap met het bedrijf dat merkeigenaar is.
- **Registraties deal.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de dealregistraties die partners de gelegenheid geven exclusieve rechten te vragen op en verkoopkans van het bedrijf dat merkeigenaar is.
- **MDF-aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de MDF-aanvragen (market development funds) voor geldfondsen die worden verleend door de verkoop- of marketingafdeling van een fabrikant. MDF-aanvragen helpen een partner bij de verkoop van zijn producten of bij de marketing van het merk van de fabrikant.
- **SP-aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de aanvragen voor speciale prijs (SP) van partners voor een prijscorrectie op een product.
- **Fondsen.** Gebruik deze pagina's voor het bijhouden van fondsaanvragen, crediteringen en goedkeuringen.
- **Training en certificering (T&C).** Via deze pagina's kunt u de gemeenschap van de partner op de hoogte brengen van de cursussen en programma's die voor de producten en diensten van het bedrijf dat merkeigenaar is, worden aangeboden. Via de optie T&C kunt u ook de vaardigheden en competenties van partnerbedrijven en hun werknemers bijhouden. De volgende T&C-recordtypen zijn beschikbaar:
 - Cursussen
 - Examens
 - Certificeringen
 - Accreditaties

Opmerking: al deze recordtypen zijn alleen beschikbaar bij Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Het recordtype 'Fondsen' is ook beschikbaar bij Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

PRM en High-Tech beheren

Zie de *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* voor meer informatie over het beheren en configureren van Partner Relationship Management (PRM).

Partners

Op de partnerpagina's kunt u partnerbedrijven en hun leden traceren, partneraccounts maken in Oracle CRM On Demand om partnergebruikers te ondersteunen, de toepasselijke toegangsniveaus voor Oracle CRM On Demand instellen en gegevensbeschikbaarheid instellen voor alle partneraccounts.

Partners

Het tabblad 'Partner' heeft betrekking op elk extern bedrijf dat producten verkoopt die eigendom zijn van de merkeigenaar of dat services aanbiedt voor dergelijke producten.

Op de partnerpagina's in Oracle CRM On Demand kunt u de bedrijfsinformatie voor de partner en de informatie over het partnerschap tussen de merkeigenaar en de partner definiëren. Voorbeelden van partnerprofielinformatie zijn de bedrijfsnaam, het adres, de telefoonnummers, het faxnummer, de website, de jaaromzet, het aantal medewerkers, de markt, de branche, een omschrijving van het bedrijf, enzovoort.

Partneraccounts

Een *PRM-partneraccount*, ook wel een beheerde partneraccount genoemd, is een partner met gebruikers in Oracle CRM On Demand. Een niet-beheerde partneraccount heeft geen gebruikers in Oracle CRM On Demand. Een PRM-partneraccount wordt zowel op het tabblad 'Account' als op het tabblad 'Partner' weergegeven en heeft de volgende attributen:

- Het accounttype van de account is ingesteld op 'Partner'.
- De waarde voor 'Beheerde partner' is ingesteld op 'J'.
- De status van de partnerorganisatie is ingesteld op 'Actief'.

Voor organisaties die zowel accounts waaraan verkopers producten verkopen als PRM-partners zijn, maakt u twee records: een accountrecord en een partnerrecord.

Het partnerrecordtype is een subklasse van het accountrecordtype. Hierdoor zijn aangepaste velden die aan het accountrecordtype worden toegevoegd, ook beschikbaar voor het partnerrecordtype. Het omgekeerde geldt echter niet: aangepaste velden die aan het partnerrecordtype worden toegevoegd, zijn niet beschikbaar voor het accountrecordtype.

In het algemeen moet u partnerspecifieke attributen binnen het tabblad 'Partners' houden, en accountspecifieke attributen die niet aan het partnerschap zijn gerelateerd binnen het tabblad 'Accounts' houden. Soms kan het echter zo zijn dat u een partnerspecifiek attribuut wilt weergeven op het tabblad 'Accounts'. In dat geval kunt u aangepaste attributen toevoegen aan het accountrecordtype. Deze attributen maken dan automatisch deel uit van het partnerrecordtype.

Als u de partneraccount op het tabblad 'Accounts' bekijkt, kunt u het veld 'Accounttype' zien. Dit is ingesteld op 'Partner'. Als u een partneraccount op het tabblad 'Partners' bekijkt, wordt het veld 'Accounttype' niet weergegeven, omdat de enige waarde die een partneraccount kan hebben, 'Partner' is.

OPMERKING: wanneer de status van de partnerorganisatie is ingesteld op 'Actief', moet het accounttype van een partneraccount worden ingesteld op 'Partner'.

Werken met de 'Startpagina Partners'

De 'Startpagina Partners' is het beginpunt voor partnerbeheer.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Partners' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een partneraccount maken

U maakt een partneraccount door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Onlangs gewijzigde partners'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Partnervelden](#) (op pagina 349) voor meer informatie.

TIP: u kunt een partnerhiërarchie opgeven, bijvoorbeeld voor bedrijven met dochtermaatschappijen, door bovenliggende accounts te selecteren. Zie [Bovenliggende accounts opgeven](#) (op pagina 203) voor meer informatie over partnerhiërarchieën.

Werken met partnerlijsten

De sectie met partnerlijsten bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor partners.

Lijst met partners	Omschrijving
Alle partners	Alle partners die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar is.
Mijn partners	De partners met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Onlangs gemaakte partners	Alle partners, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Onlangs gewijzigde partners	Alle partners, gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Onlangs gewijzigde partners weergeven

De sectie 'Onlangs gewijzigde partners' bevat de partners die u onlangs hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Partners'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Partners' toevoegen:

- [Alle actieve partners](#)
- [Alle inactieve partners](#)
- [Onlangs gemaakte partners](#)
- [Onlangs gewijzigde partners](#)
- Een of meer rapportsecties (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Partners')

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Partners' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Partners' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Partners' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Partneraccounts beheren

Voer de volgende taken uit om partneraccounts te beheren:

- [Partneraccounts activeren en deactiveren](#) (op pagina 347)
- [Partneraccounts zoeken](#) (op pagina 348)
- [Partneraccounts verwijderen](#) (op pagina 349)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 205)
- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 206)

- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)

OPMERKING: als u een partneraccount maakt en deze account instelt op de actieve status, wordt automatisch een boek gecreëerd met de naam partnerboek <Partner Name>. Als u een partneraccount maakt en de partnerorganisatie voor deze partneraccount definieert, wordt deze partneraccount toegevoegd aan het bijbehorende boek. Als een partneraccount gedeactiveerd wordt, wordt ook de partneraccount in het bijbehorende boek gedeactiveerd. Indien de partnerorganisatie van de gebruiker wordt gewijzigd, wordt de partneraccount verwijderd uit het boek dat aan de oude partnerorganisatie gekoppeld is en toegevoegd aan het juiste partnerboek voor de nieuwe relatie partnerorganisatie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Partneraccounts activeren en deactiveren

Als een partnerschap is uitgesteld of beëindigd, kunt u de betreffende partneraccount deactiveren. Als u de partneraccount deactiveert, kunt u deze behouden in Oracle CRM On Demand, zodat deze later eventueel weer kan worden geactiveerd.

Ga als volgt te werk om een partneraccount te activeren of te deactiveren:

- 1 Ga naar de pagina 'Partner bewerken'.
- 2 Selecteer in de statuslijst 'Partnerorganisatie' de optie 'Actief' om de partneraccount te activeren of 'Inactief' om de partneraccount te deactiveren.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: als u een partneraccount deactiveert, kunt u de waarde voor 'Type account' wijzigen vanaf het tabblad 'Accounts', of de account verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts'. Als een account actief is, kunt u deze niet verwijderen en kunt u de waarde voor 'Type account' niet wijzigen vanaf het tabblad 'Accounts'.

Accounts converteren naar partneraccounts

In Oracle CRM On Demand kunt u accounts converteren naar partneraccounts.

Voordat u begint

De systeembeheerder moet het selectievakje 'Beheerde partner' aan de gegevenspagina hebben toegevoegd. Als het selectievakje 'Beheerde partner' niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u het selectievakje aan de paginalay-out toe in de sectie met belangrijke informatie over de account op de pagina 'Accountgegevens', of neemt u contact op met de beheerder.

Een account converteren naar een partneraccount

- 1 Selecteer in de accountlijst de account die u wilt converteren naar een partneraccount.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Account bewerken' het type account in partner.
- 4 Selecteer het aankruisvakje 'Beheerde partner' en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: wanneer u deze taak uitvoert, verandert de naam van de eigenaar automatisch in de naam van de gebruiker die de conversie uitvoert. De nieuwe partner wordt nu toegevoegd aan het partnerteam van de eigenaar.

Controleren of een partneraccount niet kan worden teruggezet naar een normale account

- 1 Navigeer naar de lijst met partners op het tabblad 'Partner' en selecteer de partneraccount.
- 2 Klik op de pagina 'Partnergegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Partner bewerken' de status van de partnerorganisatie in 'Actief'.
Nadat u de status op 'Actief' hebt gezet, kan de partneraccount niet worden gewijzigd in een normale account.

Partneraccounts zoeken

U kunt partneraccounts zoeken met de functie 'Geavanceerd zoeken' in de actiebalk. U moet de volgende zoekcriteria opgeven:

- 'Veld' is ingesteld op 'Type account'
- 'Voorwaarde' is ingesteld op 'Gelijk aan'
- 'Filterwaarde' is ingesteld op 'Partner'

Als u PRM-partneraccounts (beheerde partneraccounts) wilt zoeken, geeft u de zoekcriteria in de voorgaande lijst op en stelt u de volgende zoekcriteria in:

- Het veld is ingesteld op 'Beheerde partner'.
- De voorwaarde is ingesteld op 'Gelijk aan'.
- De filterwaarde is ingesteld op 'J'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het zoeken van records.

Partneraccounts verwijderen

Omdat partneraccounts ook kunnen worden gebruikt als accounts, kunnen deze accounts zijn gekoppeld aan verkoopkansen of andere records. Als u een partneraccount verwijdert, kunnen er fouten ontstaan als gevolg van deze koppelingen.

Omdat accounts ook kunnen worden gebruikt als partneraccounts, kunnen er ook fouten ontstaan door het verwijderen van een account met het accounttype 'Partner' vanaf het tabblad 'Accounts'. Als gevolg hiervan kunt u geen partneraccounts verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts', u kunt partneraccounts alleen deactiveren. Als de account niet meer wordt gebruikt en u deze wilt verwijderen, kunt u de inactieve partneraccount verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts'.

Als u een account van het type 'Partner' verwijdert vanaf het tabblad 'Accounts', wordt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd of de status voor 'Partnerorganisatie' 'Inactief' is. Hiermee wordt ongewenste verwijdering van actieve partnerrecords voorkomen. Zie [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110) voor meer informatie over het verwijderen en herstellen van records.

Partnervelden

Gebruik de pagina 'Partner bewerken' om een partner toe te voegen of gegevens van een bestaande partner bij te werken. De pagina 'Partner bewerken' bevat de volledige set velden voor een partner.

TIP: u kunt de partners ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor partners. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke partnerinformatie	
Naam partner	De naam van de partner. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Primair type partner	Selecteer het type partner dat u wilt gebruiken als primaire partner voor deze partneraccount.
Locatie	Het type faciliteit dat door de partner op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor.
Status 'Partnerorganisatie'	Hiermee wordt aangegeven of de partneraccount actief of inactief is.
Bovenliggende account	De naam van het bedrijf waarvan de partner een dochtermaatschappij is.
Telefoon	Het primaire telefoonnummer waarop de partner kan worden bereikt.

Veld	Omschrijving
Fax	Het primaire faxnummer waarop de partner kan worden bereikt.
Website	URL-adres voor de partner.
Prijslijst	De prijslijst waaraan de bovenliggende account is gekoppeld. In het algemeen worden de inkoopkosten van de partner in deze prijslijst opgenomen.
Aanvullende informatie	
Factuur- en verzendadres	Het land dat u selecteert bepaalt welke labels voor de overige adresvelden worden gebruikt, volgens de adresseringsconventies van het desbetreffende land. U moet het scherm mogelijk vernieuwen om de veldnamen weer te geven.
Eigenaar	De alias van de recordeigenaar. De eigenaar kan de record meestal bijwerken, overboeken naar een andere eigenaar of verwijderen. De beheerder kan de toegangsniveaus aanpassen om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Als u het eigendom van een partnerrecord opnieuw wilt toewijzen, moet u voor de partnerrecord de toegang Lezen/bewerken/verwijderen hebben. De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.
Kanaalaccountmanager	De kanaalaccountmanager is verantwoordelijk voor het onderhouden van de relatie tussen de partners en het bedrijf van de merkeigenaar. Kanaalaccountmanagers zijn de primaire relatie voor de partner.
Gewijzigd extern	De naam van de persoon die de partnerrecord heeft gemaakt of als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd van de update. Deze informatie wordt gegeneerd in Oracle CRM On Demand.
Aantal actieve gebruikers:	Dit is een berekend veld waarin het aantal actieve gebruikers in Oracle CRM On Demand wordt bepaald voor de partner.
Maximum aantal gebruikers	Het maximum aantal gebruikers dat een partnerorganisatie mag hebben. Een partner mag niet meer gebruikers hebben dan het aantal dat in dit veld is gedefinieerd.
Resterend aantal beschikbare gebruikers	Dit is een berekend veld waarin het verschil wordt weergegeven tussen het veld 'Maximum aantal gebruikers' en het huidige veld voor 'Aantal actieve gebruikers'. Als de waarde van dit veld 0 (nul) is, kunt u geen actieve gebruikers meer toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de partner. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Partnerprogramma's

U kunt de pagina's 'Partnerprogramma's' gebruiken om de volgende taken uit te voeren:

- Verschillende typen partnerprogramma's en niveaus van partnerprogramma's beheren.

- Verschillende typen partners opgeven.
- Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren.

In een *partnerprogramma* worden de vereisten en voordelen voor de partner bij deelname aan het partnerprogramma omschreven. Partnerprogramma's zijn ontwikkeld om partners te werven door het bedrijf dat eigenaar is van het merk.

Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's'

De 'Startpagina Partnerprogramma's' is het beginpunt voor het beheer van partnerprogramma's.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Partnerprogramma's' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een partnerprogramma maken

U kunt een partnerprogramma maken door in de sectie 'Recent gewijzigde partnerprogramma's' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie '[Partnerprogramma's maken](#)' (zie "[Partnerprogramma's maken](#)" op pagina 353) en [Velden voor partnerprogramma's](#) (zie "[Velden voor 'Partnerprogramma'](#)" op pagina 357) voor meer informatie.

Werken met lijsten met partnerprogramma's

In de sectie 'Lijsten met partnerprogramma's' staat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor partnerprogramma's.

Lijst met partnerprogramma's	Omschrijving
Onlangs gemaakte partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Onlangs gewijzigde partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle partnerprogramma's	Deze lijst is niet gefilterd. In deze lijst worden alle partnerprogramma's weergegeven die voor u beschikbaar zijn, ongeacht de eigenaar van het partnerprogramma.
Mijn partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn onlangs gemaakte partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de

Lijst met partnerprogramma's	Omschrijving
	aanmaakdatum.
Mijn onlangs gewijzigde partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle inactieve partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma met de status 'Inactief' gefilterd.
Alle actieve partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's met de status 'Actief' gefilterd.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde partnerprogramma's weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde partnerprogramma's' vindt u de partnerprogramma's die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toevoegen:

- Alle actieve partnerprogramma's
- Alle inactieve partnerprogramma's
- Onlangs gemaakte partnerprogramma's
- Onlangs gewijzigde partnerprogramma's
- Mijn onlangs gemaakte partnerprogramma's
- Mijn onlangs gewijzigde partnerprogramma's
- Een of meer rapportsecties (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Partnerprogramma's')

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Partnerprogramma's' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Partnerprogramma's' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Partnerprogramma's beheren

Voer de volgende taken uit om partnerprogramma's te beheren:

- [Partnerprogramma's maken](#) (op pagina 353)
- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren](#) (op pagina 354)
- [Partnerprogramma's verwijderen](#) (op pagina 356)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)
- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 205)
- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 206)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Partnerprogramma's maken

In Oracle CRM On Demand kunt u partnerprogramma's maken door informatie in te voeren in een formulier. Dit formulier kunt u vanuit verschillende plaatsen in Oracle CRM On Demand openen, afhankelijk van waarmee u op dat moment werkt en wat u wilt doen.

Ga als volgt te werk om een partnerprogramma te maken:

- 1 Klik op de pagina 'Lijst met partnerprogramma's' op 'Nieuw partnerprogramma'.
De bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' wordt weergegeven.
- 2 Typ in het veld 'Naam partnerprogramma' een naam voor het partnerprogramma dat u maakt.

TIP: alle namen voor partnerprogramma's moeten uniek zijn.

- 3 Selecteer in het veld 'Status' de toepasselijke status voor het partnerprogramma.
- 4 Werk de rest van de velden op de bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' naar wens bij.
Zie [Velden voor Partnerprogramma](#) (zie "[Velden voor 'Partnerprogramma'](#)" op pagina 357) voor meer informatie over de verschillende velden.
- 5 Sla het partnerprogramma op.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren

U kunt de pagina's 'Nieuw' en 'Bewerken' voor 'Programmalidmaatschap' gebruiken om de volgende beheertaken uit te voeren:

- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken](#) (op pagina 354)
- [Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma](#) (op pagina 354)
- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen](#) (op pagina 355)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken

Nadat de lidmaatschapsaanvraag van een partner voor een partnerprogramma is goedgekeurd, wordt de partner lid van het partnerprogramma.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken

- 1 Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' voor het geselecteerde partnerprogramma op 'Nieuw' in de balk 'Programmalidmaatschappen'.
De pagina 'Nieuw' voor 'Programmalidmaatschap' wordt weergegeven
- 2 Selecteer in het veld 'Naam partner' de naam van de partner die u wilt toevoegen aan het partnerprogramma.
- 3 Vul de andere velden op de pagina 'Nieuw' van 'Programmalidmaatschap' naar wens in.
Zie [Velden voor Programmalidmaatschap](#) (zie "[Velden voor 'Programmadeelname'](#)" op pagina 355) voor meer informatie over deze velden.

OPMERKING: de status van het selectievakje 'Actief' en de waarde voor het veld 'Status' moeten met elkaar overeenstemmen. Als de lidmaatschapsstatus bijvoorbeeld is ingesteld op 'Huidig', moet u het selectievakje 'Actief' inschakelen.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma

Als de deelname van een partner aan een partnerprogramma is goedgekeurd en u een nieuwe lidmaatschapsrecord maakt voor dit partnerprogramma, is de standaardstatus voor deze lidmaatschapsrecord 'Huidig'.

U kunt de status van het lidmaatschap voor het partnerprogramma instellen op een van de volgende waarden:

- Verlopen
- Beëindigd

OPMERKING: de status van het selectievakje 'Actief' en de waarde voor het veld 'Status' moeten met elkaar overeenstemmen. Als de lidmaatschapsstatus bijvoorbeeld is ingesteld op 'Verlopen' of 'Beëindigd', moet u het selectievakje 'Actief' uitschakelen.

Ga als volgt te werk om de lidmaatschapsstatus voor een partnerprogramma te wijzigen:

- 1** Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op de koppeling 'Bewerken' voor het partnerprogrammavidmaatschap waarvan u de status wilt wijzigen.
- 2** Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Programmalidmaatschap' de toepasselijke waarde in de vervolgkeuzelijst 'Status'.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen

Als u het programmalidmaatschap per ongeluk hebt gemaakt of als u het wilt verwijderen, gaat u naar de pagina 'Partnerprogrammagegevens'.

OPMERKING: u kunt het lidmaatschap voor een partnerprogramma niet verwijderen als de statuswaarde voor het lidmaatschap is ingesteld op 'Huidig'.

Ga als volgt te werk om het lidmaatschap voor een partnerprogramma te verwijderen:

- 1** Klik in de sectie 'Programmalidmaatschappen' van de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op 'Verwijderen' voor het lidmaatschap dat u wilt verwijderen.

Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat het geselecteerde lidmaatschap moet worden verwijderd.

- 2** Klik op 'OK'.

Het geselecteerde lidmaatschap wordt verwijderd.

Velden voor 'Programmadeelname'

Gebruik de pagina's 'Nieuw' en 'Bewerken' voor 'Programmalidmaatschap' om een lidmaatschap voor een partnerprogramma toe te voegen of gegevens van een bestaand lidmaatschap voor een partnerprogramma bij te werken. U kunt de bewerkingspagina voor 'Programmalidmaatschap' ook gebruiken om nieuwe lidmaatschappen voor partnerprogramma's te maken. Op deze pagina vindt u de volledige set velden voor een partnerprogramma.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie voor de velden voor de pagina's voor 'Programmaliidmaatschap'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over het programmaliidmaatschap	
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan u een lid toevoegt.
Type partner	Het type partner (bijvoorbeeld wederverkoper, oplossingspartner, distributeur, enzovoort) waarvoor dit partnerprogramma is gemaakt.
Naam partner	De naam van de partner die u toevoegt aan het partnerprogramma.
Programmaniveau	Het programmaniveau waarop deze partner lid is geworden van het programma.
Actief	Hiermee wordt aangegeven of het lidmaatschap voor het partnerprogramma actief is.
ID	Het ID-nummer voor het lidmaatschap. Het ID-nummer wordt toegewezen in Oracle CRM On Demand.
Status	De status van het lidmaatschap. De geldige waarden zijn 'Huidig', 'Beëindigd', 'Verlopen' en 'Vernieuwd'.
Begindatum	Datum waarop het lidmaatschap voor het partnerprogramma begint. In dit veld worden standaard de huidige datum en tijd weergegeven. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Einddatum	Datum waarop het lidmaatschap voor het partnerprogramma volgens de planning moet zijn voltooid. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Aanvullende informatie	
Gemaakt	De naam van de persoon die het partnerprogramma heeft gemaakt waaraan u een lid toevoegt, gevolgd door de datum. De naam wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Gewijzigd	De naam van de persoon die het partnerprogramma waaraan u een lid toevoegt als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum van de update. De naam wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.

Partnerprogramma's verwijderen

U kunt partnerprogramma's verwijderen vanaf de pagina 'Partnerprogrammagegevens'.

OPMERKING: u kunt partnerprogramma's niet verwijderen als de status is ingesteld op 'Actief'.

Ga als volgt te werk om een partnerprogramma te verwijderen:

- 1 Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op 'Verwijderen' voor het partnerprogramma dat u wilt verwijderen.

Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat het geselecteerde partnerprogramma moet worden verwijderd.

- 2 Klik op 'OK'.

Het partnerprogramma wordt verwijderd.

Velden voor 'Partnerprogramma'

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' om een partnerprogramma toe te voegen of gegevens van een bestaand partnerprogramma bij te werken. U kunt deze pagina ook gebruiken om nieuwe lidmaatschappen voor partnerprogramma's te maken. Op deze pagina vindt u de volledige set velden voor een partnerprogramma.

TIP: u kunt de partners ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor partnerprogramma's. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Beheerders kunnen ook een partner toegang geven tot deze detailvelden, zodat de partner de informatie kan bijwerken.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke partnerprogramma-informatie	
Naam partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Status	Hiermee wordt aangegeven of het partnerprogramma actief, inactief of lopend is.
Begindatum	Datum waarop het partnerprogramma begint. In dit veld worden standaard de huidige datum en tijd weergegeven. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Einddatum	Datum waarop het partnerprogramma volgens de planning moet worden voltooid. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Type partner	Hiermee wordt het type partner (bijvoorbeeld wederverkoper, oplossingspartner, distributeur, enzovoort) bepaald waarvoor dit partnerprogramma is gemaakt.

Veld	Omschrijving
Type programma	Hiermee wordt het type programma bepaald dat u maakt. Bijvoorbeeld: 'Registratie deal'.
MDF toegestaan	<p>Hiermee worden MDF (Market Development Funds, marktontwikkelingsfondsen) toegestaan. Dit zijn monetaire fondsen van de fabrikant die door de verkoop- of marketingafdeling aan partners worden gegeven ter ondersteuning van de productverkoop of om het merk van de fabrikant te marketen.</p> <p>Als u 'MDF toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op marktontwikkelingsfondsen.</p>
Speciale prijs toegestaan	<p>Hiermee wordt autorisatie voor speciale prijzen toegestaan. Met autorisatie voor speciale prijzen wordt het partners toegestaan een speciale prijs te vragen voor een product of groep producten die wordt verkocht. De prijs wordt normaal gesproken aangevraagd om ervoor te zorgen dat de partner concurrerend kan blijven handelen of een specifieke marge kan behalen.</p> <p>Als u 'Speciale prijs toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op speciale prijzen.</p>
Registratie deal toegestaan	Als u 'Registratie deal toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op dealregistratie.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het partnerprogramma. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Aanvullende informatie	
Gemaakt	De naam van de persoon die het partnerprogramma heeft gemaakt, gevolgd door de datum. Deze naam wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Volledige naam eigenaar	<p>De naam van de eigenaar van het partnerprogramma. De eigenaar kan het partnerprogramma meestal bijwerken of verwijderen. De beheerder kan de toegangsniveaus aanpassen om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Als u het eigendom van een partnerprogramma opnieuw wilt toewijzen, moet u voor het partnerprogramma de toegang Lezen/bewerken/verwijderen hebben.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.</p>
Gewijzigd	De naam van de persoon die het partnerprogramma als laatste heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum van de update. Deze naam wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.

Aanvragen

Een *aanvraag* is een optie waarmee een nieuwe of bestaande partner een partnerschap kan aanvragen met de merkeigenaar. De merkeigenaar bekijkt de aanvraag en keurt deze goed of wijst deze af. U kunt aanvragen vullen met gegevens uit het portaal van de merkeigenaar. Via een partneraanvraag kan de merkeigenaar effectief aanvragen bekijken, afwijzen en goedkeuring. De merkeigenaar kan ook verwijzen naar aanvraaggegevens tijdens het werken in Oracle CRM On Demand.

Werken met de 'Startpagina Aanvragen'

De 'Startpagina Aanvragen' is het beginpunt voor het beheren van partneraanvragen.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Aanvragen' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Aanvragen maken

U kunt een aanvraag maken door in de sectie 'Recent gewijzigde aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Aanvraagvelden](#) (zie "[Velden voor aanvragen](#)" op pagina 365) voor meer informatie.

U kunt webservices gebruiken om aanvragen in te vullen met gegevens van een partnerportaal. U kunt ook de importfunctionaliteit in Oracle CRM On Demand gebruiken om aanvragen te importeren. Zie [Aanvragen importeren](#) (op pagina 365) voor meer informatie over het importeren van aanvragen.

Werken met lijsten met aanvragen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor aanvragen beschreven.

Lijst met aanvragen	Omschrijving
Alle aanvragen	In deze lijst worden alle records weergegeven die voor u beschikbaar zijn, ongeacht de eigenaar van de record. Hiermee worden de aanvragen niet gefilterd.
Alle ingediende aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Ingediend' weergegeven.
Alle afgewezen aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Afgewezen' weergegeven.
Alle goedgekeurde aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Goedgekeurd' weergegeven.
Mijn aanvragen	Hiermee worden aanvragen met uw naam in het veld

Lijst met aanvragen	Omschrijving
	'Eigenaar' weergegeven.
Alle recent gemaakte aanvragen	Hiermee worden aanvragen gesorteerd op de datum waarop de aanvraag is gemaakt.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde aanvragen' weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde aanvragen' bevat de aanvragen waarvan u eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Aanvragen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Aanvragen' toevoegen:

- Lijsten met aanvragen
- Alle aanvragen
- Alle afgewezen aanvragen
- Alle goedgekeurde aanvragen
- Alle ingediende aanvragen
- Mijn aanvragen
- Alle recent gemaakte aanvragen
- Een of meer rapportsecties (die de beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Aanvragen', zoals het aanvraaganalyserapport)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Aanvragen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Aanvragen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Aanvragen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Mijn aanvragen

Voor het beheren van aanvragen voert u de volgende taken uit:

- [Aanvragen maken](#) (op pagina 361)
- [Aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 362)
- [Aanvragen controleren](#) (op pagina 362)
- [Aanvragen afwijzen](#) (op pagina 363)
- [Aanvragen herroepen](#) (op pagina 364)
- [Aanvragen annuleren](#) (op pagina 364)
- [Aanvragen verwijderen](#) (op pagina 365)
- [Aanvragen importeren](#) (op pagina 365)
- [Velden voor aanvragen](#) (op pagina 365)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Aanvragen maken

Voer informatie in op het scherm om een aanvraag te maken met Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te maken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor aanvragen op 'Nieuw'.
- 2 Type in het veld 'Naam aanvraag' een naam voor de aanvraag die u maakt.

TIP: alle namen voor aanvragen moeten uniek zijn.

- 3 Voer voor- en achternaam in voor de juiste velden in de sectie 'Aanvraag ingediend door'
- 4 Werk de rest van de velden op de bewerkingspagina voor aanvragen naar wens bij.
Zie [Aanvraagvelden](#) (zie "[Velden voor aanvragen](#)" op pagina 365) voor meer informatie over de verschillende velden.
- 5 Sla de aanvraag op.

Aanvragen indienen voor goedkeuring

Met een partneraanvraag kan de eigenaar van een merk aanvragen efficiënt bekijken, weigeren en goedkeuren.

Voordat u begint. De aanvraag moet eerst worden gemaakt. Zie [Aanvragen maken](#) (op pagina 361) voor meer informatie over het maken van aanvragen. Er moet een workflowregel worden gemaakt die een geschikte gebruiker toewijst als goedkeurder voor aanvragen. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor meer informatie over het maken van workflowregels.

Aanvragen voor goedkeuring indienen

- 1 Selecteer de aanvraag waarvoor u een aanvraag wilt indienen in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor aanvragen de optie 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
Als de waarde van het veld 'Status indiening' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:
 - De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
 - De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
 - De goedkeuring van de aanvraag begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeuring' van de aanvraag ingesteld op de juiste gebruiker.
 - De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de aanvraag (als de goedkeurder nog niet aanwezig is).
 - Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee e-mailberichten verzonden.

Aanvragen controleren

De eigenaar van een merk moet geschikte partners voor de partnerprogramma's aantrekken. Als beoogde partners een partnerschap aanvragen, of als bestaande partners een aanvullend programmalidmaatschap bij

de eigenaar van het merk aanvragen, kan de merkeigenaar de aanvragen met Oracle CRM On Demand beoordelen.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te beoordelen:

- 1 Klik op de lijstpagina voor aanvragen op de naam van de aanvraag die u wilt beoordelen.
- 2 Op de gegevenspagina voor aanvragen kunt u de bijbehorende velden bekijken.
- 3 Als u wijzigingen wilt aanbrengen, zoals het goedkeuren of afwijzen van een aanvraag, klikt u op 'Bewerken'.
- 4 Breng de vereiste wijzigingen in de aanvraag aan op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen goedkeuren

Merkeigenaren kunnen Oracle CRM On Demand gebruiken om partneraanvragen goed te keuren die zij aanvaardbaar achten.

OPMERKING: U kunt alleen partneraanvragen goedkeuren waarvoor u de huidige aangewezen goedkeurder bent.

Een partneraanvraag goedkeuren

- 1 Klik op de naam van de partneraanvraag die u wilt goedkeuren op de lijstpagina voor aanvragen.
- 2 Klik op de pagina 'Aanvraaggegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig de goedkeuringsstatus in 'Goedgekeurd' en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen afwijzen

Als de goedkeuringsketen wordt uitgevoerd voor een aanvraag, kan een goedkeurder de aanvraag afwijzen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag moet zijn ingesteld op 'Ingediend'.

Ga als volgt te werk om een aanvraag af te wijzen:

- 1 Selecteer de aanvraag die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie blijft ingesteld op 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.

Opmerking: als de aanvraag niet is goedgekeurd, verschijnt er geen datum in het veld 'Datum goedkeuring'.

- Met een workflowregel wordt een nieuwe taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen als de workflowregel is geconfigureerd.
- Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Aanvragen herroepen

Wanneer een aanvraag zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een partner de aanvraag intrekken.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag moet 'Ingediend' zijn en de goedkeuringsstatus van de aanvraag moet 'Goedkeuring in behandeling' zijn.

Ga als volgt te werk om aanvragen in te trekken:

- 1 Selecteer op de 'Startpagina Aanvragen' in de sectie 'Alle aanvragen' de aanvraag die u wilt intrekken. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor aanvragen in het veld 'Status indiening' de optie 'Ingetrokken'.

Als u de indieningsstatus wijzigt in 'Ingetrokken', gebeurt het volgende:

- De goedkeuringsstatus wordt op een lege waarde ingesteld.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de goedkeuringsactie te volgen (als deze workflowregel is geconfigureerd).
- Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Aanvragen annuleren

Terwijl een aanvraag de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag annuleren.

Voordat u begint. De aanvraag moet de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd' hebben.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te annuleren:

- 1 Selecteer de aanvraag die u wilt annuleren in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer 'Geannuleerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen verwijderen

U kunt aanvragen verwijderen vanaf de pagina 'Aanvraaggegevens'.

Aanvragen verwijderen

- 1 Klik op de pagina 'Aanvraaggegevens' op 'Verwijderen'.
Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat de aanvraag moet worden verwijderd.
- 2 Klik op 'OK'.
De aanvraag wordt verwijderd.

Aanvragen importeren

In de meeste gevallen kiezen merkeigenaars ervoor aanvragen van partners vanuit een andere bron te vullen. Merkeigenaars kunnen aanvragen van partners vullen met het Import-hulpprogramma in Oracle CRM On Demand of webservices gebruiken om aanvraaggegevens vanuit een partnerportaal te laden. Zie [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585) voor meer informatie over het importeren van gegevens met Oracle CRM On Demand.

Velden voor aanvragen

Gebruik de bewerkingspagina voor aanvragen om een aanvraag toe te voegen of om de gegevens voor een bestaande aanvraag bij te werken. De bewerkingspagina voor aanvragen bevat alle velden voor een aanvraag.

TIP: u kunt de aanvragen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor aanvragen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Bedrijfsprofiel	
Naam	De naam van het bedrijf. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot hetgebruik van afkortingen, hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Locatie	De locatie van het bedrijf.
Hoofdtelefoonnr.	Het primaire telefoonnummer van het bedrijf.
Hoofdfaxnr.	Het primaire faxnummer van het bedrijf.
Website	Het URL-adres van het bedrijf.
Aantal medewerkers	Het totale aantal werknemers van het bedrijf.
Jaaromzet	De totale jaaromzet van het bedrijf.
Branche	De branche waarin het bedrijf concurreert.
Land	Het land in het adres van het bedrijf.
Adres 1	Aanvullende informatie over het adres van het bedrijf
Adres 2	Aanvullende informatie voor het adres van het bedrijf
Plaats	De plaats in het adres van het bedrijf.
Provincie	De provincie of staat in het adres van het bedrijf.
Postcode	De postcode in het adres van het bedrijf.
Aanvraag ingediend door	
Voornaam	De voornaam van de indiener.
Achternaam	De achternaam van de indiener.
Telefoon werk	Het telefoonnummer van de indiener op het werk.
Nr. mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de indiener.
Faxnr. werk	Het faxnummer op het werk van de indiener.
E-mailadres	Het e-mailadres van de indiener.
Functietitel	De functie van de indiener.
Status indiening	De huidige indieningsstatus van de aanvraag. De waarden zijn: 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Huidige goedkeurder	De naam van de persoon die over de autoriteit beschikt om de aanvraag goed te keuren.

Veld	Omschrijving
Land	Het land in het adres van de indiener.
Adres 1	Aanvullende informatie voor het adres van de indiener
Adres 2	Aanvullende informatie over het adres van de indiener
Plaats	De plaats in het adres van de indiener.
Provincie	De provincie of staat in het adres van de indiener.
Postcode	De postcode in het adres van de indiener.
Informatie partnerschap	
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus van de aanvraag. De waarden zijn: 'Goedkeuring in behandeling', 'Goedgekeurd' of 'Geannuleerd'.
Ingediend op	De datum waarop de aanvraag is ingediend.
Status goedkeuring	De datum waarop de aanvraag is goedgekeurd.
Verwerkt door Naam	De naam van de persoon die de aanvraag heeft beoordeeld en vervolgens heeft goedgekeurd of afgewezen.
Reden afwijzing	De reden waarom de aanvraag is afgewezen. De waarden zijn: 'Dubicaat', 'Onjuiste informatie', 'Onvoldoende informatie' of 'Overig'.
Partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.
Programmaniveau	Het niveau van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.
Type partner	Het type partner waarvoor de aanvraag wordt ingediend.
Verwachte voordelen partnerschap	De verwachte voordelen van dit partnerschap. Dit is een tekstveld met ruimte voor maximaal 500 tekens.
Bestaande partnerschappen	In dit veld worden alle bestaande partnerschappen weergegeven. Dit is een tekstveld met ruimte voor maximaal 300 tekens.
Aanvullende informatie	
Partner	De partner die aan deze aanvraag is gekoppeld.
Bron	De bron van deze aanvraag. Bijvoorbeeld: website, direct mail, e-mail, enzovoort.
Campagne	De campagne die tot deze partneraanvraag heeft geleid. Deze campagne wordt gekoppeld aan deze aanvraag.
Aanvraag-ID	De unieke code (ID) voor deze aanvraag.

Dealregistraties

Dealregistratie is een proces waarbij partners exclusieve rechten op een verkoopkans aanvragen van de merkeigenaar. Het geeft partners de middelen om de leverancier te informeren over een potentiële verkoopkans en vervolgens krijgen partners prioriteit voor die verkoopkans. Dealregistraties zijn minder speculatief dan leads maar speculatiever dan verkoopkansen, dus ze houden ergens het midden tussen leads en verkoopkansen.

In de meeste gevallen vraagt een partner registratie aan van een lead of verkoopkans die de partner heeft ontdekt. De partner kan echter ook registratie aanvragen van een verkoopkans die eerder aan de partner is aangeboden door de merkeigenaar.

Dealregistraties helpen kanaalconflicten te verminderen, waarbij partners met elkaar moeten concurreren of met de interne verkoopafdeling van de leverancier voor dezelfde verkoopkans. Dealregistraties zijn ook op de volgende manieren gunstig:

- Ze vergroten de zichtbaarheid van de merkeigenaar van de verkoopkanspijplijn van de partners.
- Ze vergroten de mogelijkheid van de merkeigenaar voor up-selling of cross-selling of beide.

Wanneer een partner een deal registreert, heeft deze mogelijk nog niet voldoende informatie over de verkoopkans. De partner weet bijvoorbeeld de precieze aard van de producten niet die de prospect van plan is aan te schaffen. De partner heeft mogelijk alleen een vaag idee van de interesse van de prospect, bijvoorbeeld *topmodel servers* in plaats van een definitief beeld van het boodschappenlijstje van de prospect. Daarom kunnen partners bij het registreren van deals zo veel of zo weinig informatie opgeven als ze willen.

Werken met de 'Startpagina Dealregistratie'

De 'Startpagina Dealregistratie' is het beginpunt voor het beheren van dealregistraties.

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Dealregistratie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen.

Dealregistraties maken

U kunt een dealregistratie maken door in de sectie 'Recent weergegeven registraties die ik nog moet goedkeuren' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 381) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dealregistraties

De sectie 'Lijsten met dealregistraties' bevat een aantal gefilterde lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

Dit zijn enkele secties die op de 'Startpagina Dealregistratie' kunnen worden weergegeven:

Lijsten met dealregistraties	Omschrijving
Alle dealregistraties	Deze lijst bevat alle records die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de record. Hiermee worden dealregistraties niet gefilterd.
Recent gewijzigde dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Recent gemaakte dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Recent weergegeven dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de datum waarop ze het laatst zijn weergegeven.
Dealregistraties die verlopen binnen 30 dagen	Alle goedgekeurde dealregistraties waarvan de vervaldatum binnen 30 kalenderdagen na de huidige datum valt.
Dealregistraties wachten op mijn goedkeuring	Alle dealregistraties met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' waarvoor u de huidige fiatteur bent.
Dealregistraties zonder activiteit in de afgelopen 30 dagen	Alle goedgekeurde dealregistraties waarvoor gedurende 30 dagen vóór de huidige datum geen activiteiten voor de gekoppelde verkoopkans zijn uitgevoerd.
Actieve dealregistraties	Alle dealregistraties met de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Dealregistraties wachten op mijn goedkeuring

De sectie 'Dealregistraties die ik nog moet goedkeuren' bevat alle dealregistraties waarvoor u de huidige goedkeurder bent, maar die u nog niet hebt goedgekeurd.

Overige secties

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen:

- [Goedgekeurde dealregistraties](#)
- [Dealregistraties die verlopen binnen 30 dagen](#)
- [Dealregistraties zonder activiteit in de afgelopen 30 dagen](#)
- [Recent gemaakte dealregistraties](#)
- [Recent gewijzigde dealregistraties](#)
- [Actieve dealregistraties](#)
- Een of meer rapportsecties [de bedrijfsbeheerder kan rapportsecties maken, zoals 'Goedgekeurde registraties op dealomvang (staafdiagram)', 'Goedgekeurde registraties op ouderdom (staafdiagram)', 'Registraties op status (cirkeldiagram)', 'Registraties met succesvolle resultaten (op periode) (staafdiagram)' of 'Aantal registraties (op periode) (staafdiagram)'.]

Secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Dealregistratie'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Dealregistratie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Dealregistratie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Dealregistraties beheren

Voer de volgende taken uit om dealregistraties uit te voeren:

- [Dealregistraties maken](#) (op pagina 371)
- [Dealregistraties indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 372)
- [Dealregistraties goedkeuren](#) (op pagina 373)
- [Dealregistraties retourneren](#) (op pagina 374)
- [Dealregistraties afwijzen](#) (op pagina 374)
- [Dealregistraties opnieuw indienen](#) (op pagina 375)
- [Dealregistraties annuleren](#) (op pagina 375)
- [Periode voor dealregistraties beëindigen](#) (op pagina 376)

- [Dealregistraties bijwerken](#) (op pagina 376)
- [Producten koppelen aan dealregistraties](#) (op pagina 377)
- [De omvang van deals berekenen](#) (op pagina 377)
- [Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen](#) (op pagina 378)
- [Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (op pagina 378)
- [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties](#) (op pagina 379)
- [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 381)

Dealregistraties maken

Vanuit Oracle CRM On Demand kunnen partners een dealregistratie maken door informatie in te voeren in een formulier. De partner kan dit formulier openen vanuit verschillende gebieden in de toepassing, afhankelijk van datgene waar de partner aan werkt en wat de partner wil doen. In dit onderwerp wordt één methode beschreven voor het maken van een dealregistratie vanaf het tabblad 'Registraties deal'. Partners kunnen ook dealregistraties maken met behulp van andere methoden, zie [Records maken](#) (op pagina 42).

Wanneer een partner een dealregistratie maakt, kan de partner deze onafhankelijk maken of koppelen aan een verkoopkans. De partner maakt een onafhankelijke dealregistratie (zelfstandige registratie) wanneer deze denkt dat hij of zij een potentiële nieuwe zakelijke verkoopkans heeft ontdekt en deze wil registreren bij de eigenaar van het merk. De eigenaar van het merk beschouwt dit mogelijk echter pas als een verkoopkans als de kans is gecontroleerd door een of meer personen in de organisatie.

Als de partner in dit geval denkt dat hij of zij een verkoopkans heeft ontdekt en de eigenaar van het merk beweert dat het pas een verkoopkans is als deze is gecontroleerd en bevestigd, is de oplossing dat de partner een dealregistratie maakt. De dealregistratie bevat informatie over zowel de verkoopkans als de registratie. Op een bepaald moment dient de partner de registratie in ter goedkeuring en indien toepasselijk geeft de eigenaar van het merk zijn goedkeuring. Voordat de eigenaar van het merk zijn definitieve goedkeuring geeft aan de dealregistratie, koppelt deze de registratie aan een verkoopkans.

Een dealregistratie maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op 'Nieuw'.
- 2 Voer in het formulier voor gegevens dealregistratie de vereiste gegevens in.
 - a Als de dealregistratie betrekking heeft op een bestaande verkoopkans, zoekt u naar de toepasselijke verkoopkans in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' en selecteert u deze. In het veld 'Gekoppelde verkoopkans' worden als het goed is alleen die verkoopkansen weergegeven die toegankelijk zijn voor u. In het veld 'Klant' wordt automatisch de naam ingevuld van de klant die is gekoppeld aan de geselecteerde verkoopkans.
 - b Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe verkoopkans (of op een verkoopkans die niet toegankelijk is voor u), schakelt u het selectievakje 'Nieuwe verkoopkans' in en voert u in de sectie 'Gegevens verkoopkans' de volgende informatie in.
 - Valuta

- Omvang deal
 - Datum gerealiseerd
 - Productinteresse
 - Volgende stap
- c** Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe verkoopkans, is dit mogelijk voor een bestaande klant of een nieuwe klant. Als de dealregistratie betrekking heeft op een bestaande klant, zoekt u naar de klant vanuit het veld 'Gekoppelde klant' en selecteert u deze. Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe klant, schakelt u het selectievakje 'Nieuwe klant' in en vult u de volgende velden in de informatiesectie 'Nieuw bedrijf' in.

Zie [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 381) voor meer informatie over dealregistratievelden.

- 3** Sla de record op.

Dealregistraties indienen voor goedkeuring

Een *dealregistratie* is een verzoek van een partner aan de eigenaar van een merk om toekenning van exclusieve rechten voor een verkoopkans. De eigenaar van het merk moet het verzoek goedkeuren. De meeste bedrijven beschikken over procedures voor het afhandelen van dergelijke verzoeken van partners. Meestal wordt het verzoek door een of meer werknemers van de merkeigenaar aan een aantal criteria getoetst en wordt het verzoek eventueel goedgekeurd. Bij kleine bedrijven worden alle dealregistraties afgehandeld door een statische groep werknemers, wat wil zeggen dat alle registraties door dezelfde groep werknemers worden afgehandeld. Bij grotere bedrijven worden dealregistraties afgehandeld door een dynamische groep, een groep waarvan de samenstelling afhankelijk is van een aantal factoren, zoals de grootte van de deal, de partner, de producten, enzovoort.

Voordat u begint. Maak de dealregistratie. Zie [Dealregistraties maken](#) (op pagina 371) voor meer informatie. Maak een workflowregel waarmee de juiste gebruiker voor het goedkeuren van dealregistraties wordt aangewezen. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor informatie over het maken van workflowregels.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie in te dienen ter goedkeuring

- 1** Selecteer 'Ingediend' in het veld voor de indieningstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties. Het goedkeuringsproces wordt gestart zodra de indieningstatus is ingesteld op 'Ingediend'. Iedereen met de toegang 'Bijwerken' voor de dealregistratie kan het goedkeuringsproces starten.
- 2** Klik op 'Opslaan'. Nadat het veld 'Status indiening' is ingesteld op 'Ingediend', gebeurt het volgende:
 - De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
 - De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
 - De registratieprocedure wordt gestart. Het veld 'Goedkeurder' van de dealregistratie wordt met een workflowregel bijgewerkt met de juiste gebruiker.

- Als de goedkeurder nog niet bestaat, wordt deze toegevoegd aan het team van de dealregistratie.
- Indien een workflowregel is ingesteld, worden hiermee e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties goedkeuren

Afhankelijk van de bedrijfsprocessen voor uw bedrijf moet een dealregistratie mogelijk door meerdere personen in uw bedrijf worden goedgekeurd voordat deze als geldige verkoopkans wordt beschouwd. Momenteel is het goedkeuringsproces een handmatig proces waarbij slechts één goedkeuringsniveau wordt ondersteund. Wijzig het veld voor de huidige goedkeurder om de registratie naar een ander niveau in de goedkeuringsketen te verplaatsen.

Opmerking: goedkeuring op meerdere niveaus is mogelijk als elke goedkeurder in de goedkeuringsketen het veld 'Goedkeurder' bijwerkt voor de volgende goedkeurder in de keten.

Een dealregistratie kan alleen definitief worden goedgekeurd als deze aan een verkoopkans is gekoppeld. Als de registratie niet aan een verkoopkans is gekoppeld (bijvoorbeeld bij een zelfstandige registratie), moet deze aan een bestaande verkoopkans worden gekoppeld of handmatig worden omgezet naar een verkoopkans. Zie [Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (op pagina 378) voor meer informatie over het omzetten van een dealregistratie naar een verkoopkans. Als een dealregistratie definitief wordt goedgekeurd, wordt de verkoopkans die eraan is gekoppeld, zichtbaar voor de partnerorganisatie, omdat de partner mogelijk toegang tot de verkoopkans moet hebben.

Opmerking: de gekoppelde verkoopkans wordt pas zichtbaar voor de partnerorganisatie nadat de dealregistratie is goedgekeurd. Als de registratie wordt geretourneerd of afgewezen, wordt geen toegang verleend tot de gekoppelde verkoopkans (indien aanwezig).

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet zijn ingesteld op 'Ingediend' voordat u de registratie kunt goedkeuren.

Ga als volgt te werk om dealregistraties goed te keuren:

- 1 Selecteer 'Goedgekeurd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties.
- 2 Klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:

- Er wordt gecontroleerd of de indieningsstatus de waarde 'Ingediend' heeft. Als de indieningsstatus een andere waarde heeft, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- Er wordt gecontroleerd of het veld 'Gekoppelde verkoopkans' een verkoopkans bevat.
- Er wordt gecontroleerd of de verkoopkans in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' nog niet aan een goedgekeurde dealregistratie is gekoppeld.
- Het selectievakje 'Geregistreerd' in de koptekst van de verkoopkans wordt ingeschakeld.
- De vervaldatum voor de goedgekeurde registratie wordt ingevuld in het veld 'Vervaldatum registratie' in de koptekst van de verkoopkans.
- De partnerinformatie van de goedgekeurde registratie wordt gekopieerd naar de koptekst van de verkoopkans.

- De definitieve goedkeurder wordt gewijzigd in de huidige gebruiker. Het veld 'Huidige goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.
- De goedkeuringsdatum wordt gewijzigd in de huidige datum van Oracle CRM On Demand.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties retourneren

Als het goedkeuringstraject wordt uitgevoerd voor een dealregistratie, kan een goedkeurder de registratie retourneren naar de maker om wijzigingen aan te brengen in de parameters van de dealregistratie.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingediend' zijn.

Dealregistraties retourneren

- Selecteer 'Geretourneerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Geretourneerd', gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie wordt op 'Niet ingediend' gezet.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De maker van de dealregistratie kan vervolgens de dealregistratie bijwerken en deze opnieuw indienen. Zie voor meer informatie over het indienen van dealregistraties [Dealregistraties indienen ter goedkeuring](#) (zie "[Dealregistraties indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 372).

Dealregistraties afwijzen

Tijdens het doorlopen van de goedkeuringsketen, kan een goedkeurder een dealregistratie afwijzen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingediend' zijn.

Dealregistraties afwijzen

- Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen', gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie behoudt de status 'Ingediend'.

- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten gemaakt.

Dealregistraties opnieuw indienen

Omdat een dealregistratie door het goedkeuringsproces gaat, kan de goedkeurder om aanvullende informatie vragen om de registratie goed te keuren of af te wijzen. In zulke gevallen kan de goedkeurder de registratie terugsturen naar de eigenaar en een reden opgeven voor het terugsturen. Of de eigenaar van de registratie kan de registratie intrekken om aanvullende informatie te leveren.

Nadat de registratie is teruggestuurd of ingetrokken, kan de eigenaar deze bijwerken. Nadat de eigenaar de dealregistratie heeft bijgewerkt, kan hij of zij deze opnieuw ter goedkeuring indienen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingetrokken' of 'Niet ingediend' zijn.

Dealregistraties opnieuw ter goedkeuring indienen

- 1 Voeg de aanvullende informatie toe op de bewerkingspagina voor dealregistraties.
- 2 Selecteer 'Ingediend' in het veld voor de indieningsstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties.

Door het wijzigen van de indieningsstatus in 'Ingediend' wordt het goedkeuringsproces gestart. Iemand die toegang heeft voor het bijwerken van de dealregistratie kan het goedkeuringsproces starten. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer het veld 'Indieningsstatus' is gewijzigd in 'Ingediend', gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige tijdregistratie.
- Het routeren van de registratie begint. Het veld 'Goedkeurder' voor de dealregistratie wordt door een workflow ingesteld op de juiste goedkeurder.
- Als de goedkeurder nog niet bestaat, wordt deze toegevoegd aan het team van de dealregistratie.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties annuleren

De eigenaar van het merk kan dealregistraties annuleren als het veld 'Status goedkeuring' staat ingesteld op een van de volgende statussen:

- Goedkeuring in behandeling
- Goedgekeurd

Het annuleren van een dealregistratie wordt niet ondersteund als de goedkeuringsstatus een andere waarde bevat.

Ga als volgt te werk om dealregistraties te annuleren:

- Selecteer 'Geannuleerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als een goedgekeurde dealregistratie is geannuleerd, worden de volgende updates op de bijbehorende verkoopkans uitgevoerd:

- Het selectievakje 'Geregistreerd' is niet ingeschakeld.
- De waarde van het veld 'Vervaldatum registratie' wordt gewijzigd in een null-waarde.
- De waarde van het veld 'Geregistreerde partner' wordt gewijzigd in een null-waarde.

Periode voor dealregistraties beëindigen

U kunt de periode voor dealregistraties op elk gewenst moment beëindigen.

Ga als volgt te werk om de periode voor dealregistraties te beëindigen:

- Selecteer 'Verlopen' in het veld voor de indieningsstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als u de indieningsstatus wijzigt in 'Verlopen', gebeurt het volgende:

- Het selectievakje 'Geregistreerd' wordt niet ingeschakeld voor de verkoopkanskoetekst.
- De datum in het veld 'Vervaldatum registratie' voor de verkoopkanskoetekst wordt ingesteld op null.
- Het veld 'Geregistreerde partner' voor de verkoopkanskoetekst wordt ingesteld op null.

Dealregistraties bijwerken

Bij het maken van een dealregistratie, beschikt u niet altijd over alle benodigde informatie. Bovendien kunt u alleen productinformatie aan een registratie toevoegen nadat de dealregistratie is gemaakt. In Oracle CRM On Demand kunt u alleen dealregistraties bekijken en wijzigen die u kunt bekijken.

Als de dealregistratie de status 'Niet ingediend' of 'Ingetrokken' heeft, kunt u de registratie bewerken of omzetregelitems toevoegen of verwijderen. Deze wijzigingen kunnen niet worden uitgevoerd, als een dealregistratie een andere status heeft.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie bij te werken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op 'Bewerken'.
- 2 Voer de gewenste wijzigingen uit voor de dealregistratie op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Producten koppelen aan dealregistraties

Als u een verkoopkans registreert, hebt u al een beeld van het type en de hoeveelheid producten waar de prospect in is geïnteresseerd. Het is belangrijk om deze gegevens van de dealregistratie op te slaan, want veel bedrijven kijken naar de producten als ze goedkeuring van de registratie overwegen. Omdat een dealregistratie mogelijk wordt omgezet in een verkoopkans voordat definitieve goedkeuring wordt verleend, is het belangrijk de productlijngegevens van de deal op te slaan zodat deze bij het omzetten naar de verkoopkans kunnen worden gekopieerd.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Productomzet' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Maak de dealregistratie en stel de status in op 'Niet ingediend' of 'Ingetrokken'. U kunt productlijnen aan de dealregistratie toevoegen nadat u de registratie hebt gemaakt maar voordat u deze voor goedkeuring indient.

Ga als volgt te werk om producten aan dealregistraties te koppelen:

- 1 Klik in de sectie 'Productomzet' op de gegevenspagina voor 'Registratie deal' op 'Toevoegen'.
- 2 Voer in de velden de productnaam, hoeveelheid en prijs in voor het product dat u aan de dealregistratie wilt koppelen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 67) voor meer informatie over het koppelen van records.

De omvang van deals berekenen

Aan een dealregistratie kunnen nul, één of meerdere productlijnitems zijn gekoppeld. Aan elk productlijnitem kan een omzetwaarde zijn gekoppeld. U kunt instellen dat de omvang van de deal op de kop dealregistratie het totaal is van alle omzetregelitem door gebruik te maken van de geschikte valutaconversie.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Productomzet' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om de omvang van deals te berekenen:

- 1 Klik in de sectie 'Productomzet' op de pagina 'Gegevens dealregistratie' op 'Dealomvang bijwerken'.

Met Oracle CRM On Demand wordt de omzet uit elk regelitem opgehaald en geconverteerd in de dealvaluta (deze wordt aangegeven op de registratiekop). Tijdens de conversie wordt uitgegaan van de wisseldatum van het regelitem. Als er een wisseldatum is opgegeven voor het regelitem, wordt de wisselkoers van die datum gebruikt bij de conversie. Als er geen wisseldatum is opgegeven, wordt de huidige datum gebruikt voor het berekenen van de wisselkoers.

De geconverteerde omzet uit elk regelitem wordt toegevoegd aan een voortschrijdend totaal en de resulterende waarde wordt in het veld 'Dealomvang' op de registratiekop ingevuld.

- 2 Klik op 'Opslaan'.

Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen

Met Oracle CRM On Demand kunnen bestaande dealregistraties worden gekoppeld aan bestaande verkoopkansen en kunnen bestaande koppelingen tussen dealregistraties en verkoopkansen worden gewijzigd. Een dealregistratie kan ook worden gekoppeld aan een onjuiste verkoopkans.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie te koppelen aan een verkoopkans:

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op de optie 'Bewerken' voor de dealregistratie die u wilt bewerken.
- 2 Zoek naar en selecteer de verkoopkans waaraan u de dealregistratie wilt koppelen in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen

Als uw gebruikersrol daarvoor is ingesteld, kunt u account-, relatie- en verkoopkansrecords maken of informatie over dealregistraties samenvoegen met bestaande records door de record voor de dealregistratie te converteren. Afhankelijk van de bedrijfsinstellingen kan de nieuwe verkoopkansrecord gegevens bevatten die invloed hebben op de berekening van de omzet.

Voordat u begint. Voer de volgende taken uit:

- Maak de dealregistratie. Zie [Dealregistraties maken](#) (op pagina 371) voor meer informatie over het maken van dealregistraties.
- Stel uw gebruikersrol en toegangsprofiel in. Zie [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties](#) (op pagina 379) voor meer informatie over deze instellingen.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie te converteren naar een account, relatie of verkoopkans:

- 1 Selecteer de dealregistratie die u wilt converteren in de sectie 'Alle dealregistraties' op de 'Startpagina Dealregistratie'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van dealregistraties.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor dealregistratie op de knop 'Omzetten naar Verkoopkans'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Dealregistratie converteren':
 - Selecteer de opties 'Automatisch nieuwe account maken' en 'Automatisch nieuwe relatie maken' om een nieuwe account- en relatierecord voor deze dealregistratie te maken.

In de sectie 'Account' wordt standaard het veld 'Gekoppeld bedrijf' voor de dealregistratie in het veld 'Gekoppelde account' weergegeven. In de sectie 'Relatie' worden standaard de velden 'Voornaam' en 'Achternaam' voor de dealregistratie weergegeven.

- Selecteer de knoppen 'Gebruik bestaande account' en 'Gebruik bestaande relatie' om een nieuwe verkoopkans te maken en deze te koppelen aan een bestaande account- en relatierecord.

Accounts die zijn gekoppeld aan de registratierecord, worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde account'. Relaties die zijn gekoppeld aan de registratierecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde relatie'.

- Klik op de zoekknop naast de velden 'Gekoppelde account' of 'Gekoppelde relatie' als u de dealregistratie aan een andere account of relatie wilt koppelen en selecteer een andere account of relatie. Controleer of de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' de juiste namen bevatten en of de opties 'Gebruik bestaande account' en 'Gebruik bestaande relatie' zijn geselecteerd.

- 4 Als u de dealregistratie wilt omzetten naar een verkoopkans, selecteert u 'Automatisch nieuwe verkoopkans maken' en vult u de velden in.

De naam van de dealregistratie wordt standaard weergegeven in het veld 'Naam verkoopkans'. Gegevens in de velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' worden ook overgenomen in de verkoopkansrecord. U kunt deze gegevens bewerken op de pagina 'Dealregistratie omzetten'. U kunt de dealregistratie ook koppelen aan een bestaande verkoopkans. Hiervoor gaat u als volgt te werk:

- a Selecteer de optie 'Gebruik bestaande verkoopkans'.
- b Selecteer de toepasselijke verkoopkans door de zoekknop naast het veld 'Gekoppelde verkoopkans' te gebruiken.

- 5 Als u de dealregistratie wilt omzetten, klikt u op 'Opslaan'.

Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

Om dealregistraties om te zetten naar accounts, relaties of verkoopkansen, moeten de juiste instellingen zijn ingesteld voor uw toegangsprofiel en gebruikersrol. In dit onderwerp worden de benodigde instellingen omschreven.

Toegangsprofielinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

De toegangsniveaus die u nodig hebt voor het omzetten van dealregistraties, worden in de volgende tabellen beschreven. Deze instellingen zijn vereist voor zowel uw standaardtoegangsprofiel als het toegangsprofiel van de eigenaar.

De volgende tabel bevat de toegangsniveaus voor de recordtypen waarmee u dealregistraties kunt omzetten.

Type record	Toegangsniveau
Account	Lezen en bewerken

Type record	Toegangsniveau
Relatie	Lezen en bewerken
Registratie deal	Lezen en bewerken
Verkoopkans	Lezen en bewerken

De volgende tabel bevat de toegangsniveaus voor de recordtypen van verwante informatie waarmee u dealregistraties kunt omzetten.

Type record	Recordtype verwante informatie	Toegangs niveau
Account	Adressen	Lezen, maken en bewerken
Relatie	Accounts	Lezen en maken
	Adressen	Lezen, maken en bewerken
Verkoopkans	Omzet	Lezen en bewerken
	Relatie	Lezen en maken

Gebruikersprofielinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

De volgende rolinstellingen stellen u in staat om dealregistraties om te zetten:

- Aan uw rol moet de PRM-machtiging 'Dealregistraties omzetten' zijn toegewezen.
- Voor toegang tot het type record moeten de volgende instellingen zijn opgegeven:
 - Bij het omzetten van een dealregistratie moet altijd het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Dealregistratie'
 - Om dealregistraties om te zetten naar (oftewel te associëren met of te koppelen aan) bestaande verkoopkansen, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkans'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe verkoopkansen, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkans'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar bestaande accounts, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe accounts, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar bestaande relaties, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe relaties, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.

Velden voor dealregistratie

Gebruik de bewerkingspagina voor dealregistraties als u een dealregistratie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande dealregistratie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor dealregistraties bevat alle velden voor een dealregistratie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie voor een dealregistratie	
Naam	De naam van de dealregistratie. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot het gebruik van afkortingen, hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Type	Het type dealregistratie. Beschikbare opties zijn onder andere: 'Standaard' en 'Niet standaard'.
Status indiening	De indieningsstatus voor de dealregistratie. Beschikbare opties zijn onder andere: 'Niet ingediend', 'Ingediend' en 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop de dealregistratie verloopt.
Aangevraagde speciale prijs	Geeft aan of er een speciale prijs is vereist voor de dealregistratie.
Gekoppelde lead	Een unieke code voor de lead die heeft geresulteerd in de dealregistratie.
ID	De unieke code (ID) voor de dealregistratie.
Hoofdpartner	De partneraccount die de dealregistratie heeft ontdekt. De partner die de dealregistratie heeft ontdekt, is mogelijk geen eigenaar meer.
Locatie hoofdpartner	De locatie van de partneraccount die de dealregistratie heeft gemaakt.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Doelstelling	De doelstelling die is gekoppeld aan de dealregistratie.
Aangevraagde ondersteuning	Geeft aan of er voorafgaand aan de verkoop ondersteuning is vereist voor de dealregistratie.
Gegevens verkoopkans	
Gekoppelde verkoopkans	De naam van de verkoopkans waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Nieuwe verkoopkans	Geeft aan of de verkoopkans die aan de dealregistratie is gekoppeld, een nieuwe verkoopkans is.
Valuta	De geselecteerde valuta voor de verkoopkans waaraan de

Veld	Omschrijving
	dealregistratie is gekoppeld.
Omvang deal	De omvang van de deal, uitgedrukt in eenheden van de geselecteerde valuta.
Datum gerealiseerd	De afsluitdatum voor de verkoopkans waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Productinteresse	Het productgebied waarin de potentiële klant is geïnteresseerd.
Volgende stap	De volgende logische stap in het verkoopproces voor de verkoopkans die aan de dealregistratie is gekoppeld.
Klantgegevens	
Gekoppelde klant	De naam van de klantorganisatie die aan de dealregistratie is gekoppeld.
Nieuwe klant	Geeft aan of de dealregistratie voor een nieuwe klantorganisatie is.
Bedrijfsnaam	De naam van de klantorganisatie.
Land	Het land waarin de klantorganisatie is gevestigd.
Straat	Het adres van de klantorganisatie.
Plaats	De plaats in het adres van de klantorganisatie.
Provincie	De provincie in het adres van de klantorganisatie.
Postcode	De postcode in het adres van de klantorganisatie.
Gekoppelde relatie	De naam van de gekoppelde relatie.
Nieuwe relatie	Geeft aan of dit een nieuwe relatie is.
Dhr./Mevr.	Geeft de juiste aanhef aan.
Voornaam	De voornaam van de klant.
Initialen	De tweede voornaam van de klant.
Achternaam	De achternaam van de klant.
Functietitel	De functie van de contactpersoon van de klant.
E-mail	Het e-mailadres van de contactpersoon van de klant.
Telefoonnummer	Het telefoonnummer van de contactpersoon van de klant.
Mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon van de klant.
Fax	Het faxnummer van de contactpersoon van de klant.

Veld	Omschrijving
Informatie goedkeuring	
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus voor de dealregistratie.
Huidige fiatteur	De naam van de volgende persoon die de dealregistratie moet goedkeuren.
Laatste fiatteur	De naam van de persoon die de dealregistratie definitief heeft goedgekeurd.
Datum ingediend	De datum waarop de dealregistratie ter goedkeuring is ingediend.
Datum goedkeuring	De datum waarop de dealregistratie definitief is goedgekeurd.
Reden afwijzing	De reden waarom de dealregistratie is afgewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de dealregistratie. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De naam van de eigenaar van de dealregistratie. De eigenaar kan de record bijwerken, overdragen naar een andere eigenaar of verwijderen. De toegangsniveaus kunnen echter worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die door u of uw managers vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd.
Eigenaar partneraccount	De naam van de partneraccount die eigenaar van de dealregistratie is.
Oorspronkelijke partneraccount	De naam van de partneraccount die de dealregistratie heeft ontdekt. De partner die de dealregistratie heeft ontdekt, is mogelijk geen eigenaar meer.
Gemaakt	De naam van de persoon die de dealregistratie heeft gemaakt.
Gewijzigd	De naam van de persoon die de dealregistratie als laatste heeft gewijzigd.
Omschrijving	Hier kunt u aanvullende informatie over de dealregistratie opgeven.

MDF-aanvragen

Marktontwikkelfondsen (MDF) bieden merkeigenaars de mogelijkheid markeringfondsen op een gestructureerde manier voor een partner beschikbaar te stellen. Hierdoor kan een partner de producten van de merkeigenaar in specifieke geografische gebieden verkopen of kan een partner zijn merk exploiteren. Een *MDF-aanvraag* is een aanvraag voor fondsen waarbij een partner de merkeigenaar om fondsen vraagt.

Partners kunnen goedkeuringen vooraf aanvragen voor het ontwikkelen van marketingactiviteiten. De MDF-aanvragen geven de gegevens van de marketingactiviteit en de geraamde kosten aan. De MDF-aanvraag doorloopt daarna een goedkeuringsprocedure. De merkeigenaar biedt het goedgekeurde fonds voor de MDF-aanvraag en kan deze goedkeuren, afwijzen of retourneren.

Nadat de marketingactiviteiten zijn uitgevoerd, kunnen partners claims aanmaken voor het vrijmaken van uitgaven die vooraf zijn goedgekeurd door de merkeigenaar. Claims worden ofwel gemaakt voor een specifieke MDF-aanvraag, ofwel kunnen onafhankelijk bestaan. Aan een MDF-aanvraag kan slechts één claim worden toegewezen. Nadat de claim is goedgekeurd, wordt het fonds gedebiteerd met de betreffende MDF-aanvraag.

Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen'

De 'Startpagina MDF-aanvragen' is het beginpunt voor het beheren van MDF-aanvragen (Marketing Development Funds).

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van de 'Startpagina MDF-aanvragen' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

MDF-aanvragen maken

U kunt een MDF-aanvraag maken door in de sectie 'Recent gewijzigde MDF-aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en Velden MDF-aanvragen voor meer informatie.

Werken met lijsten met MDF-aanvragen

In de sectie 'Lijsten MDF-aanvragen' wordt een aantal lijsten weergegeven. In Oracle CRM On Demand is een set met standaardlijsten aanwezig. Alle standaardlijsten zijn openbaar en zijn zichtbaar voor alle gebruikers. U en uw managers kunnen extra lijsten maken, die op verschillende criteria worden gebaseerd. Deze aangepaste lijsten worden boven de standaardset met lijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor MDF-aanvragen.

Lijst met MDF-aanvragen	Omschrijving
Alle MDF-aanvragen	In deze lijst worden alle records weergegeven waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de lijst. U kunt de MDF-aanvragen niet filteren in deze lijst.
Recent gemaakte MDF-aanvragen	Hiermee worden alle MDF-aanvragen gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Recent gewijzigde MDF-aanvragen	Hiermee worden alle MDF-aanvragen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Mijn MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd.

Lijst met MDF-aanvragen	Omschrijving
Mijn recent gemaakte MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle MDF-aanvragen die in behandeling zijn	Alle MDF-aanvragen met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn	Alle MDF-aanvragen waarvan u de eigenaar bent met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn goedgekeurde MDF-aanvragen	Alle goedgekeurde MDF-aanvragen waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen'

In de sectie 'Mijn recent gewijzigd MDF-aanvragen' worden de MDF-aanvragen weergegeven waarvan u de eigenaar bent en die recent zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergegeven'.

De sectie 'Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn'

In de sectie 'Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn' worden alle MDF-aanvragen weergegeven waarvan u de eigenaar bent en de status 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' hebben. Als u deze lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergegeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen' toevoegen:

- Lijsten met MDF-aanvragen
- Alle MDF-aanvragen die in behandeling zijn
- Recent gemaakte MDF-aanvragen

- Recent gewijzigde MDF-aanvragen
- Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn
- Mijn goedgekeurde MDF-aanvragen
- Mijn recent gemaakte MDF-aanvragen
- Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen
- MDF-aanvragen waarvoor mijn goedkeuring vereist is

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina MDF-aanvragen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina MDF-aanvragen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

MDF-aanvragen beheren

Voer de volgende taken uit om MDF-aanvragen te beheren:

- [MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 387)
- [MDF-aanvragen herroepen](#) (op pagina 388)
- [MDF-aanvragen retourneren](#) (op pagina 388)
- [MDF-aanvragen afwijzen](#) (op pagina 389)
- [MDF-aanvragen goedkeuren](#) (op pagina 389)
- [MDF-aanvragen annuleren](#) (op pagina 390)
- [Claims voor MDF-aanvragen indienen](#) (op pagina 391)
- [Claims voor MDF-aanvragen afwijzen](#) (op pagina 392)
- [Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren](#) (op pagina 392)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Raadpleeg de volgende secties voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring

Partners kunnen een voorlopige goedkeuring aanvragen voor de financiering van marketingactiviteiten door een MDF-aanvraag (aanvraag voor marktontwikkelingsfonds) in te dienen. De MDF-aanvraag bevat gegevens over de activiteit en het aantal fondsen dat volgens de partner zal worden besteed.

Voordat u begint. Maak de MDF-aanvraag. Maak een workflowregel waarmee een gebruiker wordt aangewezen als goedkeurder van MDF-aanvragen. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een MDF-aanvraag voor goedkeuring in te dienen:

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u voor goedkeuring wilt indienen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Nadat u in het veld 'Status indiening' de waarde 'Ingediend' hebt geselecteerd en de record hebt opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- Het veld 'Ingediend op' wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
- De MDF-aanvraag wordt in behandeling genomen. Met een workflowregel wordt de juiste gebruiker ingevuld in het veld 'Goedkeurder' voor de MDF-aanvraag.
- De goedkeurder wordt indien nodig toegevoegd aan het team voor MDF-aanvragen.
- Met een workflowregel worden e-mailberichten verzonden.

De MDF-aanvraag verschijnt in de lijst met records die wachten op goedkeuring en krijgt de status 'Alleen lezen' voor de partner (eigenaar). De aanvraag kan niet meer worden gewijzigd (bijvoorbeeld de aantallen of gekoppelde fondsen). De partner kan een ingediende MDF-aanvraag alleen wijzigen als de aanvraag eerst wordt geannuleerd.

MDF-aanvragen herroepen

Nadat een aanvraag marktontwikkelfonds (MDF) is verzonden en voordat deze is goedgekeurd, kunt u deze herroepen. Nadat u de aanvraag hebt herroepen, kunt u deze blijven bijwerken en deze opnieuw verzenden voor goedkeuring.

Voordat u begint. De MDF-aanvraag moet de verzendingsstatus Verzonden hebben en de goedkeuringsstatus Goedkeuring in behandeling.

Een MDF-aanvraag herroepen

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt herroepen vanuit het gedeelte Alle MDF-aanvragen op de homepage MDF-aanvraag.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Herroepen' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de verzendingsstatus hebt gewijzigd in Herroepen, gebeurt het volgende:

- De goedkeuringsstatus is op nul gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen (indien geconfigureerd).
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden (indien geconfigureerd).

Nu kunt u de MDF-aanvraag bijwerken en deze opnieuw verzenden. Zie voor meer informatie over het verzenden van aanvragen [MDF-aanvragen verzenden voor goedkeuring](#) (zie "[MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 387).

MDF-aanvragen retourneren

Terwijl een MDF-aanvraag (market development fund) de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag retourneren naar de eigenaar om wijzigingen aan te brengen of aanvullende informatie te verschaffen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-aanvraag moet 'Ingediend' zijn.

MDF-aanvragen retourneren

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt retourneren in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Geretourneerd' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Geretourneerd' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de MDF-aanvraag wordt ingesteld op 'Niet ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum voorlopige goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De eigenaar van de MDF-aanvraag kan de aanvraag nu bijwerken en opnieuw indienen. Zie [MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 387) voor meer informatie over het indienen van MDF-aanvragen..

MDF-aanvragen afwijzen

Terwijl een MDF-aanvraag (market development fund) de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder deze afwijzen als het gevraagde bedrag voor de marketingactiviteit niet kan worden verleend.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-aanvraag moet 'Ingediend' zijn.

Een MDF-aanvraag afwijzen

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de startpagina 'MDF-aanvraag'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Afgewezen' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de MDF-aanvraag blijft 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum voorlopige goedkeuring'. De indieningsdatum blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de MDF-aanvraag is afgewezen, wordt deze alleen-lezen voor de eigenaar en kan de aanvraag verder niet worden bijgewerkt.

MDF-aanvragen goedkeuren

Een goedkeurder kan een MDF-aanvraag voorlopig goedkeuren en fondsen toewijzen aan de gevraagde marketingactiviteit. Op dit moment kunnen MDF-aanvragen alleen handmatig worden goedgekeurd en wordt slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

OPMERKING: goedkeuring op verschillende niveaus wordt bereikt als elke goedkeurder in de keten het veld 'Goedkeurder' bijwerkt voor de volgende goedkeurder in de keten.

Voordat u begint. De indieningstatus van de MDF-aanvraag moet zijn ingesteld op 'Ingediend' voordat u de aanvraag kunt goedkeuren.

Ga als volgt te werk om een MDF-aanvraag goed te keuren:

- 1** Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt goedkeuren in de sectie met alle MDF-aanvragen op de startpagina met MDF-aanvragen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2** Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3** Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Vooraf goedgekeurd bedrag'.
- 4** Selecteer 'Goedgekeurd' in het veld 'Status goedkeuring' en klik op 'Opslaan'.
Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:
 - In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of de indieningstatus is ingesteld op 'Ingediend'. Als dit veld een andere waarde bevat, mislukt de controle en wordt een foutbericht gegenereerd.
 - Ook wordt gecontroleerd of het vooraf goedgekeurde bedrag niet de ingestelde limiet voor de huidige goedkeurder overschrijdt en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de controle mislukt, wordt een foutbericht gegenereerd.
 - In het veld 'Laatst goedgekeurd door' wordt de naam van de huidige gebruiker weergegeven. Het veld 'Huidige goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.
 - De datum wordt ingesteld op de huidige datum in Oracle CRM On Demand.
 - Met een workflow wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
 - Met een workflow worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Een goedgekeurde MDF-aanvraag krijgt het kenmerk 'Alleen lezen' en kan niet meer worden bijgewerkt, behalve wanneer een verwante claim wordt ingediend of de vervaldatum wordt verlengd.

MDF-aanvragen annuleren

De merkeigenaar kan de aanvraag m.b.t. een marktontwikkelfonds (MDF) op elk moment annuleren, als deze aanvraag niet langer geldig is.

Voordat u begint. De goedkeuringsstatus van de MDF-aanvraag moet op Goedgekeurd worden gezet.

Een MDF-aanvraag annuleren

- 1** Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt annuleren uit de sectie Alle MDF-aanvragen op de homepage MDF-aanvraag.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Geannuleerd' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Nadat u de goedkeuringsstatus hebt gewijzigd in Geannuleerd, gebeurt het volgende:

- Oracle CRM On Demand valideert dat de goedkeuringsstatus op Goedgekeurd is gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflow worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de MDF-aanvraag is geannuleerd, heeft deze de status read-only en mogen er geen verdere updates worden uitgevoerd.

Claims voor MDF-aanvragen indienen

Partners maken claims om het vooraf goedgekeurde geld terug te krijgen dat is uitgegeven aan marketingactiviteiten. Claims worden gemaakt voor een specifiek marktontwikkelingsfonds (MDF) of kunnen zelfstandig bestaan.

Ga als volgt werk om een claim in te dienen voor een MDF-aanvraag:

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt indienen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.
- Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
 - 3 Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Aangevraagd totaalbedrag claim'.
 - 4 Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status claim'. Klik daarna op 'Opslaan'.

Nadat het veld 'Status claim' is gewijzigd in 'Claim ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De routing van de MDF-aanvraagclaim begint.
- Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeurder' van de MDF-aanvraag ingesteld op de betreffende gebruiker.
- De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de MDF-aanvraag als de goedkeurder nog niet aanwezig is.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Claims voor MDF-aanvragen afwijzen

Wanneer een MDF-claim (market development fund) zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een goedkeurder de claim afwijzen.

Voordat u begint. De claimstatus van de MDF-claim moet 'Claim ingediend' zijn.

Ga als volgt te werk om een claim voor een MDF-aanvraag af te wijzen:

- 1 Selecteer op de 'Startpagina MDF-aanvraag' in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt afwijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Claim afgewezen' uit het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Als u de claimstatus wijzigt in 'Claim afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden met een workflowregel.

Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren

Een goedkeurder kan een MDF-claim (market development fund) goedkeuren en de partner krediet aanbieden. Voor MDF-claims wordt momenteel slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-claim moet zijn ingesteld op 'Claim ingediend' voordat deze kan worden goedgekeurd

Een claim voor een MDF-aanvraag goedkeuren

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt goedkeuren in het gedeelte 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Goedgekeurd totaalbedrag claim'.
- 4 Selecteer 'Claim goedgekeurd' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
Wanneer u de status van de goedkeuring wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:
 - In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of het goedgekeurde totaalbedrag van de claim niet hoger is dan de goedkeuringslimiet die voor de goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de validatie mislukt, wordt een bijbehorend foutbericht gegenereerd.

- De datum voor het claimbesluit wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld op de huidige datum.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Als de claim wordt goedgekeurd, wordt het budget dat aan de MDF-aanvraag is gekoppeld gedebiteerd.

Velden MDF-aanvragen

Op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen kunt u MDF-aanvragen (Market Development Fund) toevoegen of de gegevens van bestaande MDF-aanvragen bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een MDF-aanvraag weergegeven.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste informatie MDF-aanvraag	
ID	De ID van de MDF-aanvraag.
Naam aanvraag	De unieke naam van de MDF-aanvraag.
Account hoofdpartner	Het partnerbedrijf dat zich bezighoudt met het indienen van de MDF-aanvraag.
Fonds	De naam van het fonds dat aan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Status indiening	De status van de indiening, bijvoorbeeld 'Ingediend', 'Niet ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop u de MDF-aanvraag moet hebben goedgekeurd. Deze datum wordt standaard ingesteld op de datum van vandaag plus zeven dagen.
Afloopdatum	De datum waarop de MDF-aanvraag niet meer geldig is.
Campagne	De naam van de campagne waaraan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Marketingdoel	De marketingreden voor de MDF-aanvraag.
Regio	De regio waarvoor de MDF-aanvraag wordt gemaakt.
Categorie	De categorie waartoe de MDF-aanvraag behoort.
Partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma waaraan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Valuta MDF-aanvraag	De aangevraagde valuta voor de MDF-aanvraag.

Veld	Omschrijving
Gedetailleerde informatie MDF-aanvraag	
Begindatum	De datum en het tijdstip waarop de marketingactiviteit van start gaat. U kunt deze datum wijzigen met de kalenderbesturingselementen.
Einddatum	De datum en het tijdstip waarop de marketingactiviteit eindigt. U kunt deze datum wijzigen met de kalenderbesturingselementen.
Aangevraagd bedrag	Het totale aangevraagde bedrag voor de marketingactiviteit.
Voraf goedgekeurd bedrag	De merkeigenaar voert het totale goedgekeurde bedrag in voor de marketingactiviteit.
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus voor de MDF-aanvraag.
Aanvraagdatum	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag is gemaakt.
Ingediend op	De datum en het tijdstip waarop de MDF-aanvraag is ingediend.
Datum voorlopige goedkeuring	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag vooraf is goedgekeurd.
Goedkeurder	De naam van de huidige fiatteur.
Laatst goedgekeurd door	De naam van de vorige fiatteur.
Redencode	De reden voor het afkeuren van de marketingactiviteit. De standaardwaarden zijn 'Duplicaat', 'Onjuiste informatie', 'Onvolledige informatie' en 'Overig'.
Claimgegevens	
Aangevraagd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat de partner aanvraagt voor de marketingactiviteit.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat voor de marketingactiviteit is goedgekeurd door de merkeigenaar.
Status claim	De huidige status van de claim.
Beslissingsdatum claim	De datum waarop een beslissing voor de claim is genomen.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. U kunt de toegangsniveaus echter aanpassen

Veld	Omschrijving
	om de toegang van een gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.
Gewijzigd	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en het tijdstip waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze waarde wordt automatisch gemaakt in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de MDF-aanvraag. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.
Accountpartner eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.
Oorspronkelijke accountpartner	De naam van de partner die de MDF-aanvraag heeft gestart.

Aanvragen speciale prijs

Aanvragen voor speciale prijs (SP) betreffen de bedrijfsprocessen waarbij een partner de merkeigenaar vraagt om korting op een product. Een SP-aanvraag is bijvoorbeeld een reactie op een concurrerende deal of een algemene prijsverlaging. De merkeigenaar gaat akkoord met de lagere prijs en geeft de partner na de verkoop krediet. De speciale prijs geldt meestal voor een bepaald product, hoeveelheid of duur, en voor de partner of de klant, of voor allebei.

Het SP-aanvraagproces verloopt in twee fasen:

SP-aanvraagbeheer. De partner, of de merkeigenaar namens de partner, dient een SP-aanvraag voor een product in en levert gegevens aan, zoals de reden voor de lagere prijs. De partner dient de aanvraag in bij de merkeigenaar en verkoopt na goedkeuring van de aanvraag de voorraad voor de lagere prijs aan de klant. Na de verkoop maakt de partner gebruik van de schadebehandeling speciale prijs om het verschil tussen de oorspronkelijke aankoopkosten en de nieuwe geautoriseerde kosten te claimen.

SP-schadebehandeling. De partner stelt een SP-claim voor goedgekeurde en openstaande SP-aanvragen op om krediet te vragen voor verliezen. Meestal worden na de verkoop verkooppuntrapporten met SP-claims ingediend. Nadat de aanvraag is goedgekeurd, biedt de merkeigenaar de partner een krediet voor het verschil tussen de oorspronkelijke kosten en de nieuwe geautoriseerde kosten.

SP-aanvragen hebben de volgende voordelen voor merkeigenaars en partners:

- Merkeigenaars kunnen hun partners ondersteunen in concurrerende situaties.

- De partners worden aangemoedigd om producten van merkeigenaars te kopen en op voorraad te houden, zelfs als de prijzen in de toekomst waarschijnlijk zullen zakken.

Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'

De 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' is het startpunt voor het beheren van aanvragen voor speciale prijzen.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een aanvraag voor een speciale prijs maken

U kunt een aanvraag voor een speciale prijs maken door in de sectie 'Recent gewijzigde SP-aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden SP-aanvraag](#) (zie "[Velden speciale-prijsaanvragen](#)" op pagina 410) voor meer informatie.

Werken met lijsten met SP-aanvragen

De sectie 'Lijsten met SP-aanvragen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat de standaardlijsten voor speciale prijsaanvragen.

Lijst met speciale prijsaanvragen	Omschrijving
Alle speciale prijsaanvragen	Deze lijst bevat alle records die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar van de lijst is. Hiermee worden de speciale prijsaanvragen niet gefilterd.
Recent gemaakte SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Recent gewijzigde SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Mijn speciale prijsaanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn recent gemaakte SP-aanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de aanmaakdatum.
Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Lijst met speciale prijsaanvragen	Omschrijving
Alle SP-aanvragen die in behandeling zijn	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent, gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn goedgekeurde SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd waarvan u de eigenaar bent.
SP-aanvragen in afwachting van mijn goedkeuring	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' en u bent de volgende goedkeurder.

Als u een lijst wilt weergeven, klikt u op de lijstnaam.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt weergeven, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt weergeven, bewerken of verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden gelezen. U kunt ze dus niet wijzigen of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen' weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen' bevat de speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De sectie 'Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn' weergeven

De sectie 'Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn' bevat de speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' hebben. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toevoegen:

- Lijsten met SP-aanvragen
- Alle SP-aanvragen die in behandeling zijn
- Recent gemaakte SP-aanvragen
- Recent gewijzigde SP-aanvragen
- Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn

- Mijn goedgekeurde SP-aanvragen
- Mijn recent gemaakte SP-aanvragen
- Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen
- SP-aanvragen in afwachting van mijn goedkeuring
- Een of meer rapportsecties (De beheerder kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs', zoals het analyserapport voor aanvraag speciale prijs.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toe te voegen.

- 1 Klik op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Aanvragen voor speciale prijs beheren

Voer de volgende taken uit om aanvragen voor speciale prijs uit te voeren:

- [Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs](#) (op pagina 399)
- [Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs](#) (op pagina 400)
- [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 400)
- [Aanvragen voor speciale prijs herroepen](#) (op pagina 401)
- [Aanvragen voor speciale prijs retourneren](#) (op pagina 402)
- [Aanvragen voor speciale prijs afwijzen](#) (op pagina 402)
- [Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren](#) (op pagina 403)
- [Aanvragen voor speciale prijs annuleren](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs annuleren](#)" op pagina 404)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen](#) (op pagina 405)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen](#) (op pagina 405)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren](#) (op pagina 406)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs

U kunt producten aan aanvragen voor speciale prijs koppelen om het volgende te doen:

- Volgen welke producten tot de aanvraag voor speciale prijs behoren
- Het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde (gemachtigde) bedragen berekenen

OPMERKING: klik op de knop 'Aanvraagtotalen bijwerken' om het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen te berekenen.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Speciale prijs producten' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Een product aan een aanvraag voor speciale prijs koppelen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (weergegeven in de sectie met alle aanvragen voor speciale prijs op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs') waaraan u een product wilt koppelen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie met producten voor speciale prijs en klik op 'Toevoegen'.
- 3 Selecteer in het veld 'Product' het product dat u aan de aanvraag voor speciale prijs wilt toevoegen.
- 4 Werk de verplichte velden bij op de gegevenspagina voor SP-aanvragen product.
Zie [Productvelden voor speciale prijs](#) (zie "[Velden speciale prijs product](#)" op pagina 408) voor informatie over de velden.
- 5 Sla de record op.

Het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen berekenen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (weergegeven in de sectie met alle aanvragen voor speciale prijs op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs') waarvoor u het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen wilt berekenen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

2 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie 'Speciale prijs producten'.

3 Klik op 'Aanvraagtotalen bijwerken' in de sectie 'Speciale prijs producten'.

Hierdoor wordt het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen berekend en worden de velden voor totaalbedrag van de aanvraag en totaal gemachtigd bedrag op de aanvraag voor speciale prijs bijgewerkt.

Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs

U kunt een aanvraag speciale prijs koppelen aan een specifiek partnerprogramma waar u aan wilt deelnemen.

Programma's koppelen aan aanvragen speciale prijs

1 Ga naar de bewerkingspagina voor SP-aanvragen.

2 Selecteer in de lijst met partnerprogramma's het partnerprogramma dat u aan de aanvraag speciale prijs wilt toevoegen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring

De partner, of de merkeigenaar namens de partner, maakt een aanvraag speciale prijs voor een prijscorrectie van een product en levert nadere informatie, zoals de reden voor de lagere prijs. De partner dient de aanvraag speciale prijs voor goedkeuring in bij de merkeigenaar. De aanvraag kan wel of niet worden gehonoreerd door de merkeigenaar. De meeste bedrijven beschikken over goed gedefinieerde processen om dergelijke aanvragen voor goedkeuring van partners af te handelen. Meestal evalueren een of meer werknemers van de merkeigenaar de aanvraag speciale prijs op basis van verschillende criteria en besluiten zij uiteindelijk of de aanvraag wel of niet wordt goedgekeurd.

Voordat u begint. De aanvraag speciale prijs moet eerst worden gemaakt. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie over het maken van records. Er moet een workflowregel worden gemaakt waarmee een bevoegde gebruiker als fiatteur van aanvragen speciale prijsbepaling wordt toegewezen. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor meer informatie over het maken van workflowregels.

Ga als volgt te werk om aanvragen speciale prijs voor goedkeuring in te dienen:

1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (te vinden in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs') die u wilt indienen voor goedkeuring.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'.

400 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

4 Klik op 'Opslaan'.

Nadat het veld 'Status indiening' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum en tijd.
- De routing van de aanvraag speciale prijs begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Fiatteur' van de aanvraag speciale prijs ingesteld op de bevoegde gebruiker.
- De fiatteur wordt toegevoegd (als deze nog niet aanwezig is) aan het team voor aanvragen speciale prijs.
- Met een workflowregel worden de vereiste e-mailberichten verzonden.

De aanvraag speciale prijs verschijnt in de lijst met records die op een actie van de fiatteur wacht en de partner (eigenaar) kan deze lijst vervolgens alleen lezen. Verdere updates van de aanvraag speciale prijs (bijvoorbeeld het toevoegen of verwijderen van producten, het bewerken van aangevraagde prijzen, enzovoort) zijn niet toegestaan. De partner kan alleen wijzigingen in een ingediende aanvraag speciale prijs aanbrengen nadat de aanvraag met succes is teruggeroepen.

Aanvragen voor speciale prijs herroepen

Nadat een aanvraag voor speciale prijs is ingediend voor goedkeuring en voordat deze is goedgekeurd, kunt u de aanvraag herroepen. Nadat de aanvraag voor speciale prijs met succes is herroepen, kunt u verdergaan met het bijwerken van de aanvraag en deze opnieuw ter goedkeuring indienen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn en de goedkeuringsstatus moet 'Goedkeuring in behandeling' zijn.

Aanvragen voor speciale prijs herroepen

- 1** Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (te vinden in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs') die u wilt herroepen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2** Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3** Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen 'Ingetrokken' in het veld 'Status indiening'.
- 4** Klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de indieningsstatus wijzigt in 'Ingetrokken', gebeurt het volgende:

- De goedkeuringsstatus wordt weer op blanco gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

U kunt de aanvraag voor speciale prijs nu bijwerken en opnieuw indienen. Zie [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 400) voor meer informatie over het indienen van aanvragen voor speciale prijs.

Aanvragen voor speciale prijs retourneren

Terwijl een aanvraag voor een speciale prijs de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder deze aan de eigenaar retourneren om wijzigingen aan te brengen. De goedkeurder kan opmerkingen toevoegen en aanvullende informatie opvragen bij de eigenaar.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Aanvragen voor een speciale prijs retourneren

- 1 Selecteer de aanvraag voor een speciale prijs die u wilt retourneren uit het gedeelte 'Alle SP-aanvragen' op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Ga naar de bewerkingspagina voor SP-aanvragen en selecteer 'Geretourneerd' in het veld 'Status goedkeuring'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus in 'Geretourneerd' wijzigt en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de aanvraag voor een speciale prijs wordt ingesteld op 'Niet ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Machtigingsdatum'. De indieningsdatum blijft echter staan in het veld 'Datum indiening'.
- Met een workflowregel wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De eigenaar van de aanvraag voor een speciale prijs kan de aanvraag bijwerken en opnieuw indienen. Zie [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 400) voor meer informatie.

Aanvragen voor speciale prijs afwijzen

Terwijl een aanvraag voor speciale prijs de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag afwijzen als de gevraagde kortingen niet kunnen worden gegeven.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Aanvragen voor speciale prijsbepaling afwijzen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkings pagina voor SP-aanvragen.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs blijft 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Machtigingsdatum'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Met een workflowregel wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag voor speciale prijs is afgewezen, wordt deze alleen-lezen voor de eigenaar en is verder bewerken van de aanvraag niet meer toegestaan.

Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

Afhankelijk van de processen die binnen uw bedrijf worden gebruikt, is het mogelijk dat meerdere personen een aanvraag voor speciale prijs moeten goedkeuren. Het goedkeuringsproces is momenteel een handmatig proces en er is ondersteuning voor slechts één goedkeuringsniveau. Het veld voor de huidige goedkeurder moet handmatig worden aangepast om de aanvraag voor speciale prijs te verplaatsen naar de volgende fase van de goedkeuringsketen.

Opmerking: elke goedkeurder in de goedkeuringsketen werkt het veld 'Goedkeurder' bij, zodat de goedkeuring op meerdere niveaus plaatsvindt.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet worden ingesteld op 'Ingediend' voordat u de aanvraag kunt goedkeuren.

Aanvragen voor speciale prijsbepaling goedkeuren

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijsbepaling die u wilt goedkeuren op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs' in de sectie 'Alle SP-aanvragen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen in het veld 'Status goedkeuring' de optie 'Goedgekeurd'.

4 Klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt naar 'Goedgekeurd' gebeurt het volgende:

- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of de indieningsstatuswaarde is ingesteld op 'Ingediend'. Als de indieningsstatuswaarde is ingesteld op een andere waarde, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of het goedgekeurde totaalbedrag niet de goedkeuringslimiet overschrijdt die voor de huidige goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief fondssaldo. Als de validatie mislukt, wordt er een foutbericht gegenereerd.
- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of de waarde in 'Totaal gemachtigd bedrag' gelijk is aan de som van goedgekeurde bedragen voor alle aanvragen voor speciale prijs. Als dit niet het geval is, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- Het veld 'Laatst goedgekeurd door' wordt gewijzigd naar de huidige gebruiker. Het huidige veld 'Goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.
- In Oracle CRM On Demand wordt de goedkeuringsdatum gewijzigd in de huidige datum.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de gepaste e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag voor speciale prijs is goedgekeurd, wordt deze alleen-lezen. Verdere updates zijn niet toegestaan, tenzij het gaat om het indienen van een verwante claim of het verlengen van de vervaldatum.

Aanvragen speciale prijs annuleren

De merkeigenaar kan een aanvraag speciale prijs op elk moment annuleren, als de aanvraag niet langer geldig is.

Voordat u begint. De aanvraag speciale prijs moet zijn 'Goedgekeurd'.

Een aanvraag speciale prijs annuleren

1 Selecteer de aanvraag speciale prijs die u wilt annuleren in de sectie 'Alle aanvragen speciale prijs' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen 'Geannuleerd' in het veld 'Goedkeuringsstatus'. Klik daarna op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus op 'Geannuleerd' zet, gebeurt het volgende:

- Met Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd dat de waarde voor de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd' is.

- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag speciale prijs is geannuleerd, wordt deze alleen-lezen en is verder bijwerken niet toegestaan.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen

Partners gebruik het proces voor claimen speciale prijs om het verschil te claimen tussen de oorspronkelijke inkoopkosten en de nieuwe, goedgekeurde kosten die zijn geautoriseerd voor de aanvraag speciale prijs. Meestal evalueren een of meer medewerkers van de eigenaar van het merk de claim aan de hand van verschillende criteria en besluiten de claim wel of niet goed te keuren.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt indienen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' van de startpagina 'Aanvraag speciale prijs'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Aangevraagd totaalbedrag claim'.
- 4 Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
Nadat het veld 'Status claim' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:
 - De routing voor de claim voor de aanvraag speciale prijs begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeurder' van de aanvraag speciale prijs ingesteld op de juiste gebruiker.
 - De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de aanvraag speciale prijs, als hij/zij daarvan nog geen deel uitmaakt.
 - Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen

Wanneer een claim voor speciale prijs zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een goedkeurder de claim afwijzen.

Voordat u begint. De claimstatus van de claim voor de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Ga als volgt te werk om een claim voor een aanvraag voor speciale prijs af te wijzen:

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt afwijzen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen in het veld 'Status claim' de optie 'Claim afgewezen'.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Als u de claimstatus wijzigt in 'Claim afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden met een workflowregel.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

Een fiatteur kan een claim voor een aanvraag speciale prijs goedkeuren en de partner een krediet aanbieden. Voor claims voor speciale prijs wordt momenteel slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

Voordat u begint. De status van de claim voor de aanvraag speciale prijs moet worden ingesteld op 'Claim ingediend' voordat u de claim kunt goedkeuren

Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt goedkeuren in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Goedgekeurd totaalbedrag claim'.
- 4 Selecteer 'Claim goedgekeurd' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de status van de claim wijzigt in 'Claim goedgekeurd', gebeurt het volgende:

- In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of het goedgekeurde totaalbedrag van de claim niet hoger is dan de goedkeuringslimiet die voor de goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de validatie mislukt, wordt een bijbehorend foutbericht gegenereerd.
- De beslissingsdatum van de claim wordt in Oracle CRM On Demand gewijzigd in de huidige datum.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Producten speciale prijs als verwante items beheren

Voor het beheren van producten speciale prijs als verwante items voert u de volgende taken uit:

- [Producten speciale prijs als verwante items maken](#) (zie "[Producten met speciale prijs als verwante items maken](#)" op pagina 407)
- [Velden speciale prijs product](#) (op pagina 408)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Producten met speciale prijs als verwante items maken

U kunt een product met speciale prijs maken als verwant item van een aanvraag speciale prijs om de aangevraagde kosten (of andere informatie) voor een specifiek product op te geven. Vanuit Oracle CRM On Demand kunt u een product met speciale prijs maken als verwant item: voer hiervoor de informatie in een formulier in. U hebt toegang tot dit formulier vanuit de gegevenspagina 'Aanvraag speciale prijs'.

OPMERKING: voordat u producten met speciale prijs kunt maken, moet de sectie 'Speciale prijs product' worden toegevoegd aan de gegevenspagina 'Aanvraag speciale prijs' als een verwant item. Zie voor meer informatie over het toevoegen van verwante items [Aanpassen lay-outs verwante items](#) (zie "[Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#)" op pagina 1155).

Producten met speciale prijs als verwante items maken

- 1 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie met producten voor speciale prijs en klik op 'Toevoegen'.
- 2 Selecteer een product in het veld 'Productnaam'.
- 3 Werk de resterende velden op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen product indien nodig bij. Klik daarna op 'Opslaan'.

Zie voor informatie over elk veld [Velden speciale prijs product](#) (op pagina 408).

Velden speciale prijs product

Gebruik de bewerkingspagina voor speciale prijs product om een nieuw product met een speciale prijs te maken. De bewerkingspagina voor speciale prijs product bevat alle beschikbare velden voor producten met een speciale prijs.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens op het scherm verschillen van de gegevens in deze tabel.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over de velden op de bewerkingspagina's voor speciale prijs product.

Veld	Omschrijving
Belangrijke productinformatie	
Product	De naam van het product voor de speciale prijsaanvraag. Als de speciale prijsaanvraag verwant is aan een verkoopkans, kunnen alleen de producten voor de desbetreffende verkoopkans worden geselecteerd. Als dit niet het geval is, worden alle producten weergegeven.
Product: Productcategorie	De categorie van het product dat is overgedragen met de productdefinitie. Alleen lezen.
Hoeveelheid	De verwachte hoeveelheid producten die wordt verkocht met deze speciale prijsbepaling.
Valuta	De valuta voor het product met de speciale prijs.
Product: Onderdeelnr	Het onderdeelnummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Product: Type	Het type product dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Product: Status	De status die wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Adviesprijs	<p>De adviesprijs van de fabrikant in de valuta die wordt gebruikt. Alleen-lezen voor partner.</p> <p>Als er een eindklant is gedefinieerd voor een speciale prijsaanvraag en de prijslijst aan de desbetreffende klant is gekoppeld, geeft Oracle CRM On Demand op basis van de prijslijst een waarde in het veld voor de adviesprijs op zodra de record 'Speciale prijs product' wordt opgeslagen. Er moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De prijslijst die aan de eindgebruiker is gekoppeld, is van het type 'MRSP' ■ De status van de prijslijst is 'Gepubliceerd'. ■ Het product staat op de prijslijst.

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> De startdatum voor de speciale prijsaanvraag valt tussen de begin- en einddatum van de prijslijst (en het regelitem op de prijslijst). <p>Als er geen prijslijst aan de eindgebruiker is gekoppeld, blijft de prijslijst in de koptekst 'Aanvraag speciale prijs' leeg.</p>
Gedetailleerde informatie SP-aanvraag	
Inkoopkosten	<p>De prijs die de partner oorspronkelijk voor het product heeft betaald. In Oracle CRM On Demand wordt dit veld ingevuld zodra de record 'Speciale prijs product' wordt opgeslagen vanuit de prijslijst die is gekoppeld aan de eigenaar van de accountpartner. Er moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> De prijslijst die aan de eigenaar van de partneraccount is gekoppeld, is van het type 'Distributiekosten'. De status van de prijslijst is 'Gepubliceerd'. Het product staat op de prijslijst. De startdatum voor de speciale prijsaanvraag valt tussen de begin- en einddatum van de prijslijst (en het regelitem op de prijslijst). <p>U kunt het veld 'Inkoopkosten' bewerken en de standaardwaarde wijzigen.</p>
Aangevraagde kosten	De gereduceerde prijs die de partner heeft opgegeven voor de speciale prijsaanvraag.
Aangevraagde verkoopkosten	De verkoopprijs waartegen de partner het product wil verkopen.
Geautoriseerde kosten	De prijs die met de partner is overeengekomen voor de speciale prijsaanvraag. Alleen-lezen voor partner.
Voorgestelde prijs voor wederverkoop	De verkoopprijs zoals voorgesteld door de eigenaar van het merk. Alleen-lezen voor partner.
Aangevraagd bedrag	Hiermee wordt de aangevraagde korting berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het bedrag berekend.
Aangevraagd kortingspercentage	Hiermee wordt het aangevraagde kortingspercentage berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het kortingspercentage berekend.
Geautoriseerd bedrag	Hiermee wordt de geautoriseerde korting berekend. In Oracle CRM On Demand wordt de geautoriseerde korting berekend.

Veld	Omschrijving
Geautoriseerd kortingspercentage	Hiermee wordt het geautoriseerde kortingspercentage berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het geautoriseerde kortingspercentage berekend.
Verantwoording speciale prijs	
Naam concurrent	De naam van de concurrent voor de speciale prijsaanvraag
Product concurrent	De naam van het product van de concurrent.
Productprijs concurrent	De prijs van het product van de concurrent.
Partner concurrent	De naam van de concurrerende partner.
Overige informatie over concurrerend aanbod	Alle andere informatie met betrekking tot de concurrerende productaanbiedingen, verantwoording voor speciale prijzen, enzovoort.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die het lijstitem maakt. Deze naam wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd dat de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze waarde wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over dit lijstitem. Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten

Velden speciale-prijsaanvragen

Op de pagina voor het bewerken van speciale-prijsaanvragen kunt u een speciale-prijsaanvraag toevoegen of de gegevens van een bestaande speciale-prijsaanvraag bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een speciale-prijsaanvraag weergegeven.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie SP-aanvraag	
ID	De ID van de speciale-prijsaanvraag.

Veld	Omschrijving
Naam aanvraag	De unieke naam van de speciale-prijsaanvraag.
Account hoofdpartner	Het partnerbedrijf dat zich bezighoudt met de speciale-prijsaanvraag.
Status indiening	De status van de indiening, bijvoorbeeld 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop de speciale-prijsaanvraag moet zijn goedgekeurd. In dit veld wordt als datum standaard de dag een week na de huidige datum weergegeven.
Fonds	De naam van het fonds dat aan de speciale-prijsaanvraag is gekoppeld.
Verkoopkans	De verkoopkans waaraan de speciale-prijsaanvraag is gerelateerd.
Eindklant	De eindklant voor de speciale-prijsaanvraag. Als de aanvraag aan een verkoopkans is gekoppeld, kunt u alleen 'Account verkoopkans' selecteren.
Oorspronkelijke accountpartner	De partner waarvan de speciale-prijsaanvraag afkomstig is.
Registratie deal	De dealregistratie waaraan de aanvraag is gerelateerd.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan de speciale-prijsaanvraag is gekoppeld.
Valuta	De valuta waarnaar de prijs wordt geconverteerd. Als u de prijs naar een andere valuta wilt converteren, kunt u een andere valuta selecteren (mits deze functie door de beheerder is ingesteld).
Gedetailleerde informatie SP-aanvraag	
Begindatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale prijs geldig wordt. U kunt deze datum wijzigen met de kalenderbesturingselementen.
Einddatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale prijs niet meer geldig is. U kunt deze datum wijzigen met de kalenderbesturingselementen.
Totaal aangevraagd bedrag	In Oracle CRM On Demand wordt het totaal voor het aangevraagde bedrag van elk product met een speciale prijs gegenereerd.
Totaal gemachtigd bedrag	In Oracle CRM On Demand wordt het totaal voor het gemachtigde bedrag van elk product met een speciale prijs

Veld	Omschrijving
	gegenereerd.
Aanvraagdatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is gemaakt.
Ingediend op	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is ingediend.
Machtigingsdatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is goedgekeurd.
Goedkeurder	De naam van de huidige fiatteur.
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus van de speciale-prijsaanvraag, bijvoorbeeld 'Goedkeuring in behandeling', 'Goedgekeurd', 'Teruggestuurd', 'Afgewezen', 'Vervallen' of 'Geannuleerd'.
Laatst goedgekeurd door	De naam van de persoon die de speciale-prijsaanvraag het laatst heeft goedgekeurd.
Redencode	Hiermee wordt de reden aangegeven voor het terugsturen of afwijzen van de speciale-prijsaanvraag.
Claimgegevens	
Aangevraagd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat door de partner is aangevraagd.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat door de merkeigenaar is goedgekeurd.
Status claim	De huidige status van de claim, bijvoorbeeld 'Lopend', 'Claim ingediend', 'Claim afgewezen' en 'Claim goedgekeurd'.
Beslissingsdatum claim	De datum waarop een beslissing voor de claim is genomen.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p>

Veld	Omschrijving
Gewijzigd	Naam van de persoon die de record heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en het tijdstip waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze waarde wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de speciale-prijsaanvraag. Dit veld mag maximaal 250 tekens bevatten.
Accountpartner eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.

Fondsen

Op de pagina 'Fondsen' kunt u fondsen maken, bijwerken en bijhouden.

Een *fonds* is meestal een geldbedrag of een verzameling andere middelen die apart zijn gezet voor een specifiek doel. Fondsen kunnen marketingontwikkelingsfondsen, co-opfondsen, handelspromotiefondsen en dergelijke zijn. Op de pagina's 'Fondsen' kunt u een aantal activiteiten beheren voor flattering en verwerking van claims voor marketingfondsen. Als fondsmanager maakt u een fondsrecord.

Degene die een fondsrecord maakt, wordt de eigenaar van het fonds, ofwel de fondsmanager. Eigenaren van fondsen kunnen fondsrecords bijwerken of verwijderen, andere gebruikers toevoegen als fondsdeelnemers, credit- en debetposten maken, en aantekeningen en opmerkingen aan een fonds toevoegen.

Fondsdeelnemers kunnen de fondsrecord weergeven, maar niet bewerken. Zij kunnen ook flatterings- en claimaanvragen indienen voor de fondsen waarvan ze deelnemer zijn. Fondsmanagers kunnen alle fondsaanvragen weergeven voor fondsen waarvan ze eigenaar zijn, en ze kunnen deze fondsaanvragen goedkeuren of afwijzen.

OPMERKING: U kunt geen fondsaanvragen bewerken waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Claim goedgekeurd'.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet met fondsen werkt, kan het tabblad 'Fondsen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Fondsen'

De 'Startpagina Fondsen' is het beginpunt voor het beheren van fondsen en fondsaanvragen.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Fondsen' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Fondsen of fondsaanvragen maken

Als u een fonds of een fondsaanvraag wilt maken, klikt u op 'Fonds' of 'Fondsaanvraag' in de sectie 'Maken' links van de 'Startpagina Fondsen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Fondsvelden](#) (op pagina 423) voor meer informatie.

Werken met fondsenlijsten of lijsten met fondsaanvragen

In de secties 'Fondsenlijsten' en 'Lijst met fondsaanvragen' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardfondsenlijsten beschreven die standaard beschikbaar zijn.

Fondsenlijst	Filters
Alle fondsen	Alle fondsen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.
Alle actieve fondsen	Alle fondsen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn en die de status 'Actief' hebben.
Mijn fondsen	Fondsen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn actieve fondsen	Fondsen met uw naam in het veld 'Eigenaar' en de status 'Actief'.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten met fondsaanvragen beschreven die standaard beschikbaar zijn.

Lijst met fondsaanvragen	Filters
Alle fondsaanvragen	Alle fondsaanvragen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.
Mijn fondsaanvragen	Fondsaanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn fondsaanvragen in behandeling	Alle fondsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de status 'Voorl. goedkeuring ingediend' hebben.
Fondsaanvragen in behandeling	Alle fondsaanvragen met de status 'Voorl. goedkeuring ingediend'.
Mijn goedgekeurde fondsaanvragen	Alle fondsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de status 'Voorlopig goedgekeurd' hebben.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Uw fondsaanvragen in behandeling bekijken

Als u uw fondsaanvragen in behandeling wilt bekijken, gaat u naar de sectie 'Mijn fondsaanvragen in behandeling'. In deze sectie vindt u de naam van de fondsaanvraag, het fonds, de voorlopig goedgekeurde aanvragen, de verleende aanvragen, de goedgekeurde aanvragen, de aanvraagdatum, de vervaldatum en de status.

Uw fondsaanvragen in behandeling zijn de aanvragen met de status 'Voorl. goedkeuring ingediend'.

Als u de lijst met recent gewijzigde fondsen wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Openstaande activiteiten voor fondsaanvragen bekijken

Als u de openstaande activiteiten voor fondsaanvragen wilt bekijken, gaat u naar de sectie 'Fondsaanvraag - Open activiteiten'. In deze sectie vindt u de vervaldatum, de prioriteit, de activiteit, het onderwerp en de fondsaanvraag.

Op basis van deze gegevens beschikt u over een lijst met de openstaande activiteiten die aan uw fondsaanvragen zijn gekoppeld. In het veld 'Prioriteit' vindt u de prioriteit van de taken die door u of uw manager is opgegeven, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. De taakprioriteit wordt aangegeven met behulp van pijlen. Een pijl omhoog staat voor hoge prioriteit, geen pijl staat voor gemiddelde prioriteit en een pijl omlaag staat voor lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

Als u de lijst met recent gewijzigde fondsaanvragen wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Fondsen' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Fondsen' toevoegen:

- Fondsaanvragen in behandeling
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Fondsen').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Fondsen' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Fondsen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Fondsen' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen:

- [Fondsen](#) (op pagina 413)
- [Fondsen beheren](#) (op pagina 416)
- [Fondsvelden](#) (op pagina 423)

Fondsen beheren

Voor het beheren van fondsen voert u de volgende taken uit:

- [Fondsdeelnemers toevoegen](#) (op pagina 417)
- [Crediteringen toevoegen aan fondsen](#) (op pagina 417)
- [Aanvragen voor fondsen verwerken](#) (op pagina 418)
- [Claims verwerken](#) (op pagina 421)
- [Debiteringen op fondsen toepassen](#) (op pagina 422)
- [Fondsactiviteit bekijken](#) (op pagina 423)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

OPMERKING: als u eigenaar bent van een fonds, kunt u het fondsrecord bijwerken. Als u fondsdeelnemer bent, kunt u fondsaanvragen maken en bijwerken.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 117)
- [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen en andere onderwerpen:

- [Werken met de 'Startpagina Fondsen'](#) (op pagina 413)
- [Fondsvelden](#) (op pagina 423)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)
- [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)

Fondsdeelnemers toevoegen

Wanneer u een fondsrecord maakt, wordt u standaard de eigenaar van dat fonds. Vervolgens gaat u fondsdeelnemers toevoegen. Een fondsdeelnemer mag de fondsrecord bekijken en fondsaanvragen voor het fonds indienen.

Voordat u begint. Gebruikers die zijn vermeld op de lijst met fondsdeelnemers moeten eerst worden ingesteld als actieve gebruikers van Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Ga als volgt te werk om een fondsdeelnemer toe te voegen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsdeelnemers' en klik op 'Deelnemer toevoegen'.
OPMERKING: het is mogelijk dat u de sectie 'Fondsdeelnemers' moet toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor instructies.
- 3 Klik op de pagina 'Fondsdeelnemer toevoegen' op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer vervolgens de gebruiker.
De gebruikerslijst bevat alle mensen die werken met Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Sla de record op.

Crediteringen toevoegen aan fondsen

Een fonds wordt beschikbaar wanneer u krediet aan het fonds toevoegt.

Ga als volgt te werk om krediet aan een fonds toe te voegen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondskredieten' en klik op de titelbalk op 'Nieuw'.
OPMERKING: het is mogelijk dat u de sectie 'Fondskredieten' moet toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor instructies.
- 3 Voer de gewenste gegevens in aan de hand van de volgende tabel en sla de record op.

Veld	Omschrijving
Fonds	De naam van het fonds. De standaardwaarde is het huidige fonds. (Alleen-lezen.)
Kredietnaam	De naam van deze kredietrecord. Dit veld kan maximaal 30 tekens bevatten. (Vereist veld.)
Bedrag	Het kredietbedrag dat u aan het fonds wilt toevoegen, bijvoorbeeld EUR 500.
Omschrijving	De omschrijving van dit fondskrediet.
Vervaldatum	De datum waarna het krediet niet meer geldig is (MM-DD-JJJJ). Deze datum wordt ter informatie weergegeven. Gebruik het kalenderpictogram om de datum te selecteren.

Aanvragen voor fondsen verwerken

Wanneer u een deel van het fondsbedrag wilt gaan gebruiken, maakt u een fondsaanvraag die u ter goedkeuring indient bij de fondsmanager. U en uw fondsmanager werken vervolgens het veld 'Status' bij om de afhandeling van de fondsaanvraag te kunnen volgen.

Ga als volgt te werk om een aanvraag voor goedkeuring in te dienen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsaanvragen' en klik op 'Nieuw'.
OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Fondsaanvragen' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie.
- 3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de vereiste gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor fondsaanvragen. Uw beheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel op uw scherm ziet.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste informatie fondsaanvraag	
Aanvraag-ID*	De ID voor de fondsaanvraag. Door Oracle CRM On Demand wordt de aanvraag-ID gegenereerd. (Verplicht veld).
Naam fondsaanvraag	De naam van de fondsaanvraag. Maximaal 50 tekens. (Verplicht veld.)
Type	<p>Geeft het fondstype aan. Dit is een aanpasbaar veld, dat de beheerder van uw bedrijf kan wijzigen. (Verplicht veld.)</p> <p>Twee typen fondsen worden opgegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF's (marketingfondsen). Deze fondsen worden gebruikt door de afdeling verkoop of marketing van het bedrijf om een partner, wederverkoper of distributeur te helpen uw producten te verkopen en op de markt te brengen. ■ SPA's (goedkeuring van speciale prijzen). Deze fondsen worden gebruikt door een bedrijf om aanvragen voor speciale prijzen te ondersteunen. Deze aanvragen zijn fondsaanvragen van partners die een speciale prijs willen bedingen voor een product of productengroep. Deze prijs wordt meestal gevraagd zodat de partner kan blijven concurreren of een bepaalde winstmarge kan behalen.
Fonds	De naam van het gekoppelde fonds. (Verplicht veld.)
Status	<p>De huidige status van de fondsaanvraag. (Verplicht veld.)</p> <p>De volgende opties zijn de standaardopties: claim goedgekeurd, claim afgewezen, claim ingediend, lopend, voorlopige goedkeuring afgewezen, voorlopige goedkeuring ingediend of voorlopig goedgekeurd.</p> <p>Fondsdeelnemers kunnen de status wijzigen in: 'Lopend', 'Fiattering ingediend' of 'Claim ingediend'.</p>
Vervaldatum	De datum waarop de fondsaanvraag moet zijn goedgekeurd. (Verplicht veld.)
Verkoopkans	De verkoopkans waaraan het fonds is gekoppeld.
Verkoopkans account	De account waaraan de verwante verkoopkans is gekoppeld.
Campagne	Gebruik dit veld om een fonds te koppelen aan een campagne.
Marketingdoel	Standaardopties zijn 'Beloning partner', 'Gezamenlijke marketing', 'Concurrerende positie', 'Nieuwe productlancering' of 'Klant behouden'.
Regio	Standaardopties zijn 'Afrika', 'Azië/Stille Zuidzee', 'Europa', 'Latijns-Amerika', 'Midden-Oosten', 'Geen', 'Noord-Amerika', 'Noord-Europa', 'Overig', 'Zuid-Amerika', 'Zuid-Europa' of 'Wereldwijd'.

Veld	Omschrijving
Categorie	Standaardopties zijn 'Adverteren', 'Merknaamontwikkeling', 'Klantgebeurtenis', 'Direct mail', 'Weergaven', 'Gebeurtenis leidinggevende', 'Gezamenlijk adverteren', 'Overig', 'Promotie', 'Monsters', 'Seminar', 'Spiff', 'Trade Show' of 'Training'.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waarvoor de fondsaanvraag wordt gedaan.
Gedetailleerde informatie fondsaanvraag	
Vereisten voorlopige goedkeuring	Het fondsbedrag dat u nodig hebt om uw taken te kunnen uitvoeren.
Verleend	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat het bedrag dat is verleend aan de deelnemer op basis van het aangevraagde bedrag in het veld 'Vereisten voor fiatting'.
Claimaanvraag	Nadat de taak is voltooid, claimt de deelnemer met behulp van dit veld het aan de taak uitgegeven bedrag.
Goedgekeurd	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat het bedrag dat is verleend op basis van het geclaimde bedrag.
Aanvraagdatum	Dit is standaard de huidige datum.
Datum voorlopige goedkeuring	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat de datum waarop het bedrag van de fondsaanvraag is goedgekeurd door de fondsmanager.
Beslissingsdatum claim	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat de datum waarop het bedrag van de fondsclaim is goedgekeurd door de fondsmanager.
Begindatum	Het begin van de periode waarvoor de merkeigenaar de fondsaanvraag heeft goedgekeurd.
Einddatum	Het einde van de periode waarvoor de merkeigenaar de fondsaanvraag heeft goedgekeurd. Na deze datum is de fondsaanvraag niet meer geldig.
Valuta fondsaanvraag	De valuta van de fondsaanvraag.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p>
Gewijzigd	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Door het systeem gegenereerd.

Veld	Omschrijving
Account eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.
Omschrijving	Dit veld mag maximaal 250 tekens bevatten.

1 Selecteer 'Fiattering ingediend' in het veld 'Status'.

2 Sla de record op.

De fondsaanvraagrecord wordt weergegeven in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen' van de fondsmanager.

Ga als volgt te werk om een fondsaanvraag goed te keuren:

1 Selecteer de fondsaanvraag in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.

2 Klik op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' op de knop 'Bewerken'.

3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:

a Voer de juiste datum in het veld 'Datum fiattering' in.

b Voer het te fiatteren bedrag in het veld 'Verleend' in.

c Selecteer de optie 'Voorafgaand goedgekeurd' in het veld 'Status'.

4 Sla de record op.

Claims verwerken

Nadat uw fondsaanvraag is goedgekeurd en u de taak hebt voltooid waarvoor u het fonds had aangevraagd, kunt u een claim indienen. De fondsmanager beoordeelt de claim en verleent de goedkeuring.

Ga als volgt werk om een claim in te dienen:

1 Selecteer een fondsaanvraag waarvoor u een claim wilt indienen uit de lijst met fondsaanvragen of selecteer een vooraf goedgekeurde fondsaanvraag. Deze aanvraag is vermeld in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsaanvragen.

- 2 Klik op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:
 - a Voer het te claimen bedrag in het veld 'Claimaanvraag' in.
 - b Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status'.
 - c Voer de juiste datum in het veld 'Vervaldatum' in.
- 4 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een claim goed te keuren:

- 1 Selecteer de fondsaanvraag waarvoor u een claim wilt goedkeuren. Deze aanvraag is vermeld in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsaanvragen.

- 2 Bekijk het bedrag in het veld 'Claimaanvraag' op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' en klik op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:
 - a Voer het te fiatteren bedrag in het veld 'Goedgekeurd' in.
 - b Voer de datum in het veld 'Beslissingsdatum claim' in.
 - c Selecteer 'Goedgekeurde claim' in het veld 'Status'.

OPMERKING: u kunt alleen fondsen goedkeuren als het veld 'Goedkeuringslimiet fonds' in uw gebruikersrecord een geschikte waarde bevat. Neem contact op met de beheerder als de goedkeuringslimiet te laag is. Met Oracle CRM On Demand mag geen fondsaanvraag worden goedgekeurd die resulteert in een negatief fondssaldo tenzij het selectievakje 'Negatief saldo toestaan' is ingeschakeld op de pagina 'Fondsgegevens'.

- 4 Sla de record op.

Een claim wordt na goedkeuring weergegeven in de sectie 'Fondsdebet'.

OPMERKING: Nadat een claim is goedgekeurd, kunt u de fondsaanvraag niet meer bewerken.

Debiteringen op fondsen toepassen

U moet een debetrecord maken om een bedrag van het fonds te kunnen aftrekken.

Ga als volgt te werk om een debitering op een fonds toe te passen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsdebet' en klik op de titelbalk op 'Nieuw' om een debetpost te maken.
- 3 Voer op de pagina 'Fondsdebet bewerken' de vereiste gegevens in.
De naam van de fondsaanvraag mag maximaal 50 tekens lang zijn.

Fondsactiviteit bekijken

U kunt de fondsactiviteit bekijken van alle records die u beheert. Als fondsbeheerder kunt u alle fondsen en fondsaanvragen van uw bedrijf bekijken. Dit stelt u in staat om de fondsactiviteit te controleren en te volgen.

Ga als volgt te werk om de activiteit van een fonds te bekijken:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Controlespoor'.
In deze lijst wordt alle activiteit bijgehouden met betrekking tot het fonds, inclusief transacties, datums en betrokken mensen.

OPMERKING: u kunt de sectie 'Controlespoor' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor instructies.

Fondsvelden

Gebruik de pagina 'Fonds bewerken' als u een fonds wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand fonds wilt bijwerken. De pagina 'Fonds bewerken' bevat alle velden voor een fondsrecord.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste fondsgegevens	
Fonds-ID	De fonds-ID, die door het systeem wordt gegenereerd. (Verplicht veld.)
Naam fonds	De naam van het fonds. Maximaal 50 tekens. (Verplicht veld.)

Veld	Omschrijving
Begindatum Einddatum	De tijdperiode waarin het fonds geldig is.
Status	Standaardopties zijn 'Actief', 'Gesloten', 'Lopend' of 'Uitgesteld'.
Type	Het fondstype. De opties voor het fondstype zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds). MDF zijn geldfondsen die worden verleend door de verkoop- of marketingafdeling van een fabrikant. Een partner, wederverkoper of distributeur kan deze fondsen gebruiken voor de verkoop of marketing van het product van de fabrikant. ■ SPA (Special Pricing Authorization). SPA wordt gebruikt voor het aanvragen van een speciale prijs voor een te verkopen product of productgroep.
Partner	Alleen accounts waarvoor het veld 'Partner' is ingeschakeld, worden opgenomen in de keuzelijst.
Negatief saldo toestaan	Als u dit selectievakje inschakelt, kan het fonds een negatief saldo hebben. Als het saldo van het fonds bijvoorbeeld \$500 is, kan een fondsaanvraag van \$600 worden goedgekeurd. Als u dit selectievakje niet inschakelt, wordt in Oracle CRM On Demand een bericht weergegeven met de melding dat een negatief saldo niet is toegestaan zodra de fondsgoedkeurder dezelfde aanvraag van \$600 probeert goed te keuren. (Verplicht veld.) Dit selectievakje is standaard ingeschakeld.
Streefbedrag	Het totale bedrag in euro's dat voor het fonds wordt nagestreefd. (Verplicht veld.)
Totaal krediet	Alleen lezen-veld. De som van alle fondskredieten die zijn gemaakt in de sectie 'Fondskredieten'.
Totaal debet	Alleen lezen-veld. De som van alle fondsdebiteringen die zijn gemaakt in de sectie 'Fondsdebet'. Nadat een fondsclaim is goedgekeurd, wordt automatisch een debetrecord gemaakt in de sectie 'Fondsdebet'.
Saldo	Alleen lezen-veld. De waarde is (Totaal krediet - Totaal debet).
Totaal voorlopig goedgekeurd	Alleen lezen-veld. De som van alle goedgekeurde fondsaanvragen voor een bepaald fonds. Dit veld wordt telkens bijgewerkt wanneer een fondsaanvraag door de fondsmanager is goedgekeurd.
Saldo na voorlopige goedkeuringen	Alleen lezen-veld. De waarde is (Totaal krediet - Totaal gefiatteerd).
Valuta fonds	De valuta voor het fonds (bijvoorbeeld dollars of euro's). Klik op het pictogram voor het selecteren van een valuta om de gewenste valuta te selecteren.
Aanvullende informatie	

Veld	Omschrijving
Eigenaar	De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').
Gewijzigd	De naam van de persoon die de record het laatst heeft bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd van bijwerken.
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen:

- [Fondsen](#) (op pagina 413)
- [Werken met de 'Startpagina Fondsen'](#) (op pagina 413)
- [Fondsen beheren](#) (op pagina 416)

Cursussen

Een *cursus* is een gestructureerd educatief programma dat wordt aangeboden met het primaire doel om een individu een specifieke set vaardigheden te leren. Veel bedrijven, met name bedrijven die te maken hebben met complexe producten of services, eisen dat hun partners en wederverkopers goed zijn getraind en vertrouwd zijn met de producten die ze verkopen. Cursussen vormen daarbij een mechanisme om de kennis en informatie over de producten en services van een bedrijf te verspreiden. Doorgaans zijn de cursussen gericht op een specifiek product of een productfamilie. Soms worden er echter ook algemene concepten en principes behandeld. Cursussen zijn theoretisch of praktisch van aard (bijvoorbeeld praktijktraining, laboratoriumgebaseerd, enzovoort) of een combinatie van beide.

In Oracle CRM On Demand kan een cursus worden gekoppeld aan een specifiek product of een reeks producten. Een cursus kan ook worden gekoppeld aan één productcategorie, meerdere productcategorieën of geen enkele categorie. Met de standaardconfiguratie van Oracle CRM On Demand kunt u verschillende basiskennmerken van een cursus vastleggen, zoals de duur, de kosten, de begin- en einddatum, afhankelijkheden van andere cursussen, enzovoort.

De cursussen kunnen worden aangeboden door het bedrijf zelf of worden uitbesteed aan aangewezen dienstverlenende organisaties die trainingen verzorgen, of beide. Met Oracle CRM On Demand kunt u de lijst met derde partijen definiëren die de desbetreffende cursus aanbieden en de lijst publiceren naar partners. Zodra een cursus is gepubliceerd, kunnen partnerwerknemers relaties inschrijven voor de cursus.

Werken met de 'Startpagina Cursus'

De 'Startpagina Cursus' is het beginpunt voor het beheren van cursussen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Cursus' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Cursussen maken

U maakt een cursus door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde cursussen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Cursusvelden](#) (op pagina 432) voor meer informatie.

Werken met lijsten met cursussen

De sectie 'Lijsten met cursussen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor cursussen.

Lijst met cursussen	Omschrijving
Alle cursussen	Overzicht van alle cursussen die voor u zichtbaar zijn, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent gemaakte cursussen boven aan de lijst staan.
Recent gewijzigde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent gewijzigde cursussen boven aan de lijst staan.
Recent geïntroduceerde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent geïntroduceerde cursussen boven aan de lijst staan.
Te verwijderen cursussen	Alle cursussen die binnen de komende 30 dagen zullen worden verwijderd en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is chronologisch, zodat de cursus die als eerste zal worden verwijderd boven aan de lijst staat.

Lijst met cursussen	Omschrijving
Mijn cursussen	Alle cursussen die aan u zijn toegewezen.
Mijn recent gemaakte cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en aan u zijn toegewezen.
Mijn recent gewijzigde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en aan u zijn toegewezen.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde cursussen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde cursussen' worden de cursussen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te breiden.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Cursus'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Cursus' toevoegen:

- Alle cursussen
- Recent gemaakte cursussen
- Recent gewijzigde cursussen
- Recent geïntroduceerde cursussen
- Te verwijderen cursussen
- Mijn cursussen
- Mijn recent gemaakte cursussen
- Mijn recent gewijzigde cursussen

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Cursus' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Cursus' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Cursus' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Cursussen beheren

Voor het beheren van cursussen voert u de volgende taken uit:

- [Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 450)
- [Cursussen koppelen aan examens en certificeringen](#) (op pagina 429)
- [Cursussen koppelen aan andere cursussen](#) (zie "[Cursussen aan andere cursussen koppelen](#)" op pagina 429)
- [Cursussen zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 430)
- [Inschrijven voor cursussen](#) (op pagina 431)
- [Cursusinschrijvingsrecords bijwerken](#) (op pagina 431)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Cursussen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt cursussen aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de cursus van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de juiste waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de cursus echter van toepassing is op een oplossing, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie 'Cursusproducten', 'Cursusproductcategorieën' of 'Cursusoplossingen' beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie

met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om cursussen aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie 'Cursusproducten', 'Cursusproductcategorieën' of 'Cursusoplossingen' van de pagina 'Cursusgegevens' op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het product (of de productcategorie) op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een cursus aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de cursus is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Cursussen koppelen aan examens en certificeringen

Een cursus wordt gewoonlijk afgesloten met een of meer examens. Als u voor het examen of een reeks examens slaagt, ontvangt u een certificaat. U kunt een cursus aan examens of certificeringen, of aan beide koppelen.

Voordat u begint

De systeembeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursusexamens of certificeringscursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om cursussen aan examens en certificeringen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie voor cursusexamens of certificeringscursussen van de pagina met cursusgegevens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het betreffende examen of de betreffende certificering op.
- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal bovenstaande stappen om meer examen- of certificeringsrelaties toe te voegen.

Cursussen aan andere cursussen koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u cursussen aan andere cursussen koppelen. Een cursus kan een vereiste zijn voor een cursus, een follow-up van een andere cursus en een vervanging voor een andere, mogelijk teruggetrokken cursus.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare cursussen en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen

als een relatie zich voor een cursus inschrijft. Een voltooide inschrijving voor cursus A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de inschrijving voor cursus B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand afgedwongen. Daardoor kan de relatie zich ook voor cursus B inschrijven als hij of zij zich niet voor cursus A heeft ingeschreven.

OPMERKING: in het veld voor de gekoppelde cursus kan niet dezelfde cursus worden vermeld als de cursus op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een cursus niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde cursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een cursus aan een andere cursus te koppelen:

- 1** Klik op de pagina met de cursuslijst op de naam van de cursus die u aan een andere cursus wilt koppelen.
- 2** Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde cursussen van de pagina 'Cursusdetails'.
- 3** Selecteer de gekoppelde cursus en het koppelingstype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde cursussen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Cursussen zichtbaar maken voor partners

Cursussen zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een cursus zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de record van de cursus.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor verwante gegevens cursusteam hebben ingeschakeld op de pagina 'Details'. Als de sectie met verwante gegevens niet wordt weergegeven op de pagina 'Details', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie voor weergegeven verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om cursussen zichtbaar te maken voor partners:

- 1** Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie 'Cursusteam' op de pagina 'Cursusdetails'.
- 2** Geef op de pagina 'Cursusteam bewerken' de gebruikersnaam, de teamrol en de toegangsrechten voor de record op voor elke partnerwerknemer voor wie u de cursus zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3** Klik op 'Opslaan'.

Inschrijven voor cursussen

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om u in te schrijven voor een cursus om uw vaardigheden met betrekking tot een bepaald product of reeks producten te ontwikkelen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over cursusinschrijvingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om u in te schrijven voor een cursus:

- 1 Klik op de pagina 'Cursusoverzicht' op de naam van de cursus waarvoor u zich wilt inschrijven.
- 2 Klik in de sectie voor cursusinschrijvingen van de pagina 'Cursusdetails' op 'Inschrijven'.
- 3 Selecteer op de pagina voor het bewerken van cursusinschrijvingen de cursus en de kandidaat die u wilt inschrijven. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: hoewel er enkele beperkingen gelden, kan een relatie zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren inschrijven voor dezelfde cursus. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een relatie zich meerdere keren wil inschrijven, bijvoorbeeld om een onvoltooide inschrijving te voltooien, als bijscholing, enzovoort. Een relatie kan zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren voor dezelfde cursus inschrijven, mits de inschrijvingsdatums of de eigenaars van de record verschillend zijn.

Cursusinschrijvingsrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de vereiste toegangsrechten kunnen de cursusinschrijvingsrecord bijwerken. Standaard kunnen alleen gebruikers met de rol van merkeigenaar, bijvoorbeeld Kanaalmanager, het veld 'Status' in de inschrijvingsrecord bijwerken. Alle andere velden kunnen met de rol van merkeigenaar of partner worden bijgewerkt.

De bedrijfsbeheerder kan de standaardinstellingen voor toegangsrechten naar wens wijzigen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met informatie over de inschrijving voor cursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om cursusinschrijvingsrecords bij te werken:

- 1 Klik op de koppeling 'Bewerken' in de sectie 'Inschrijving voor cursussen' op de pagina 'Cursusdetails' voor de inschrijvingsrecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Inschrijvingsstatus' zijn 'Ingeschreven', 'Voltooid' en 'Niet gereed'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd zodat u deze aan de eisen van uw bedrijf kunt aanpassen.

Cursusvelden

Gebruik de pagina 'Cursus bewerken' als u een cursus wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande cursus wilt bijwerken. De pagina 'Cursus bewerken' bevat alle velden voor een cursus.

TIP: u kunt cursussen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor cursussen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de cursus. Dit veld is hoofdlettergevoelig. Houd u aan de naamgevingsregels die uw bedrijf heeft ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort, om dubbele cursussen te voorkomen. Dit is een verplicht veld.
Type	Het type cursus dat u voor deze cursus wilt gebruiken.
Status	De status van de cursus, zoals 'Gepland' of 'Beschikbaar'. Uw beheerder kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen waardoor u een set waarden kunt zien die afwijkt van de hier genoemde waarden. Dit is een verplicht veld.
Beschikbaar van	De datum waarop de cursus wordt geïntroduceerd. Dit veld is handig als u over een paar maanden een cursus wilt introduceren en deze voor de introductie alvast onder de aandacht wilt brengen van uw partnergemeenschap. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of deze cursus wel of niet wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde cursussen op de startpagina voor cursussen.
Cursus-ID	Interne ID voor de cursus. Binnen een bedrijf is deze ID meestal uniek, maar deze ID's hoeven niet uniek te zijn wat Oracle CRM On Demand betreft.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarop deze cursus is gericht. Gebruik dit veld alleen als de cursus op een enkele productcategorie is gericht. Als de cursus voor meerdere productcategorieën even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor cursusproductcategorieën.
Primair product	Het belangrijkste product waarop de cursus is gericht. Als de cursus voor meer dan één product is bedoeld, gebruikt u het verwante item 'Product' om de lijst met producten vast te leggen. Gebruik dit veld alleen als de cursus op één product is gericht. Als de cursus voor meerdere producten even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor

Veld	Omschrijving
	cursusproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de cursus niet meer wordt aangeboden. Gebruik dit veld om de partnergemeenschap ervan op de hoogte te stellen dat de cursus binnenkort niet meer wordt gegeven. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of deze cursus wel of niet wordt weergegeven in de lijst met verdwijnende cursussen op de startpagina voor cursussen.
Sectie cursusdetails	
Duur (uren)	De duur van de cursus
Cursuslengte (dagen)	De kalenderduur van de cursus. Cursussen die langer duren (meestal meer dan 8 uur) worden meestal over een aantal dagen verspreid.
Indeling	Geeft aan in welke indeling de cursus wordt geleverd.
Medium	Geeft aan op welk medium de cursus wordt geleverd.
Externe unieke ID	De unieke ID van de cursus in een extern systeem. Deze ID is vereist als u gegevens uit een extern systeem importeert en wilt weten of een inkomende cursus al eerder is geïmporteerd.
Website	De URL van een pagina die aanvullende informatie over de cursus bevat. Het veld 'Website' is handig als de cursusinformatie in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand wordt opgeslagen en bijgehouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Cursusgeld	De kosten die voor het volgen van de cursus worden berekend.
Betalingsopties	De manier waarop u voor de cursus betaalt, zoals een creditcard of cheque. Dit is een veld voor een enkelvoudige waarde. Als er meerdere betalingsopties zijn toegestaan, moet u deze opties als waarden in de vervolgkeuzelijst definiëren. Voorbeeld: 'Cheque of creditcard', 'Contant of creditcard', enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Het belangrijkste contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.
Relatie - voornaam	De voornaam van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie - achternaam	De achternaam van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Bedrijf	Het bedrijf van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.

Veld	Omschrijving
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die de cursus heeft gemaakt.
Gemaakt op	De datum waarop de cursus is gemaakt.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de cursus.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de cursus. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de cursus heeft gemaakt of het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd op	De datum en tijd waarop de cursus het laatst is bijgewerkt.

Velden voor 'Inschrijving voor cursus'

Gebruik de pagina 'Inschrijving voor cursus' om u voor een cursus in te schrijven. Op deze pagina wordt de volledige set velden voor een cursusinschrijving getoond.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie inschrijving	
Cursus	De naam van de cursus. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling (indien van toepassing) van de cursusinschrijving.
Inschrijvingsdatum	De inschrijvingsdatum wordt standaard ingesteld op de huidige systeemdatum en kan tijdens en na het maken worden gewijzigd.
Inschrijvingsstatus	De huidige status van de cursusinschrijving. Op basis van vooraf geconfigureerde instellingen is de standaardwaarde tijdens het maken 'Ingeschreven'.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die aan de cursus zal deelnemen. De kandidaat moet reeds als relatie zijn gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Dit veld is verplicht.
Inschrijvingsnummer	Inschrijvingsnummer zijn doorgaans uniek, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Voltooiingsdatum	De datum waarop de kandidaat de cursus heeft voltooid.
Partner cursus	Het partnerbedrijf waarbij de kandidaat zich voor de desbetreffende cursus inschrijft.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die zich voor de cursus heeft ingeschreven.
Gemaakt: datum	De datum waarop de persoon zich voor de cursus heeft ingeschreven.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de cursusinschrijving.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de cursusinschrijving. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de cursusinschrijving heeft gemaakt of het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Gewijzigd: datum	De datum en tijd waarop de cursusinschrijving het laatst is bijgewerkt.

Examens

Een *examen* is een methode om de competentie van een individu met betrekking tot een vaardigheid of reeks vaardigheden te meten. Een examen is doorgaans de volgende logische stap voor iemand die een cursus heeft gevolgd. Meestal moeten er aan het eind van een cursus een of meerdere examens worden afgelegd. De

meeste bedrijven vinden dat een cursus pas met succes is afgerond wanneer voor alle examens een bepaalde minimumscore is behaald.

Een examen kan net als een cursus worden gekoppeld aan een product of een groep producten, alsmede een productcategorie of meerdere productcategorieën. U kunt in Oracle CRM On Demand definiëren of een examen voor een specifiek product of een reeks producten of productcategorieën is. U kunt een examen ook aan een of meerdere cursussen koppelen, zodat de logische voortgang van cursus tot examen nauwkeurig kan worden vastgelegd.

Omdat examens doorgaans worden uitgevoerd en beheerd door geautoriseerde testinstanties in plaats van het bedrijf zelf, kunt u in Oracle CRM On Demand een lijst met derde partijen voor een bepaald examen definiëren. U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om elke relatie waartoe u toegang hebt, voor een examen te registreren.

Werken met de 'Startpagina Examen'

De 'Startpagina Examen' is het beginpunt voor het beheren van examens.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Examen' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Examens maken

U maakt een examen door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde examens'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor examens](#) (zie "Examenvelden" op pagina 442) voor meer informatie over het maken van examens.

Werken met lijsten met examens

De sectie 'Lijsten met examens' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor examens.

Lijst voor examen	Omschrijving
Alle examens	Alle examens waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het recentst gemaakte examen boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde

Lijst voor examen	Omschrijving
	weergegeven, zodat het recentst gewijzigde examen boven in de lijst verschijnt.
Recent geïntroduceerde examens	Alle examens die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het recentst geïntroduceerde examen boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen examens	Alle examens waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het examen dat het eerst buiten gebruik zal worden gesteld, boven in de lijst verschijnt.
Mijn examens	Alle examens waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gemaakte examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gewijzigde examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde examens weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde examens' worden de examens weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Examen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Examen' toevoegen:

- Alle examens
- Recent gemaakte examens

- Recent gewijzigde examens
- Recent geïntroduceerde examens
- Buiten gebruik te stellen examens
- Mijn examens
- Mijn recent gemaakte examens
- Mijn recent gewijzigde examens

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Examen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Examen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Examen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Examens beheren

Voor het beheren van examens voert u de volgende taken uit:

- [Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 439)
- [Examens koppelen aan cursussen en certificeringen](#) (zie "[Examens koppelen aan cursussen en certificering](#)" op pagina 439)
- [Examens koppelen aan andere examens](#) (zie "[Examens aan andere examens koppelen](#)" op pagina 440)
- [Examens zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 441)
- [Inschrijven voor examens](#) (zie "[Registreren voor examens](#)" op pagina 441)
- [Examenregistratierecords bijwerken](#) (op pagina 442)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt examens aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als het examen van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als het examen echter van toepassing is op een oplossing, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over examenproducten, examenproductcategorieën of examenoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om examens aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie voor examenproducten, examenproductcategorieën of examenoplossingen van de gegevenspagina voor examens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het product of de productcategorie op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een examen aan een oplossing te koppelen, ongeacht of het examen is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Examens koppelen aan cursussen en certificering

Het voltooien van een cursus of behalen van een certificering wordt meestal voorafgegaan door een examen of een serie examens. Als u een examen of een serie examens succesvol afrondt, bent u geslaagd voor de cursus of ontvangt u een certificaat. U kunt een examen koppelen aan cursussen en/of certificeringen.

Voordat u begint

De systeembeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursus- of certificeringsexamens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om examens te koppelen aan cursussen en certificering:

- 1 Klik in de sectie met cursus- of certificeringsexamens van de gegevenspagina voor examens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de pagina 'Bewerken' de betreffende cursus of certificering op.
- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal de bovenstaande stappen om andere cursus- of certificeringskoppelingen te maken.

Examens aan andere examens koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u examens aan andere examens koppelen. Een examen kan een vereiste zijn voor een examen, een follow-up van een ander examen en een vervanging voor een ander, mogelijk teruggetrokken examen.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare examens en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen als een relatie zich voor een examen inschrijft. Een voltooide inschrijving of het slagen voor examen A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de inschrijving voor examen B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand afgedwongen. Daardoor kan de relatie zich ook voor examen B inschrijven als hij of zij niet is geslaagd voor examen A of zich zelfs niet daarvoor heeft ingeschreven.

OPMERKING: in het veld voor het gekoppelde examen kan niet hetzelfde examen worden vermeld als het examen op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een examen niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde examens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een examen aan een ander examen te koppelen:

- 1 Klik op de pagina met de examenlijst op de naam van het examen dat u aan een ander examen wilt koppelen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde examens van de pagina met examendetails.
- 3 Selecteer het gekoppelde examen en het examentype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde examens. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Examens zichtbaar maken voor partners

Examens zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een examen zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de examenrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor verwante gegevens examenteam hebben ingeschakeld op de pagina 'Details'. Als de sectie met verwante gegevens niet wordt weergegeven op de pagina 'Details', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie voor weergegeven verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om examens zichtbaar te maken voor partners:

- 1 Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie voor examenteam op de pagina voor examendetails.
- 2 Geef op de pagina voor examenteam bewerken de gebruikersnaam, de teamrol en de toegangsrechten voor de record op voor elke partnerwerknemer voor wie u de cursus zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Registreren voor examens

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om u te registreren voor een examen om uw competentie aan te tonen met betrekking tot een bepaald product of een reeks producten.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor examenregistraties beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om u te registreren voor een examen:

- 1 Klik op de pagina met de lijst met examens op de naam van het examen waarvoor u zich wilt registreren.
- 2 Klik in de sectie voor examenregistraties van de gegevenspagina voor examens op 'Registreren'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor examenregistraties het examen en de kandidaat die u wilt registreren.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: hoewel er enige beperkingen gelden, kan een relatie zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren registreren voor hetzelfde examen. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een relatie zich meerdere keren voor hetzelfde examen wil registreren, bijvoorbeeld om een eerdere score te verbeteren, voor

een herexamen of om een verlopen score te vernieuwen. Een relatie kan zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren voor hetzelfde examen registreren, mits de examendatum of de eigenaars van de record verschillend zijn.

Examenregistratierecords bijwerken

Alleen gebruikers met de vereiste toegangsrechten kunnen de examenregistratierecord bijwerken. Standaard kunnen alleen gebruikers met de rol van merkeigenaar, bijvoorbeeld Kanaalmanager, het veld 'Status' in de registratierecord bijwerken. Alle andere velden kunnen met de rol van merkeigenaar of partner worden bijgewerkt.

De bedrijfsbeheerder kan de standaardinstellingen voor toegangsrechten naar wens wijzigen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met informatie over de registratie voor examens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om examenregistratierecords bij te werken:

- 1 Klik in de sectie voor de registratie voor examens op de pagina met examendetails op de koppeling 'Bewerken' voor de registratierecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Status registratie' zijn 'Ingeschreven', 'Voltooid' en 'Niet gereed'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd zodat u deze aan de eisen van uw bedrijf kunt aanpassen.

Examenvelden

Gebruik de pagina 'Examen bewerken' als u een examen wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand examen wilt bijwerken. De pagina 'Examen bewerken' bevat alle velden voor een examen.

TIP: u kunt examens eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor examens. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van het examen. Dit veld is hoofdlettergevoelig. Houd u aan de naamgevingsregels die uw bedrijf heeft ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort, om dubbele examens te voorkomen. Dit is een verplicht veld.
Type	Het type examen dat u voor dit examen wilt gebruiken.
Status	De status van het examen, zoals 'Gepland' of 'Beschikbaar'. Uw beheerder kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen waardoor u een set waarden kunt zien die afwijkt van de hier genoemde waarden. Dit is een verplicht veld.
Beschikbaar van	De datum waarop het examen wordt geïntroduceerd. Dit veld is handig als u over een paar maanden een examen wilt introduceren en dit voor de introductie alvast onder de aandacht wilt brengen van uw partnergemeenschap. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of dit examen wel of niet wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde examens op de startpagina voor examens.
Examen-ID	Interne ID voor het examen. Binnen een bedrijf is deze ID meestal uniek, maar deze ID's hoeven niet uniek te zijn wat Oracle CRM On Demand betreft.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarop dit examen is gericht. Gebruik dit veld alleen als het examen op een enkele productcategorie is gericht. Als het examen voor meerdere productcategorieën even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor examenproductcategorieën.
Primair product	Het belangrijkste product waarop het examen is gericht. Als het examen voor meer dan één product is bedoeld, gebruikt u het verwante item 'Product' om de lijst met producten vast te leggen. Gebruik dit veld alleen als het examen op één product is gericht. Als het examen voor meerdere producten even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor examenproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna het examen niet meer wordt aangeboden. Gebruik dit veld om de partnergemeenschap ervan op de hoogte te stellen dat het examen binnenkort niet meer wordt afgenomen. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of dit examen wel of niet wordt weergegeven in de lijst met verdwijnende examens op de startpagina voor examens.
Sectie examendetails	
Aantal vragen	Het totale aantal vragen op het examen.
Toegestane tijd (minuten)	De totale tijd, in minuten, die u voor het examen mag gebruiken.
Maximumscore	De maximaal mogelijke score die u voor het examen kunt behalen.
Voldoende	De minimumscore die u moet behalen om voor het examen te slagen.

Veld	Omschrijving
Geldigheid (maanden)	De tijdsduur (in maanden) dat de examenscore geldig blijft.
Website	De URL van een pagina die aanvullende informatie over het examen bevat. Het veld 'Website' is handig als de exameninformatie in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand wordt opgeslagen en bijgehouden.
Indeling	Geeft aan in welke indeling het examen wordt geleverd.
Medium	Geeft aan op welk medium het examen wordt geleverd.
Beoordelingsmethode	De methode waarmee het examen wordt beoordeeld.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Examenkosten	De kosten die voor het afleggen van het examen worden berekend.
Betalingsopties	De manier waarop u voor het examen betaalt, zoals een creditcard of cheque. Dit is een veld voor een enkelvoudige waarde. Als er meerdere betalingsopties zijn toegestaan, moet u deze opties als waarden in de vervolgkeuzelijst definiëren. Voorbeeld: 'Cheque of creditcard', 'Contant of creditcard', enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Selecteer het belangrijkste contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.
Relatie - voornaam	De voornaam van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie - achternaam	De achternaam van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Bedrijf	Het bedrijf van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.

Veld	Omschrijving
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die het examen heeft gemaakt.
Gemaakt op	De datum waarop het examen is gemaakt.
Eigenaar	De huidige eigenaar van het examen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het examen. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die het examen heeft gemaakt of het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd op	De datum en tijd waarop het examen het laatst is bijgewerkt.

Velden voor examenregistratie

Op de pagina voor examenregistratie kunt u zich registreren voor een examen. Deze pagina bevat de volledige set velden voor een examenregistratie.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen. Zo kunnen de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten worden gewijzigd. Daardoor kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke registratie-informatie	
Examen	De naam van het examen. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling, als die er is, voor registratie voor het examen.
Registratiedatum	Tijdens het maken wordt standaard de huidige systeemdatum ingesteld. Deze kan tijdens en na het maken worden gewijzigd.
Status registratie	De huidige status van de examenregistratie.
Partner examen	Het partnerbedrijf dat het betreffende examen beheert waarvoor de kandidaat

Veld	Omschrijving
	zich registreert.
Score vervalt op	De datum waarop de score vervalt.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die het examen gaat doen. Moet een relatie zijn die al is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Dit veld is verplicht.
Registratienummer	Registratienummers zijn meestal uniek, maar dit is niet verplicht voor Oracle CRM On Demand.
Voltooiingsdatum	De datum waarop het examen door de kandidaat is voltooid.
Behaalde score	De numerieke score (als die er is) die voor het examen is behaald.
Behaald cijfer	Letter-beoordeling (als die er is) die voor het examen is behaald.
Examendatum	De datum waarop het examen plaatsvindt.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die voor het examen is geregistreerd.
Gemaakt op	De datum waarop de persoon zich voor het examen heeft geregistreerd.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de examenregistratie.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de examenregistratie. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de examenregistratie heeft gemaakt of voor het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden gegenereerd met Oracle CRM On Demand.
Gewijzigd op	De datum en tijd waarop de examenregistratie voor het laatst is bijgewerkt.

Certificering

Een *certificering* is een bewijs van competentie met betrekking tot bepaalde vaardigheden. Terwijl met een examen de competentie van een persoon wordt gemeten, is een certificering de bevestiging van de competentie. Certificeringen worden doorgaans verstrekt nadat een persoon is geslaagd voor een of meerdere examens. Daarom kunnen certificeringen worden beschouwd als een logisch vervolg op cursussen en examens.

Hoewel dit niet verplicht is, hebben certificeringen vaak een vervaldatum. Dit betekent dat een persoon die in het bezit is van een certificering, alleen voor een bepaalde periode is gecertificeerd. Na deze periode moet de certificering opnieuw worden aangevraagd. Wanneer een certificering een vervaldatum heeft, is dit meestal

omdat het bedrijf dat de certificering toekent, verwacht dat de vaardigheid of technologie (waarvoor het certificaat is verstrekt) zich verder ontwikkelt of verouderd raakt.

In tegenstelling tot cursussen en examens, die wel of niet aan producten zijn gekoppeld, wordt een certificering bijna altijd verstrekt voor een bepaald product of een reeks producten. Een certificering kan in Oracle CRM On Demand worden gekoppeld aan cursussen, examens, producten, productcategorieën en oplossingen. Deze koppelingen zijn echter niet verplicht. Dit betekent dat u ze naar wens aan een certificering kunt koppelen, zo veel of weinig als u wilt. In bepaalde gevallen kunt u zelfs een certificering definiëren die niet aan een cursus, examen, product, productcategorie of oplossing is gekoppeld.

Werken met de 'Startpagina Certificering'

De 'Startpagina Certificering' is het beginpunt voor het beheren van certificeringen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Certificering' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Certificeringen maken

U maakt een certificering door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde certificeringen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor certificeringen](#) (zie "[Certificeringsvelden](#)" op pagina 453) voor meer informatie over het maken van certificeringen.

Werken met lijsten met certificeringen

De sectie 'Lijsten met certificeringen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor certificeringen.

Lijst voor certificering	Omschrijving
Alle certificeringen	Alle certificeringen waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gemaakte certificering boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gewijzigde certificering boven in de lijst verschijnt.

Lijst voor certificering	Omschrijving
Recent geïntroduceerde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst geïntroduceerde certificering boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen certificeringen	Alle certificeringen waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de certificering die het eerst buiten gebruik zal worden gesteld boven in de lijst verschijnt.
Mijn certificeringen	Alle certificeringen waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gemaakte certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gewijzigde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde certificeringen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde certificeringen' worden de certificeringen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Certificering'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Certificering' toevoegen:

- Alle certificeringen
- Recent gemaakte certificeringen
- Recent gewijzigde certificeringen
- Recent geïntroduceerde certificeringen

- Buiten gebruik te stellen certificeringen
- Mijn certificeringen
- Mijn recent gemaakte certificeringen
- Mijn recent gewijzigde certificeringen

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Certificering' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Certificering' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Certificering' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Certificeringen beheren

Voor het beheren van certificeringen, voert u de volgende taken uit:

- [Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 450)
- [Certificeringen koppelen aan examens en cursussen](#) (op pagina 450)
- [Certificeringen koppelen aan andere certificeringen](#) (zie "[Certificeringen aan andere certificeringen koppelen](#)" op pagina 451)
- [Certificeringen zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 451)
- [Certificering aanvragen](#) (op pagina 452)
- [Certificeringsaanvraagrecords bijwerken](#) (op pagina 453)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt certificeringen aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de certificering van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de certificering echter van toepassing is op een of meerdere oplossingen, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor certificeringsproducten, certificeringsproductcategorieën of certificeringsoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringen aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1** Klik in de sectie voor certificeringsproducten, certificeringsproductcategorieën of certificeringsoplossingen op de gegevenspagina voor certificeringen op 'Toevoegen'.
- 2** Geef op de bewerkingspagina het product, de productcategorie of de oplossing op en klik op 'Opslaan'.
- 3** Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een certificering aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de certificering is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Certificeringen koppelen aan examens en cursussen

Voor een certificering is meestal een cursus of een aantal cursussen vereist. Een cursus wordt afgesloten met één of meer examens. Als u een examen of een serie examens succesvol afrondt, ontvangt u een certificaat. U kunt een certificering koppelen aan examens en/of cursussen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursusexamens of -certificeringen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en de sectie toevoegen aan een weergegeven sectie verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringen aan cursussen en examens te koppelen:

- 1** Klik in de sectie 'Certificering examens' of 'Certificering cursussen' op de gegevenspagina voor 'Certificeringsdetails' op 'Toevoegen'.
- 2** Geef op de pagina 'Bewerken' het examen of de cursus op als correct.

- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal bovenstaande stappen om aanvullende examen- of cursusrelaties toe te voegen.

Certificeringen aan andere certificeringen koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u certificeringen aan andere certificeringen koppelen. Een certificering kan een vereiste zijn voor een certificering, een follow-up van een andere certificering en een vervanging voor een andere, mogelijk teruggetrokken certificering.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare certificeringen en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen wanneer een certificering wordt toegekend. Het bezit van certificering A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de toekenning van certificering B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand afgedwongen. Daardoor kan certificering B ook aan een relatie worden toegekend als hij of zij niet in het bezit is van certificering A.

OPMERKING: in het veld voor de gekoppelde certificering kan niet dezelfde certificering worden vermeld als de certificering op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een certificering niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde certificeringen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificering aan een andere certificering te koppelen:

- 1 Klik op de pagina met de lijst met certificeringen op de naam van de certificering die u aan een andere certificering wilt koppelen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde certificeringen van de pagina met certificeringsdetails.
- 3 Selecteer de gekoppelde certificering en het koppelingstype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde certificeringen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Certificeringen zichtbaar maken voor partners

Certificeringen zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt de certificering zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de certificeringsrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor teamcertificering beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en de sectie toevoegen aan een weergegeven sectie verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificering zichtbaar te maken voor partners:

- 1 Klik in de sectie 'Teamcertificering' op de gegevenspagina voor 'Certificering' op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina 'Teamcertificering' de gebruikersnaam, teamrol en recordtoegang op voor elke partnerwerknemer waarvoor u de certificering zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Certificering aanvragen

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om een certificering voor een bepaald product of een reeks producten aan te vragen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over certificeringsaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificering aan te vragen:

- 1 Klik op de pagina 'Lijst met certificeringen' op de naam van de certificering die u wilt aanvragen.
- 2 Klik in de sectie voor certificeringsaanvragen van de gegevenspagina voor certificeringen op 'Certificering aanvragen'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor certificeringsaanvragen de certificering en de kandidaat voor de certificering. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: u kunt meerdere certificeringsaanvragen voor dezelfde relatie aanvragen, omdat de relaties dezelfde certificering mogelijk meerdere keren moet aanvragen omdat de bestaande certificering is verlopen of omdat een vorige aanvraag is afgewezen. U kunt in Oracle CRM On Demand daarom meerdere aanvragen indienen voor dezelfde certificering voor dezelfde relatie, mits de aanvraagdatums verschillend zijn.

Certificeringsaanvraagrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de juiste toegangsrechten kunnen de certificeringsaanvraagrecord bijwerken. Standaard kan alleen met merkeigenaarrollen, zoals 'Kanaalmanager', het veld 'Status' op de aanvraagrecord worden bijgewerkt. Met merkeigenaarrollen en partnerrollen kunnen alle andere velden worden bijgewerkt.

Uw bedrijfsbeheerder kan indien nodig de standaardinstellingen voor de toegangsrechten aanpassen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over certificeringsaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificeringsaanvraagrecord bij te werken:

- 1 Klik in de sectie voor certificeringsaanvragen van de gegevenspagina voor certificeringen op de koppeling 'Bewerken' voor de aanvraagrecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Certificeringsstatus' zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd en uw bedrijfsbeheerder kan deze lijst aanpassen aan uw bedrijfsbehoeften.

Certificeringsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor certificeringen als u een certificering wilt toevoegen of de gegevens van een certificering wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor certificeringen bevat alle velden voor een certificering.

TIP: u kunt certificeringen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor certificeringen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de certificering. Omdat dit veld hoofdlettergevoelig is, moeten de naamgevingsconventies worden gevolgd die door uw bedrijf zijn ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort. Geef geen dubbele certificeringen op. Dit veld is verplicht.

Veld	Omschrijving
Type	Het certificeringstype dat u voor deze certificering wilt gebruiken.
Status	De status van de certificering, bijvoorbeeld 'Gepland' of 'Beschikbaar'. De systeembeheerder van uw bedrijf kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen, dus het kan zijn dat hier andere waarden worden weergegeven dan de waarden die in uw scherm worden weergegeven. Dit veld is verplicht.
Beschikbaar van	De datum waarna de certificering kan worden aangevraagd. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de certificering wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde certificeringen op de 'Startpagina Certificering'.
Certificerings-ID	Een interne ID voor de certificering. Meestal is de ID uniek, hoewel het gebruik van unieke certificerings-ID's niet verplicht is in Oracle CRM On Demand.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarvoor de relatie na het behalen van het certificaat wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de certificering is gericht op één productcategorie. Kan de certificering voor meerdere productcategorieën worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor productcategorieën voor certificeringen.
Primair product	De naam van het primaire product waarvoor het partnerbedrijf na het behalen van het certificaat wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de certificering is gericht op één product. Kan de certificering voor meerdere producten worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor certificeringsproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de certificering niet meer zal worden aangeboden. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de certificering wordt weergegeven in de lijst met buiten gebruik te stellen certificeringen op de 'Startpagina Certificering'.
De sectie Certificeringsgegevens	
Geldigheid (maanden)	De periode (in maanden) gedurende welke de certificering geldig is nadat deze aan een relatie is toegekend. Dit veld dient alleen ter informatie; de geldigheidsperiode van toegekende certificeringen wordt niet automatisch ingesteld in Oracle CRM On Demand.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de aan een relatie toegekende certificering kan worden verlengd.
Website	De URL naar de pagina met aanvullende informatie over de certificering. Het veld 'Website' is met name nuttig als de certificeringsgegevens in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand worden opgeslagen en onderhouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Certificeringskosten	De kosten die in rekening worden gebracht voor het toekennen van de certificering.

Veld	Omschrijving
Betalingsopties	De betaalwijze voor de certificering, bijvoorbeeld 'Creditcard' of 'Cheque'. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. U kunt echter wel meerdere betalingwijzen gebruiken, bijvoorbeeld cheque of creditcard, of contant of creditcard, enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	De relatie voor de certificering.
Relatie: voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: account	De accountnaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: e-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die de certificeringsrecord heeft gemaakt.
Gemaakt op	De datum waarop de certificeringsrecord is gemaakt.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de certificeringsrecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de certificeringsrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Veld	Omschrijving
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de certificeringsrecord heeft gemaakt of het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd op	De datum en het tijdstip waarop de certificeringsrecord voor het laatst is bijgewerkt.

Velden voor certificeringsaanvragen

Gebruik de pagina voor het aanvragen van certificeringen om een certificering aan te vragen. Deze pagina bevat alle velden voor een certificeringsaanvraag.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie aanvraag	
Certificering	De naam van de certificering die wordt aangevraagd. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling (indien van toepassing) voor het aanvragen van de certificering.
Aanvraagdatum	De datum van de aangevraagde certificering. Hiervoor wordt standaard de huidige systeemdatum gebruikt, maar deze kan tijdens en na het maken worden gewijzigd.
Nummer certificering	Het certificeringsnummer. Dit is doorgaans een uniek nummer, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de toegekende certificering kan worden verlengd.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die de certificering aanvraagt. Dit moet een relatie zijn die al in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd. Dit veld is verplicht.
Certificeringsdatum	De datum waarop de certificering is toegekend aan de kandidaat.
Status certificering	De huidige status van de certificeringsaanvraag.
Vervaldatum	De datum waarop de toegekende certificering vervalt.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die de certificering heeft aangevraagd.

Veld	Omschrijving
Gemaakt: datum	De datum waarop de certificering is aangevraagd.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de certificeringsaanvraagrecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de certificeringsaanvraagrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de certificeringsaanvraagrecord heeft gemaakt of voor het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd: datum	De datum en tijd waarop de certificeringsaanvraagrecord voor het laatst is bijgewerkt.

Accreditatie

Een *accreditatie* is een bewijs waarmee wordt aangegeven dat een partnerbedrijf bekwaam is of ervaring heeft in het verkopen van bepaalde producten of het leveren van bepaalde services van acceptabele kwaliteit. Certificeringen worden aan individuen toegewezen, terwijl accreditaties aan partnerbedrijven worden toegewezen. Aan een partnerbedrijf wordt een accreditatie toegewezen nadat het bedrijf aan verschillende vereisten heeft voldaan. Eén van die vereisten is vaak dat op de loonlijst van het bedrijf een vooraf gedefinieerd minimum aantal medewerkers met een bepaalde certificering aanwezig moet zijn. Een accreditatie is in feit dus een verzameling certificeringen en wordt gezien als de volgende stap in de logische reeks van cursus, examen en certificering.

Accreditaties kunnen worden gekoppeld aan producten, productcategorieën en oplossingen. Daarnaast kunnen accreditaties gerelateerd zijn aan andere accreditaties.

Werken met de 'Startpagina Accreditatie'

De 'Startpagina Accreditatie' is het beginpunt voor het beheren van accreditaties.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Accreditatie' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Ga als volgt te werk om een accreditaties te maken:

U kunt een accreditatie aanvragen door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde accreditaties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor accreditaties](#) (zie "[Accreditatievelden](#)" op pagina 464) voor meer informatie over het maken van accreditaties.

Werken met lijsten met accreditaties

De sectie 'Lijsten met accreditaties' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accreditaties.

Lijst voor accreditatie	Omschrijving
Alle accreditaties	Alle accreditaties waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gemaakte accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde accreditatie	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gewijzigde accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Recent geïntroduceerde accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst geïntroduceerde accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen accreditaties	Alle accreditaties waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de accreditatie die het eerst buiten gebruik zal worden gesteld, boven in de lijst verschijnt.
Mijn accreditaties	Alle accreditaties waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gemaakte accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gewijzigde accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde accreditaties weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde accreditaties' worden de accreditaties weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Accreditatie'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Accreditatie' toevoegen:

- [Alle accreditaties](#)
- [Recent gemaakte accreditaties](#)
- [Recent gewijzigde accreditatie](#)
- [Recent geïntroduceerde accreditaties](#)
- [Buiten gebruik te stellen accreditaties](#)
- [Mijn accreditaties](#)
- [Mijn recent gemaakte accreditaties](#)
- [Mijn recent gewijzigde accreditaties](#)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Accreditatie' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Accreditatie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accreditatie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Accreditaties beheren

Voor het beheren van accreditaties voert u de volgende taken uit:

- [Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 460)
- [Accreditaties koppelen aan andere accreditaties](#) (zie "[Accreditaties aan andere accreditaties relateren](#)" op pagina 461)
- [Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen](#) (op pagina 461)

- [Accreditaties zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 462)
- [Accreditatie aanvragen](#) (op pagina 463)
- [Accreditatieaanvraagrecords bijwerken](#) (op pagina 463)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt accreditaties aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de accreditatie van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de accreditatie echter van toepassing is op een of meerdere oplossingen, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie over accreditatieproducten, accreditatieproductcategorieën of accreditatieoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om accreditaties aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1** Klik in de sectie over accreditatieproducten, accreditatieproductcategorieën of accreditatieoplossingen van de gegevenspagina voor accreditatiegegevens op 'Toevoegen'.
- 2** Geef op de bewerkingspagina het product, de productcategorie of de oplossing op en klik op 'Opslaan'.
- 3** Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een accreditatie aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de accreditatie is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Accreditaties aan andere accreditaties relateren

In Oracle CRM On Demand kunt u een accreditatie relateren aan een andere accreditatie. De ene accreditatie kan een vereiste zijn voor een andere accreditatie, een vervolg op een andere accreditatie, en mogelijk een vervanging voor een andere teruggetrokken accreditatie.

Deze informatie wordt alleen vastgelegd voor informatieve doeleinden en is hoofdzakelijk bedoeld om te zorgen dat u uw partners een volledig overzicht kunt geven van alle accreditaties en hun onderlinge afhankelijkheden. Bij het toekennen van een accreditatie worden de in deze sectie aangegeven relatieveisen niet geforceerd met Oracle CRM On Demand. Het bezit van accreditatie A kan dus bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor het toekennen van accreditatie B. Deze vereiste wordt echter niet geforceerd met Oracle CRM On Demand en accreditatie B kan worden toegekend aan een partnerbedrijf, ook al is accreditatie A niet in bezit van dit bedrijf.

OPMERKING: om te zorgen dat een accreditatie niet aan zichzelf gerelateerd kan worden, mag het veld voor verwante accreditaties niet hetzelfde zijn als de accreditatie in de hoofdrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie voor verwante accreditaties beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie weergegeven verwante informatie.

Accreditaties aan andere accreditaties relateren

- 1 Klik op de lijstpagina voor accreditaties op de naam van de accreditatie die u wilt relateren aan een andere accreditatie.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor verwante accreditaties van de gegevenspagina voor accreditaties.
- 3 Selecteer de verwante accreditatie en het type relatie op de bewerkingspagina voor accreditaties en klik dan op 'Opslaan'.

Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen

Een *accreditatie* is het bewijs van het vermogen en de competentie van het partnerbedrijf om een product of service te leveren. Met behulp van Oracle CRM On Demand kunt u de certificeringsvereisten voor een accreditatie instellen. U kunt bijvoorbeeld vereisen dat deze accreditatie aan een partnerbedrijf wordt toegekend als 10% van de medewerkers van het bedrijf in het bezit is van de juiste certificering, en dat minimaal twee medewerkers de certificering moeten hebben. Als er dus 40 technische medewerkers op de loonlijst van het bedrijf staan, moet het bedrijf minimaal vier medewerkers met de juiste certificering hebben. Als er maar 15 medewerkers op de loonlijst van het bedrijf staan, moet het bedrijf toch twee medewerkers met de juiste certificering hebben.

Bij het toekennen van een accreditatie worden de in deze sectie opgegeven certificeringsvereisten niet afgedwongen met Oracle CRM On Demand. Deze gegevens worden alleen vastgelegd voor informatieve doeleinden en zijn hoofdzakelijk bedoeld om uw partners inzicht te geven in de accreditatievereisten.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie voor accreditatiecertificering beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt getoond, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringsvereisten voor een accreditatie vast te leggen:

- 1 Klik op de lijstpagina 'Accreditatie' op de naam van de accreditatie waarvoor u de certificeringsvereisten wilt vastleggen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor accreditatiecertificeringen van de gegevenspagina 'Accreditatie'.
- 3 Selecteer de juiste certificering in de keuzelijst met certificeringen.
- 4 Typ een aantal in het veld voor het aantal certificeringen als u een minimumaantal medewerkers wilt definiëren dat in het bezit van deze certificering moet zijn.
- 5 Typ een percentage in het veld voor het percentage gecertificeerde medewerkers als u een minimumpercentage medewerkers wilt definiëren dat in het bezit van deze certificering moet zijn. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Accreditaties zichtbaar maken voor partners

Accreditaties zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een accreditatie zichtbaar maken door werknemers van de partner aan een team toe te voegen, en dat team te koppelen aan de accreditatierecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie 'Accreditatieteam' beschikbaar hebben gesteld voor de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet beschikbaar is op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out.

Accreditaties zichtbaar maken voor partners

- 1 Klik in de sectie 'Accreditatieteam' van de pagina 'Accreditatiegegevens' op 'Gebruikers toevoegen'.
- 2 Specificeer op de pagina 'Accreditatieteam bewerken' de gebruikersnaam, teamrol en toegang tot record voor elke werknemer van de partner voor wie u de accreditatie zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Accreditatie aanvragen

Als u van mening bent dat uw bedrijf aan de eisen voor accreditatie voldoet, kunt u accreditatie van het partnerbedrijf aanvragen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over accreditatieaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om accreditatie aan te vragen:

- 1 Klik op de lijstpagina voor accreditaties op de naam van de accreditatie die u wilt aanvragen.
- 2 Klik in de sectie voor accreditatieaanvragen op de pagina met accreditatiedetails op de optie voor het aanvragen van accreditatie.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor accreditatieaanvragen de accreditatie en de partner en klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: mogelijk moeten partnerbedrijven dezelfde accreditatie meer dan één keer aanvragen omdat de bestaande accreditatie is verlopen of een eerdere aanvraag is afgewezen. Daarom kunnen in Oracle CRM On Demand meerdere aanvragen voor dezelfde accreditatie en hetzelfde partnerbedrijf worden ingediend, mits de aanvraagdatums verschillend zijn.

Accreditatieaanvraagrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de juiste toegangsrechten kunnen de accreditatieaanvraagrecord bijwerken. Standaard kan alleen met merkeigenaarrollen, zoals 'Kanaalmanager', het veld 'Status' op de aanvraagrecord worden bijgewerkt. Met merkeigenaarrollen en partnerrollen kunnen alle andere velden worden bijgewerkt.

Uw bedrijfsbeheerder kan indien nodig de standaardinstellingen voor de toegangsrechten aanpassen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over accreditatieaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een accreditatieaanvraagrecord bij te werken:

- 1 Klik in de sectie over accreditatieaanvragen van de gegevenspagina voor accreditaties op de koppeling 'Bewerken' voor de aanvraagrecord die u wilt wijzigen.

2 Wijzig de desbetreffende velden.

3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Accreditatiestatus' zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd en uw bedrijfsbeheerder kan deze lijst aanpassen aan uw bedrijfsbehoeften.

Accreditatievelden

Gebruik de bewerkingspagina voor accreditaties om een accreditatie toe te voegen of de gegevens van een accreditatie bij te werken. De bewerkingspagina voor accreditaties bevat alle velden voor een accreditatie.

TIP: u kunt accreditaties eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor accreditaties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help. Beheerders kunnen aanvullende velden voor accreditaties toevoegen.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de accreditatie. Omdat dit veld hoofdlettergevoelig is, moeten de naamgevingsconventies worden gevolgd die door uw bedrijf zijn ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort. Geef geen dubbele accreditaties op. Dit veld is verplicht.
Type	Het accreditatietype dat u voor deze accreditatie wilt gebruiken.
Status	De status van de accreditatie, bijvoorbeeld 'Gepland' of 'Beschikbaar'. De systeembeheerder van uw bedrijf kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen, dus het kan zijn dat hier andere waarden worden weergegeven dan de waarden die in uw scherm worden weergegeven. Dit veld is verplicht.
Beschikbaar van	De datum waarna de accreditatie beschikbaar wordt. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de accreditatie wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde accreditaties op de 'Startpagina Accreditatie'.
Accreditatie-ID	Een interne ID voor de accreditatie. Meestal is de ID uniek, hoewel het gebruik van unieke accreditatie-ID's niet verplicht is in Oracle CRM On Demand.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarvoor het partnerbedrijf na de accreditatie wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de accreditatie gericht is op één productcategorie. Kan de accreditatie voor meerdere productcategorieën worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor productcategorieën voor

Veld	Omschrijving
	accreditaties.
Primair product	De naam van het primaire product waarvoor het partnerbedrijf na de accreditatie wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de accreditatie gericht is op één product. Kan de accreditatie voor meerdere producten worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor accreditatieproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de accreditatie niet meer beschikbaar zal zijn. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de accreditatie wordt weergegeven in de lijst met buiten gebruik te stellen accreditaties op de 'Startpagina Accreditatie'.
De sectie Accreditatiegegevens	
Geldigheid (maanden)	De periode (in maanden) gedurende welke de accreditatie geldig is nadat deze aan een partnerbedrijf is toegekend.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de aan een partnerbedrijf toegekende accreditatie kan worden verlengd.
Website	De URL naar de pagina met aanvullende informatie over de accreditatie. Het veld 'Website' is met name nuttig als de accreditatiegegevens in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand worden opgeslagen en onderhouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Accreditatiekosten	De kosten die in rekening worden gebracht voor het toekennen van de accreditatie.
Betalingsopties	De betaalwijze voor de accreditatie, bijvoorbeeld 'Creditcard' of 'Cheque'. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. U kunt echter wel meerdere betalingwijzen gebruiken, bijvoorbeeld cheque of creditcard, of contant of creditcard, enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Selecteer het belangrijkste contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.
Relatie - voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie - achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie - account	De accountnaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.

Veld	Omschrijving
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Bedrijf	De bedrijfsnaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die de accreditatierecord heeft gemaakt.
Gemaakt op	De datum waarop de accreditatierecord is gemaakt.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de accreditatierecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de accreditatierecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de accreditatierecord heeft gemaakt of het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd op	De datum en het tijdstip waarop de accreditatierecord voor het laatst is bijgewerkt.

Accreditatieaanvraagvelden

Gebruik de pagina voor accreditatieaanvragen om een accreditatie aan te vragen. Deze pagina bevat alle velden voor een accreditatieaanvraag.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie aanvraag	
Accreditatie	De naam van de accreditatie die wordt aangevraagd. Dit is een verplicht veld.
Doelstelling	De doelstelling, indien van toepassing, voor het aanvragen van de accreditatie.
Aanvraagdatum	De datum voor de aangevraagde accreditatie. Bij het maken van de aanvraag wordt standaard de huidige systeemdatum gebruikt, maar deze kan tijdens en na de aanvraag worden gewijzigd.
Nummer accreditatie	Het accreditatienummer is doorgaans een uniek nummer, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de toegekende accreditatie kan worden verlengd.
Partner	De naam van het partnerbedrijf dat de accreditatie aanvraagt. Dit is een verplicht veld.
Datum accreditatie	De datum waarop de accreditatie is toegekend aan het partnerbedrijf.
Accreditatiestatus	De huidige status van de accreditatieaanvraag.
Vervaldatum	De datum waarop de toegekende accreditatie vervalt.
Aanvullende informatie	
Gemaakt door	De naam van de persoon die de accreditatie heeft aangevraagd.
Gemaakt: datum	De datum waarop de accreditatie is aangevraagd.
Eigenaar	De huidige eigenaar van de accreditatieaanvraagrecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de accreditatieaanvraagrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de accreditatieaanvraagrecord heeft gemaakt of voor het laatst heeft bijgewerkt. Deze gegevens worden door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd: datum	De datum en tijd waarop de accreditatieaanvraagrecord voor het laatst is bijgewerkt.

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand levert verschillende recordtypen voor gegevens in Life Sciences, en voor het beheren van het proces voor farmaceutische verkoop.

De volgende tabbladen zijn beschikbaar bij Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Medische opleiding. Gebruik deze pagina's voor het beheren van medische opleidings evenementen en genodigden voor deze evenementen.

Licenties staat/provincie relatie. Gebruik deze pagina's om de details van de licentie van de staat/provincie (of andere jurisdictie) voor het beoefenen van geneeskunde vast te leggen en handtekeningen te valideren voor monsters die door een vertegenwoordiger zijn afgeleverd.

Voorraadperiode. Gebruik deze pagina's voor het organiseren van het verkoopteam voor het plannen en evalueren van statistieken (bijvoorbeeld het uitvoeren van tussentijdse controle tellingen, eindcontrole tellingen en afstemmingen).

Monstertransactie. Gebruik deze pagina's voor het maken, bijwerken en bijhouden van verschillen typen monstertransacties (overdrachten, bevestigingen, correcties en uitbetalingen of transacties voor afgeleverde monsters) en bijbehorende transactie-items.

Toewijzing. Gebruik deze pagina's om monsters aan eindgebruikers toe te wijzen en om de hoeveelheid van monsterproducten bij te houden, en de periode gedurende welke monsterproducten beschikbaar zijn voor distributie.

Monsterpartij. Gebruik deze pagina's om partijnummers voor monsterproducten bij te houden.

Disclaimer monster. Gebruik deze pagina's om disclaimers voor monsterproducten te maken, bij te werken en bij te houden.

Berichtgevingsplan. Gebruik deze pagina's om berichtgevingsplannen te beheren (presentaties die worden gegeven met een pc of een tablet-pc voor verkoopgebruikers).

Berichtgevingsplanitem. Gebruik deze pagina's om de items op te geven die een berichtgevingsplan vormen.

Relatie berichtgevingsplanitem. Gebruik deze pagina's om een presentatie-item op te geven om optionele informatie te leveren ter ondersteuning van het primaire berichtgevingsplanitem.

Life Sciences-processen

U kunt de volgende taken uitvoeren met Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Medische gebeurtenissen bijhouden

U kunt medische-opleidingsgebeurtenissen plannen en bijhouden met de pagina's voor medische opleidingen. Een medische-opleidingsgebeurtenis kan heel eenvoudig zijn, zoals een 'lunch and learn'-sessie in het kantoor van een arts, of juist heel complex, zoals een reeks seminars of een nationale verkoopvergadering. Zie [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 472) voor meer informatie over het plannen en bijhouden van medische-opleidingsgebeurtenissen.

Bedrijfsplanning

Met de pagina's voor bedrijfsplanning kunt u bedrijfsplanningsactiviteiten voor de farmaceutische industrie beheren. U kunt de doelen en doelstellingen voor accounts, relaties en producten instellen. U kunt deze doelen en doelstellingen koppelen aan strategische langetermijnplannen, kortetermijndoelstellingen, plannen voor hiërarchische accounts, plannen voor opinieleiders of plannen voor merken. Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 267) voor meer informatie over het beheren van bedrijfsplannen.

Relatie- en accountgegevens vastleggen en verkoopsgesprekken plannen

U kunt gedetailleerdere gegevens over verkoopsgesprekken vastleggen en opslaan met het gedeelte voor gespreksactiviteiten op de gegevenspagina's voor relaties en accounts. Deze pagina's bevatten een lijst met gespreksactiviteiten en de gesprekshistorie voor een relatie of account. Zie [Relaties](#) (op pagina 215) voor meer informatie over het gebruik van de pagina's voor relaties. Zie [Accounts](#) (op pagina 195) en [Werken met activiteitenlijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 134) voor meer informatie over het gebruik van de pagina's voor accounts.

Verkoopsgesprekken plannen

Verkopers kunnen voorafgaand aan een bezoek planningstaken voor een account uitvoeren door de gekoppelde relaties en accounts te bekijken. Ze kunnen ook de beste bezoektijden voor de relatie en de medische licentie van de relatie bekijken. Zo kan een verkoper het volgende bepalen:

- Welke producten moeten worden toegelicht
- Hoeveel monsters of promotieartikelen moeten worden afgeleverd
- Wiens handtekening moet worden vastgelegd om het verkoopsgesprek te voltooien

Zie [Bezoeken \(verkoopsgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139), [De beste bezoektijden bijhouden](#) (zie "[Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden](#)" op pagina 226), [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 479) en [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 147) voor meer informatie over deze taken.

Klantgegevens vastleggen om te voldoen aan voorgeschreven richtlijnen

U kunt de volgende gegevens over bezoeken aan klanten vastleggen:

- Gedetailleerde producten
- Monsters die zijn afgeleverd bij klanten
- Promotieartikelen of educatieve items die zijn afgeleverd bij klanten
- Besproken berichtgevingplannen

- Reactieberichten
- Vastgelegde handtekeningen van klanten

Deze gegevens moeten worden vastgelegd om te voldoen aan de voorschriften van de Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA) en soortgelijke diensten in andere landen. U kunt deze gegevens opslaan op de lijstpagina voor gespreksactiviteiten van een relatiegegevensrecord. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over de pagina's voor activiteiten:

- [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129)
- [Werken met activiteitenlijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 134)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)

Monsters beheren

Monsterbeheerders kunnen bedrijfsprocessen uitvoeren om voorraadperioden, toewijzingsrecords en monstervoorraadrecords voor verkopers te maken. Verkopers kunnen voorraadcontrolerapporten maken voor de monsterbeheerder en voorraadperioden afsluiten of afstemmen. Verkopers kunnen ook voorraden corrigeren, ingaande of uitgaande monsteroverdrachten uitvoeren en monsters afleveren, waardoor uitbetalingstransacties worden gemaakt. Zie [Monsters beheren](#) (op pagina 482) voor meer informatie over deze taken.

Klantpresentaties beheren

Verkoop- en marketingorganisaties kunnen de inhoud van multimediabestanden of grafische bestanden beheren, berichtgevingsplannen maken en deze plannen doorgeven aan de verkopers in de buitendienst. Verkooporganisaties kunnen vervolgens presentaties op maat maken voor klanten en automatisch statistieken over de klantreacties vastleggen. Deze statistieken worden aan de marketingorganisatie doorgegeven, die ze vervolgens kan analyseren. Gebruik Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition met een offline-clienttoepassing. De client is vereist als u presentaties voor klanten wilt maken en statistieken over de klantreacties wilt vastleggen. U kunt de inhoud van presentaties en de berichtgevingsplannen beheren met de verkooppresentatiesoftware Personalized Content Delivery (PCD). Zie [Personalized Content Delivery](#) (op pagina 542) voor meer informatie over PCD.

Analyses beheren

Een verkoper, marketingorganisatie, managementteam of administratieteam in een farmaceutisch bedrijf kan gedetailleerde analytische rapporten maken in Oracle CRM On Demand Answers. Voor de gesprekshistorie, de medische-opleidingsgebeurtenissen en PCD zijn analytische componenten beschikbaar waarmee u analyses voor deze onderdelen van Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kunt beheren. Zie [Dashboards](#) (op pagina 1049) en [Rapporten](#) (op pagina 737) voor meer informatie over het gebruik van Oracle CRM On Demand Answers.

Integratiegebeurtenissen en workflowregels maken

Integratiegebeurtenissen worden ondersteund voor de volgende recordtypen van of verwant aan Life Sciences:

- Bedrijfsplan

- Licentie relatie voor staat/provincie
- Voorraadperiode
- Voorraad monsters
- Monsterpartij
- Monstertransactie
- Transactie-item

Zie [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603) en [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor meer informatie over integratiegebeurtenissen en workflowregels.

Beoordelingen activiteiten uitvoeren

Als uw systeembeheerder scripts heeft ingesteld voor het beoordelen van activiteiten, kunt u beoordelingen uitvoeren voor taken, afspraken, gesprekken of geplande gesprekken voor een account of relatie. Zie [Beoordelingsscripts instellen](#) (op pagina 1616) en [Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken](#) (op pagina 158) voor meer informatie over beoordelingen.

Boeken toevoegen aan recordtypen van Life Sciences

Boeken worden ondersteund voor de volgende recordtypen van of verwant aan Life Sciences:

- Toewijzing
- Bedrijfsplan
- Voorraadcontrolerapport
- Voorraadperiode
- Gebeurtenis medische opleiding
- Doelstellingen
- Monsterpartij
- Monstertransactie

U kunt voor elk type record bepalen welk boek een gebruiker standaard ziet in de boekselectie. Zie [Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record](#) (op pagina 1227) voor meer informatie. Zie [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287) voor meer informatie over boeken in het algemeen.

Medische opleiding

Gebruik de pagina's 'Gebeurtenis medische opleiding' om gebeurtenissen medische opleiding te plannen en bij te houden.

Een dergelijke gebeurtenis kan heel eenvoudig zijn, zoals een 'lunch and learn'-sessie in het kantoor van een arts, of juist heel complex, zoals een reeks seminars of een nationale verkoopvergadering.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gebeurtenissen medische opleiding, kan het tabblad 'Gebeurtenis medische opleiding' in uw installatie ontbreken.

Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'

De 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' is het beginpunt voor het beheren van gebeurtenissen medische opleiding.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een gebeurtenis medische opleiding maken

U kunt een gebeurtenis medische opleiding maken door in de sectie 'Mijn recent bekeken gebeurtenissen medische opleiding' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden Gebeurtenis medische opleiding](#) (zie "[Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#)" op pagina 477) voor meer informatie.

Werken met lijsten met gebeurtenissen medische opleiding'

In de sectie 'Lijsten met gebeurtenissen medische opleiding' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor gebeurtenissen medische opleiding weergegeven.

Lijst met gebeurtenissen medische opleiding	Filters
Alle gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, in alfabetische volgorde gerangschikt op gebeurtenisnaam
Alle gebeurtenissen medische opleiding in deze maand	Gebeurtenissen met status = 'Actief', 'Lopend' of 'Gepland', en met een begindatum die in de huidige maand valt.
Alle huidige gebeurtenissen medische opleiding	Gebeurtenissen die aan beide voorwaarden voldoen: <ul style="list-style-type: none"> Status = 'Actief', 'Lopend' of 'Gepland' Begindatum valt tussen 30 dagen voor vandaag en 60 dagen na vandaag.
Onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, gerangschikt op de datum die is vermeld in het veld 'Gemaakt op'

Lijst met gebeurtenissen medische opleiding	Filters
Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, gerangschikt op de datum die is vermeld in het veld 'Gewijzigd'
Mijn gebeurtenissen medische opleiding	Gebeurtenissen medische opleiding met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding bekijken

In de sectie 'Mijn recent gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding' worden de gebeurtenissen medische opleiding weergegeven die u het laatst hebt gewijzigd.

Taken gebeurtenissen medische opleiding bekijken

De sectie 'Taken gebeurtenissen medische opleiding' bevat de taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op vervaldatum en vervolgens op prioriteit. Ook vindt u hier de volgende informatie:

- **Vervaldatum.** De vervaldatum voor de taak wordt door u of uw manager opgegeven.
- **Pijl.** De prioriteit van taken, ingesteld door u of uw beheerder, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laal. De taakprioriteit wordt aangegeven door pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- **Onderwerp.** De titel van de taak. Klik hierop om de taak te bekijken.
- **Gebeurtenis medische opleiding.** De gebeurtenis medische opleiding die aan de taak is gekoppeld.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toevoegen:

- Taken medische opleiding

- Onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding
- Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding
- Mijn onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding
- Mijn onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 472)
- [Gebeurtenissen medische opleiding beheren](#) (op pagina 475)
- [Velden Medische opleiding](#) (zie "[Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#)" op pagina 477)

Gebeurtenissen medische opleiding beheren

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het beheren van gebeurtenissen medische opleidingen:

- [Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden](#) (op pagina 476)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Werken met records](#) (op pagina 41)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)

- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)

OPMERKING: gebeurtenissen medische opleiding met de status 'Voltooid' kunnen niet worden bewerkt of verwijderd.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 472)
- [Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#) (op pagina 477)
- [Werken met de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#) (zie "[Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#)" op pagina 473)

Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden

U kunt de genodigden voor een gebeurtenis medische opleiding bijhouden en feedback over de uitnodiging voor de gebeurtenis opslaan.

Ga als volgt te werk om de genodigden voor een gebeurtenis medische opleiding te volgen:

- 1 Selecteer de gebeurtenis medische opleiding.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over de selectie van gebeurtenissen medische opleiding.
- 2 Voer de volgende stappen uit op de pagina 'Gegevens van gebeurtenis medische opleiding':
 - Klik op de titelbalk 'Genodigden' op 'Toevoegen' om genodigden aan de gebeurtenis toe te voegen.
OPMERKING: u kunt ook de sectie 'Genodigden' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor instructies.
 - Klik op de titelbalk 'Genodigden' op 'Bewerken' om de status, sessiegegevens en opmerkingen voor een bestaande genodigde bij te werken.
- 3 Op de pagina 'Genodigden' werkt u de informatie bij:
 - a Klik in de kolom 'Nieuwe relatie' op het pictogram 'Opzoeken'.

b Gebruik het zoekvenster om een nieuwe relatie te maken of een bestaande relatie te selecteren die u als genodigde wilt toevoegen.

c Selecteer op de pagina 'Genodigden' de gewenste status.

Gegevens voor 'Type' en 'Verkopende JTH' worden overgenomen uit de relatierecord.

4 Sla de record op.

Velden voor gebeurtenissen medische opleiding

Gebruik de pagina 'Gebeurtenis medische opleiding bewerken' als u een gebeurtenis medische opleiding wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande gebeurtenis wilt bijwerken. De pagina 'Gebeurtenis medische opleiding bewerken' bevat alle beschikbare velden voor een gebeurtenis.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Gedetailleerde informatie gebeurtenis medische opleiding	
Naam	De naam van de gebeurtenis van maximaal 50 tekens. Dit is standaard een verplicht veld.
Locatie	Maximaal 100 tekens.
Begindatum	De standaardwaarde is de huidige datum en tijd. Dit is standaard een verplicht veld.
Einddatum	De standaardwaarde is een uur later dan de huidige datum en tijd. Dit is standaard een verplicht veld.
Datum bevestigen	De datum voor het verzenden van een bevestiging over de gebeurtenis naar de genodigden.
Status	De status van de gebeurtenis medische opleiding. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'Geannuleerd', 'Voltooid', 'Lopend', 'Inactief' en 'Gepland'. OPMERKING: Een gebeurtenis medische opleiding met de status 'Voltooid' krijgt het kenmerk 'Alleen lezen'.
Type	Het type gebeurtenis medische opleiding. Maximaal 30 tekens. Standaardwaarden zijn 'Cd-rompresentatie', 'Bespreking', 'Ziekenhuis weergeven', 'Journal club', 'Lunch and learn', 'Vergadering', 'Ronden', 'Seminar', 'Symposium', 'Beurs' en 'Handel'.
Budget	Het budgetbedrag in de opgegeven valuta. De standaardwaarde is ingesteld op 'Systeemvaluta'. De beheerder definieert een valuta in het veld 'Valuta activiteit'. Dit veld verschijnt niet in de standaardlay-out van de pagina, maar de beheerder kan het wel weergeven in een aangepaste lay-out.

Veld	Omschrijving
Max. deelnemers	Het maximum aantal genodigden dat deze gebeurtenis kan bijwonen.
Product	Het product dat u tijdens de gebeurtenis wilt presenteren. U kunt het product of de productcategorie selecteren, maar niet beide. De beheerder kan producten toevoegen door op de pagina 'Beheer' te klikken op 'Inhoudbeheer'.
Productcategorie	De productcategorie die u tijdens de gebeurtenis wilt presenteren. U kunt het product of de productcategorie selecteren, maar niet beide. De beheerder kan productcategorieën toevoegen door op de pagina 'Beheer' te klikken op 'Inhoudbeheer'.
CME-krediet	Het aantal CME-kredieten (Continuing Medical Education) voor deze gebeurtenis.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De persoon aan wie deze record is toegewezen. De eigenaar kan meestal de recordgegevens bijwerken of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van een gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').
Doelstelling	Maximaal 500 tekens. Dit is standaard een verplicht veld.
Sessiegegevens	Details over de sessie. Maximaal 500 tekens.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Door het systeem gegenereerd.
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 472)
- [Werken met de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#) (zie "[Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#)" op pagina 473)
- [Gebeurtenissen medische opleiding beheren](#) (op pagina 475)

Licenties relatie voor staat/provincie

Met de pagina's 'Licenties staat/provincie relatie' kunt u licenties voor een staat/provincie voor een relatie maken, bijwerken en bijhouden.

In een *licentie voor een staat/provincie* worden de gegevens van een licentie voor de uitoefening van een medisch beroep in een staat/provincie (of een andere jurisdictie) vastgelegd. Aan de hand van deze licentie worden de handtekeningen gevalideerd voor de monsters die een verkoper (bijvoorbeeld een artsbezoeker van een farmaceutisch bedrijf) aflevert bij een relatie (bijvoorbeeld een arts). Een arts kan slechts één geldige actieve licentie voor een staat/provincie tegelijk hebben. Licenties voor de uitoefening van een medisch beroep in een bepaalde jurisdictie kunnen worden verlengd. Het veld 'Staat/provincie' is niet vereist voor implementaties buiten de Verenigde Staten.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gegevens over licenties voor staten/provincies van relaties, kan het tabblad 'Licenties staat/provincie relatie' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'

De 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie' is het startpunt voor het beheren van de licentierecords voor de relatie met betrekking tot de staat/provincie.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Licenties relatie voor staat/provincie maken

U kunt nieuwe 'Licentie relatie voor staat/provincie' maken door in de sectie 'Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 481) voor meer informatie.

Werken met lijsten voor licenties relatie voor staat/provincie

De sectie 'Lijsten met voor licenties relatie voor staat/provincie' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor licenties van een relatie voor de staat/provincie.

Lijsten voor licenties relatie voor staat/provincie	Filters
Alle licenties relatie voor staat/provincie	Alle licenties relatie voor staat/provincie die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de 'Licentie relatie voor staat provincie'.
Recent gewijzigde licenties relatie	Alle licenties relatie voor staat/provincie met uw naam

Lijsten voor licenties relatie voor staat/provincie	Filters
voor staat/provincie	in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie' bevat de 'Licenties relaties voor staat/provincie' die u onlangs hebt weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties aan de Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' toevoegen:

- Recent gemaakte licenties relatie voor staat/provincie
- Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie
- Mijn recent gemaakte licenties relatie voor staat/provincie
- Mijn recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Licenties relatie voor staat/provincie beheren

Voor het beheren van licenties relatie voor staat/provincie die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over licenties relatie voor staat/provincie:

- [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 479)
- [Werken met de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'](#)" op pagina 479)
- [Velden voor licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 481)

Velden voor licenties relatie voor staat/provincie

Gebruik de bewerkingspagina voor relaties voor licentie staat/provincie als u de licentie van een relatie voor een staat/provincie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande licentie van een relatie voor een staat/provincie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor relaties voor licentie staat/provincie bevat alle benodigde velden.

TIP: u kunt de licenties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor licenties staat/provincie relatie. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, bijvoorbeeld de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten wijzigen. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor de licentie van een relatie voor een staat/provincie.

Veld	Omschrijving
Relatie	De relatie van deze staat/provincie licentierecord, meestal een arts of apotheker. Klik op het pictogram 'Zoeken in' om een relatie te zoeken.

Veld	Omschrijving
	(Vereist.)
Licentienummer	Het licentienummer voor de relatie, bijvoorbeeld PS4231732. (Vereist.)
Staat/provincie	De staat of provincie die is gekoppeld aan het licentienummer. Selecteer de staat of provincie in de keuzelijst. Selecteer bijvoorbeeld <i>NJ</i> voor New Jersey. OPMERKING: als de gewenste staat of provincie buiten de VS ligt, is dit veld niet vereist.
Vervaldatum	De datum waarop de licentie verloopt (MM/DD/JJJJ), bijvoorbeeld 10/31/2009. Gebruik het kalenderpictogram om de vervaldatum te selecteren.
Status	De status van de licentie. Mogelijke waarden zijn 'Actief' en 'Inactief'. Selecteer de status in de lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over licenties van relaties voor een staat/provincie:

- [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 479)
- [Werken met de 'Startpagina Licentie staat/provincie relatie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'](#)" op pagina 479)
- [Licenties relatie voor staat/provincie beheren](#) (op pagina 481)

Monsters beheren

De meeste grote farmaceutische bedrijven geven als deel van hun reguliere verkoopactiviteiten gratis monsters aan professionals in de gezondheidszorg. De distributie van monsters staat in de Verenigde Staten onder toezicht van de FDA (Food and Drug Administration) en moet minstens eenmaal per jaar worden afgestemd. In dit onderwerp wordt beschreven hoe u met de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand een elektronische voorraad van monsters en promotieartikelen kunt beheren en onderhouden. Beheerders kunnen een monstervoorraad opzetten en onderhouden en zo uitreikingen, overboekingen, ontvangstbewijzen, afwijkingen, aanpassingen en voorraadtellingen met betrekking tot monsters controleren. Eindgebruikers kunnen de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand gebruiken voor het bijhouden van een elektronische monstervoorraad, het maken van monsteroverboekingen, het afgeven van ontvangstbevestigingen voor monsteroverboekingen en het aanpassen van de voorraadbals voor afstemmingsdoeleinden.

Met de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand kunnen monsterbeheerders en verkopers op elk niveau van de organisatie de monstervoorraad bijhouden en controleren. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over de verschillen tussen monsterbeheerderstaken en eindgebruikerstaken.

Scenario voor monsterbeheer

In dit onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van het proces dat wordt gehanteerd door een monsterbeheerder en de verkopers (eindgebruikers) die monsters distribueren naar professionals in de gezondheidszorg. Al naar gelang de zakelijke vereisten van uw bedrijf, is het mogelijk dat er een ander proces wordt gevolgd.

Een farmaceutisch bedrijf heeft nieuwe producten die het op de markt wil brengen. Om een monstervoorraad op te zetten, voegt de monsterbeheerder de producten aan de database toe en koppelt hij of zij indien nodig partijnummers aan de producten. Daarna wijst de beheerder monsters toe aan de verkopers en worden er monsters overgeboekt naar de managers en verkopers die bij potentiële klanten op bezoek gaan. De verkopers gaan vervolgens op bezoek bij de dokters in hun rayon om de monsters uit te reiken. Na een maand moet iedere verkoper van het hoofdkantoor zijn of haar voorraad afstemmen. De verkoper zorgt dus eerst voor een definitieve telling van elke voorraadrecord, waarna een nieuwe voorraadperiode begint. De verkoper komt er tijdens het afstemmen echter achter dat er een aantal afwijkingen in de voorraad is. Na de benodigde aanpassingen te hebben gemaakt, voert de verkoper een geslaagde afstemmingsprocedure uit en markeert hij de voorraad vervolgens als 'Voltooid' en 'Afgestemd'.

In dit scenario zijn monsterbeheerders verantwoordelijk voor de monstervoorraad van hun bedrijf en moeten zij waarborgen dat de voorraad voldoet aan wet- en regelgeving. In deze rol zijn zij verantwoordelijk voor het opzetten van een hoofdmonstervoorraad en het overboeken van monsters naar elke eindgebruiker. Wanneer eindgebruikers een verzending ontvangen, versturen zij een ontvangstbevestiging om te laten weten dat zij de voorraad hebben ontvangen. De ontvangen monsters worden in Oracle CRM On Demand automatisch aan hun voorraadtelling toegevoegd.

In dit scenario kunnen de verkoper, de manager van de verkoper en de monsterbeheerder bijhouden of er afwijkingen bestaan tussen de verzonden hoeveelheden en de ontvangen hoeveelheden.

Procedures voor beheerders

Monsterbeheerders hebben voor de monsterbeheerfunctie in Oracle CRM On Demand beheerdersbevoegdheden nodig voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Het definiëren van monsters als producten en ze toevoegen aan de Oracle CRM On Demand-database. Zie [Inhoudsbeheer](#) (op pagina 1607) voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.
- Het definiëren van partijnummers en het koppelen van deze partijnummers aan productmonsters, indien uw organisatie partijnummers gebruikt voor het bijhouden van monsters. Zie [Monsterpartijen](#) (op pagina 534) voor meer informatie.
- Het opzetten van een monstervoorraad. Elke record in de monstervoorraad bevat informatie voor de verkoper over het product dat als monster mag worden uitgereikt en als zodanig in de record is gecategoriseerd. Zie [Voorraad monsters](#) (op pagina 495) voor meer informatie.
- Het instellen van toewijzingen en het toewijzen van monsters aan verkopers. In de toewijzingsrecord wordt de periode aangegeven waarin productmonsters aan de verkoper worden verstrekt die tijdens verkoopgesprekken moeten worden gedistribueerd naar klinieken, ziekenhuizen of dokters. In de toewijzingsrecord zijn eveneens de limieten voor het monster gedefinieerd (bijvoorbeeld de maximumhoeveelheid die tijdens een gesprek mag worden uitgereikt). Zie [Toewijzingen](#) (op pagina 529) voor meer informatie.
- Het instellen van een voorraadperiode, ofwel de gedefinieerde periode waarin kan worden bijgehouden wat er met monsters of promotieartikelen gebeurt. Beheerders en verkopers voeren binnen de voorraadperiode alle eerste tellingen, tussentijdse controletellingen, definitieve controletellingen, rapportages en afstemmingen uit. Zie [Voorraadperiode](#) (op pagina 485) voor meer informatie.

- Het overboeken van monsters naar eindgebruikers die bij potentiële klanten op bezoek gaan. Zie [Monsterverdrachten maken](#) (op pagina 508) voor meer informatie.
- Het bijhouden van activiteiten met betrekking tot monsters. Activiteiten met betrekking tot monsters zijn onder meer het uitreiken van monsters, het overboeken van monsters tussen werknemers en het hoofdkantoor, gebruikersvoorraadtellingen en aanpassingen van de voorraad. Zie [Monsteractiviteiten controleren](#) (op pagina 519).
- Het opslaan van digitale handtekeningen. Digitale handtekeningen worden vastgelegd in Oracle CRM On Demand en opgeslagen in de Oracle CRM On Demand-database. Zie [Digitale handtekeningen controleren](#) (op pagina 518) voor meer informatie over handtekeningen.

Procedures voor eindgebruikers

De eindgebruikers zijn de verkopers die de monsters distribueren naar professionals in de gezondheidszorg. Zij voeren de volgende taken uit:

- Het bevestigen van de ontvangst van een monstervoorraad (met andere woorden, van monsterverboeking). Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 497) voor meer informatie.
- Het overboeken van monsters naar andere eindgebruikers of het terugboeken van monsters naar het hoofdkantoor. Verkopers kunnen monsters onderling uitwisselen en monsters (bijvoorbeeld als de vervaldatum is verstreken) retourneren naar het hoofdkantoor. Zie [Monsterverdrachten maken](#) (op pagina 508) voor meer informatie.
- Het uitreiken van monsters tijdens verkoopgesprekken met klanten. Zie [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515) voor meer informatie.
- Het uitvoeren van tussentijdse voorraadtellingen, indien nodig. Zie [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 491) voor meer informatie.
- Het sluiten van voorraadperioden, indien nodig. Zie [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492) voor meer informatie.
- Het corrigeren van afwijkingen in voorraadrecords door het uitvoeren van voorraadaanpassingen en het indienen van andere transacties. Zie [Monstertransacties aanpassen](#) (zie "Monstertransacties corrigeren" op pagina 511), [Verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "Transacties voor verloren en gevonden monsters maken" op pagina 513) en [Uitbetalingstransacties weergeven](#) (op pagina 514) voor meer informatie.
- Het afstemmen van de voorraad, indien nodig. Zie [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498) voor meer informatie.

Vereisten voor monsterbeheer

De volgende vereisten gelden voor beheerders en eindgebruikers:

- **Beheerders.** Voordat monsters kunnen worden beheerd in Oracle CRM On Demand, moeten beheerders eerst de producten definiëren. Zie [Inhoudsbeheer](#) (op pagina 1607) voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.
- **Eindgebruikers.** Voordat eindgebruikers monsters kunnen uitreiken, moeten zij beschikken over een gekoppelde toewijzingsrecord voor de monsters en moeten zij de ontvangst van de monsters bevestigen. Zie [Toewijzingen](#) (op pagina 529) en [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 497).

Voordat u begint: Evalueer uw gebruikersrollen:

- Als u alle procedures voor beheerders wilt kunnen uitvoeren, moet u beschikken over een rol met beheerdersbevoegdheden, die onder meer de machtigingen voor het inschakelen van basisbewerkingen voor monsters en wijzigingen van monsters bevat, alsmede (indien nodig) de machtiging 'Handtekening'.
- Als u alle procedures voor eindgebruikers wilt kunnen uitvoeren, moet u beschikken over een gebruikersrol met de machtigingen voor het inschakelen van basisbewerkingen voor monsters en wijzigingen van monsters.

Voorraadperiode

Op de pagina's 'Voorraadperiode' kunt u voorraadperioden maken, bijwerken en bijhouden. Een *voorraadperiode* is een gedefinieerde periode waarin alle verplaatsingen van monsters of promotie-artikelen (aflevering, ontvangst en overdracht van monsters, en voorraadcorrecties) kunnen worden bijgehouden. De voorraadperiode wordt gedefinieerd door de monsterbeheerder van het bedrijf van de klant. De voorraadperiode wordt gebruikt om het verkoopapparaat te structureren met behulp van plannings- en evaluatiestatistieken.

Monsterbeheerders en verkopers voeren alle eerste tellingen, tussentijdse controletellingen, definitieve controletellingen en afstemmingen in de voorraadperiode uit:

- **Eerste telling.** De eerste telling wordt uitgevoerd door de verkoper na de ontvangst van nieuwe voorraad. Verkopers moeten alle monsters die ze ontvangen, fysiek tellen en ze moeten bevestigen dat ze de artikelen in bezit hebben. Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 497) voor meer informatie.
- **Tussentijdse controletelling.** De monsterbeheerder kan op elk gewenst moment een tussentijdse controletelling aanvragen. Dit is een verzoek om de voorraad te tellen en de telling te rapporteren. Een tussentijdse controletelling wordt vaak als speciale controle uitgevoerd om te controleren of er fraude heeft plaatsgevonden of om problemen in het proces voor het bijhouden van de voorraad te achterhalen. De monsterbeheerder gebruikt deze telling als controlepunt. Zie [Tussentijdse voorraadtellings aanvragen](#) (op pagina 491) voor meer informatie.
- **Definitieve controletelling.** De monsterbeheerder vraagt de definitieve controletelling aan. In dit geval moeten alle monsters worden verantwoord aan het einde van de voorraadperiode. De verkoper moet alle monsters tellen, de definitieve fysieke telling registreren en het definitieve controlerapport indienen. De verkoper maakt een controlerapport door naar de 'Startpagina Voorraadcontrolerapport' te gaan en een nieuw voorraadcontrolerapport te maken. De verkoper kan het definitieve controlerapport ook automatisch laten maken. Zie [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492) voor meer informatie.
- **Afstemming.** Wanneer de definitieve controletelling is voltooid, moet de verkoper de voorraad afstemmen. Bij deze afstemming worden de bijgehouden interne monstertransacties vergeleken met de definitieve fysieke telling. Eventuele afwijkingen worden geregistreerd. Als er geen afwijkingen zijn, is de afstemming geslaagd en wordt de voorraadperiode gemarkeerd als 'Afgestemd'. Zie [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 515) en [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 493) voor meer informatie.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over voorraadperioden, kan het tabblad 'Voorraadperiode' in uw installatie ontbreken.

Typen voorraadperioden

Omdat de monstervoorraad soms vaak moet worden afgestemd (soms zelfs elke maand), kunt u met de functionaliteit voor monsterbeheer van Oracle CRM On Demand de voorraad zo vaak afstemmen als de monsterbeheerder van u verlangt. Er zijn drie typen voorraadperioden beschikbaar, die optimale flexibiliteit bieden.

In de volgende tabel worden de typen voorraadperioden beschreven.

Voorraadperiode	Omschrijving
Actief	De huidige periode. Deze periode heeft geen einddatum en is niet afgestemd. U kunt elk type monstertransactie invoeren, inclusief transacties om nieuwe producten toe te voegen. De voorraadtellingsen worden dienovereenkomstig aangepast.
Inactief	Een niet-afgestemde periode in het verleden. Deze periode heeft een einddatum, maar is nog niet afgestemd. U kunt elk type monstertransactie invoeren, met uitzondering van transacties om nieuwe producten aan de voorraad toe te voegen. De voorraadtellingsen worden dienovereenkomstig aangepast. In de standaardconfiguratie van Oracle CRM On Demand is één inactieve periode toegestaan.
Afgestemd	Een inactieve periode in het verleden. Deze periode heeft een einddatum en is afgestemd. U kunt geen transacties invoeren voor deze vergrendelde voorraadperiode.

In de standaardconfiguratie voor monsterbeheer van Oracle CRM On Demand zijn drie niet-afgestemde perioden toegestaan: één actieve periode en twee inactieve perioden. Meerdere afgestemde voorraadperioden zijn toegestaan, maar er kan slechts één actieve voorraadperiode tegelijk zijn geopend.

Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'

De 'Startpagina Voorraadperiode' is het beginpunt voor het beheren van voorraadperioden. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Voorraadperiode' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u wilt werken met voorraadperioden, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Voorraadperioden maken

Alleen de beheerder van monsters voor het bedrijf kan een voorraadperiode maken. Verkopers kunnen geen voorraadperioden maken. Voor elke verkoper die Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gebruikt, wordt de eerste voorraadperiode door de beheerder van monsters gemaakt. Zie [Voorraadperioden voor gebruikers maken](#) (op pagina 1232) en [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie.

Werken met lijsten met voorraadperioden

In de sectie 'Lijsten met voorraadperioden' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen met records op basis waarvan het aantal records wordt beperkt waarmee u tegelijkertijd kunt werken. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor voorraadperioden beschreven.

Lijst met voorraadperioden	Filters
Alle voorraadperioden	Alle voorraadperioden waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de voorraadperiode.
Recent gewijzigde voorraadperioden	Alle voorraadperioden met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente voorraadperioden bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde voorraadperiode' worden de voorraadperioden weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Voorraadperiode'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Voorraadperiode' toevoegen:

- Recent gemaakte voorraadperioden
- Recent gewijzigde voorraadperioden
- Mijn recent gemaakte voorraadperioden
- Mijn recent gewijzigde voorraadperioden
- Extra rapportsecties. (De beheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Voorraadperiode' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Voorraadperiode' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Voorraadperiode' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Voorraadperiode' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 485)
- [Velden voorraadperiode](#) (op pagina 494)
- [Voorraadperioden beheren](#) (op pagina 488)

Voorraadperioden beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van voorraadperioden, raadpleegt u:

- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 489)
- [Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 489)
- [Boeken toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 490)
- [Voorraadcontrole rapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 491)
- [Tussentijdse voorraad tellingen aanvragen](#) (op pagina 491)
- [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492)
- [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 493)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 485)
- [Velden voorraadperiode](#) (op pagina 494)

- [Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'](#) (op pagina 486)

Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode

Monsterbeheerders maken gebruik van de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' om een regelitem uit een monstervoorraad toe te voegen aan de voorraadperiode van een verkoper, of om gegevens van een bestaand regelitem uit een monstervoorraad bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' bevat alle velden voor een monstervoorraad.

Verkopers kunnen geen regelitems uit een monstervoorraad toevoegen aan of verwijderen uit een voorraadperiode. Verkopers moeten bij het uitvoeren van een tussentijdse of definitieve voorraadtelling wel het veld 'Fysieke telling' in het regelitem uit een monstervoorraad in een voorraadperiode bewerken. Zie [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 491) en [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492) voor meer informatie over voorraadtellingen.

Voordat u begint. Als u regelitems uit monstervoorraden aan een voorraadperiode wilt toevoegen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een regelitem uit een monstervoorraad toe te voegen aan een voorraadperiode:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden in de sectie 'Voorraad monster' op 'Nieuw'.
- 3 Vul op de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' alle vereiste velden in en klik op 'Opslaan'.
Zie [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 499) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

OPMERKING: deze procedure is geschikt wanneer u een klein aantal producten toevoegt. Voor het toevoegen van meerdere voorraadrecords kunt u beter een importbestand maken (dat de gewenste voorraadrecords bevat) en vervolgens de beheerder te vragen de gegevens naar de voorraadperiode te laden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 495)
- [Monstervoorraad beheren](#) (op pagina 496)
- [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 499)

Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode

U kunt de bewerkingspagina voor monstertransacties gebruiken om een regelitem voor een monstertransactie toe te voegen aan een voorraadperiode, of om gegevens bij te werken voor een bestaand regelitem van een monstertransactie. De bewerkingspagina voor monstertransacties toont de complete set velden voor een monstertransactie.

Voordat u begint. Om monstertransacties toe te voegen aan een voorraadperiode moet aan uw gebruikersrol de machtiging Basishandelingen monsters activeren zijn toegewezen.

Een monstertransactie toevoegen aan een voorraadperiode

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden op Nieuw in de sectie Monstertransacties.
- 3 Vul op de bewerkingspagina voor monstertransacties de vereiste velden in. Klik op 'Opslaan'.
Zie [Monstertransactievelden](#) (op pagina 521) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 504)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 505)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 507)
- [Monstertransactievelden](#) (op pagina 521)

Boeken toevoegen aan een voorraadperiode

Met de volgende procedure kunt u boeken aan de actieve voorraadperiode toevoegen. Wanneer u een boek aan een actieve voorraadperiode hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het boek als verwant item wordt weergegeven op de gegevenspagina voor voorraadperioden. Zie [Lay-outs van verwante items aanpassen](#) (zie "[Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#)" op pagina 1155) voor meer informatie over het weergeven van verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek toe te voegen aan een voorraadperiode:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
- 3 Kies in de boekselectie het boek dat u aan de voorraadperiode wilt toevoegen en klik op 'OK'.
Zie [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287) voor meer informatie over boeken.
- 4 Sluit de voorraadperiode indien nodig uit met de knop 'Uitsluiten'.

Wanneer een voorraadperiode wordt gesloten, wordt er een voorraadcontrolerapport gegenereerd en een nieuwe voorraadperiode gemaakt. Alle aan de gesloten voorraadperiode gekoppelde gegevens

over de monstervoorraad en de boeken worden gekopieerd naar de nieuwe voorraadperiode en het voorraadcontrolerapport. Zie [Voorraadperioden uitsluiten](#) (zie "[Voorraadperioden sluiten](#)" op pagina 492) voor meer informatie.

Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken

Gebruik de bewerkingspagina voor voorraadcontrolerapporten om een voorraadcontrolerapport te maken voor een voorraadperiode of gegevens voor een bestaand voorraadcontrolerapport bij te werken. Op de bewerkingspagina voor voorraadcontrolerapporten wordt de volledige set velden voor een voorraadcontrolerapport weergegeven.

Voordat u begint. Als u een voorraadcontrolerapport wilt maken voor een voorraadperiode, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode te maken:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden op 'Nieuw' in de sectie 'Voorraadcontrolerapporten'.
- 3 Vul de verplichte velden in op de bewerkingspagina voor voorraadcontrolerapporten en klik op 'Opslaan'.
Zie [Velden voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 502) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Nadat u een voorraadcontrolerapport hebt gemaakt, kunt u dit niet wijzigen. Als er een fout wordt opgemerkt in een gegenereerd voorraadcontrolerapport, moet u eerst een voorraadwijziging maken om de fout te corrigeren en vervolgens een nieuw voorraadcontrolerapport genereren nadat de voorraadwijziging is verwerkt.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrolerapporten:

- [Voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 501)
- [Voorraadcontrolerapporten beheren](#) (op pagina 501)
- [Velden voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 502)

Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen

Wanneer verkopers terugkeren op kantoor, moeten zij meestal een voorraadtelling uitvoeren. Zij vragen een tussentijdse voorraadtelling aan waarmee zij hun monstervoorraad kunnen controleren en de informatie kunnen doorsturen naar de monsterbeheerder. De monsterbeheerder stelt een fysieke voorraadcontrole

meestal verplicht. De tussentijdse controle is gebaseerd op bedrijfsrichtlijnen. Een tussentijdse voorraadtellingscontrole wordt vaak uitgevoerd als mogelijke fraude in het spel is of als er problemen zijn bij de tracerings van de voorraad. De monsterbeheerder gebruikt deze controle als controlepunt.

Tijdens de actieve, niet-afgeboekte voorraadperiode kunt u op elk gewenst moment uw fysieke voorraad tellen. Alleen actieve voorraadperioden tellen mee wanneer u een tussentijdse voorraad telling aanvraagt.

Voordat u begint. U kunt alleen een tussentijdse voorraad telling aanvragen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een tussentijdse voorraad telling aan te vragen:

- 1** Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt controleren.
- 2** Voer voor elk regelitem van de monstervoorraad een waarde in het veld 'Fysieke telling' in.
De waarde die u invoert in het veld voor fysieke telling moet overeenkomen met het aantal dat u van elk product op voorraad hebt.
- 3** Klik op 'Tussentijdse telling'.
Hierna gebeurt het volgende:
 - De waarde in het veld 'Laatste fysieke telling' wordt ingesteld op het aantal van voor de huidige fysieke telling. Vervolgens kunt u de oude fysieke telling met de nieuwe fysieke telling vergelijken en valideren.
 - Er wordt een nieuw voorraadcontrole rapport gemaakt waarin alle lijnitems uit de huidige voorraad zijn gekopieerd.
 - De huidige voorraadperiode blijft open.

OPMERKING: de knop 'Tussentijdse telling' is alleen beschikbaar voor voorraadperioden die actief zijn.

Voorraadperioden sluiten

Wanneer een voorraadperiode wordt gesloten, moet de verkoper alle monsters tellen, de definitieve fysieke telling registreren en het definitieve controle rapport indienen. De verkoper dient de definitieve controle telling (per product of partijnummer) in door de voorraadperiode te sluiten. Als u een voorraadperiode sluit, wordt automatisch een voorraadcontrole rapport gemaakt. U kunt alleen actieve voorraadperioden sluiten.

Het sluiten van een voorraadperiode is ook een belangrijke stap in het proces [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498).

Voordat u begint. Als u een voorraadperiode wilt sluiten, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een voorraadperiode te sluiten:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt sluiten.
- 2 Voer voor elk regelitem van de monstervoorraad een waarde in het veld 'Fysieke telling' in.
De waarde die u in het veld 'Fysieke telling' invoert, moet overeenkomen met de fysieke hoeveelheid die u van elk product in voorraad hebt.
- 3 Klik op 'Uitsluiten'.
Wanneer u op 'Uitsluiten' klikt, gebeurt het volgende:
 - De voorraadperiode die u bij stap 1 hebt geopend, wordt gesloten door er een einddatum aan toe te wijzen en er wordt een nieuwe voorraadperiode gemaakt die alle records van de oude voorraadperiode bevat.
 - De waarden in het veld 'Fysieke telling' (in de monstervoorraadrecords) in de oude voorraadperiode worden gekopieerd naar het veld 'Saldo opening' (in de overeenkomende monstervoorraadrecords) in de nieuwe voorraadperiode.
 - Alle monsters die niet zijn vervallen, worden van de oude voorraadperiode naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
 - Alle vervallen monsters waarvan de hoeveelheid groter is dan nul, worden van de oude voorraadperiode naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
 - Alle aan de oude voorraadperiode gekoppelde boekgegevens worden naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
 - Er wordt een voorraadcontrolerapport gemaakt. Alle aan de oude voorraadperiode gekoppelde gegevens over de monstervoorraad en de boeken worden naar het nieuwe voorraadcontrolerapport gekopieerd.

OPMERKING: wanneer u op de knop 'Uitsluiten' klikt, wordt er een foutbericht weergegeven als de status van de voorraadperiode niet 'Actief' is of als het veld 'Fysieke telling' in een van de monstervoorraadrecords leeg is.
- 4 Ga terug naar de lijstpagina voor voorraadperioden en open dezelfde voorraadperioderecord die u bij stap 1 hebt geopend.
U ziet dat er een voorraadcontrolerapport is gemaakt als onderliggend item van de gesloten voorraadperiode. Het voorraadcontrolerapport bevat de voorraadrecords en de definitieve fysieke telling op het moment dat de voorraadperiode werd gesloten. Het voorraadcontrolerapport en de gekoppelde records zijn vergrendeld, kunnen niet worden gewijzigd en blijven beschikbaar als historisch controlespoor voor de monsterbeheerder.

Voorraadperioden afstemmen

Verkopers moeten ten minste één keer per jaar hun monsters afstemmen. U kunt afstemmingen op verschillende momenten van het jaar uitvoeren, maar alleen voor voorraadperioden die zijn gesloten. Alle transacties die zijn gekoppeld aan een voorraadperiode, moeten worden gesloten voordat u de voorraadperiode volledig kunt afstemmen.

Het afstemmen van een voorraadperiode vormt de laatste stap van [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498).

Voordat u begint. Als u een voorraadperiode wilt afstemmen, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een voorraadperiode afstemmen

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt afstemmen.

De voorraadperiode die u opent, moet gesloten zijn. U kunt een periode alleen afstemmen als er geen verschil is tussen de fysieke account en het bedrag dat door Oracle CRM On Demand wordt berekend, en als er voor de desbetreffende voorraadperiode geen transacties in behandeling zijn.

- 2 Klik op 'Afstemmen'.

In de volgende gevallen wordt een foutmelding weergegeven:

- Voor de desbetreffende voorraadperiode zijn lopende transacties gevonden.
- Er staan nog eerdere voorraadperioden open.
- De variantie ligt niet binnen een aanvaardbaar bereik. Op dit moment is de variantie ingesteld op nul.

- 3 Ga terug naar de lijstpagina voor voorraadperioden en open de voorraadperioderecord uit stap 1. Als de afstemming juist is uitgevoerd, wordt de markering 'Afgestemd' geselecteerd.

OPMERKING: eindgebruikers moeten transacties voor overdracht maken voor monsters die worden overgedragen naar een andere verkoper of worden teruggezonden naar het hoofdkantoor voor de periode vóór de afstemming. Mobiele gebruikers moeten vóór het indienen van een voorraad telling hun lokale database synchroniseren met de serverdatabase. Deze synchronisatie is belangrijk als zij monsters vastleggen die in een eerdere periode zijn ontvangen, of als zij monsters vastleggen die zijn ontvangen in een periode die nog niet actief is geworden.

Velden voorraadperiode

Met de bewerkingspagina voor voorraadperioden kunt u een voorraadperiode toevoegen of de gegevens van een bestaande voorraadperiode bijwerken. Op deze pagina staat de volledige set met velden voor een voorraadperiode.

TIP: u kunt de voorraadperioden ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor voorraadperioden. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor voorraadperioden. De meeste velden kunnen door verkopers alleen worden bekeken, maar door beheerders van monsters worden bewerkt. Het veld 'Actief' en het veld 'Afgestemd' worden automatisch ingesteld door Oracle CRM On Demand, afhankelijk van de vraag of een bepaalde voorraadperiode is afgelopen of afgestemd.

Veld	Omschrijving
Begindatum	De begindatum voor deze voorraadperiode.
Einddatum	De datum waarop deze voorraadperiode afloopt.
Actief	<p>Dit selectievakje wordt automatisch ingesteld in Oracle CRM On Demand. Hiermee wordt aangegeven of de voorraadperiode actief of gesloten is:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het is ingeschakeld, is deze voorraadperiode actief. Alle huidige gepresenteerde monsters en promotie-artikelen worden op basis van deze actieve voorraadperiode verwerkt. ■ Als het niet is ingeschakeld, is deze voorraadperiode afgelopen of gesloten en dus inactief. <p>Zie Voorraadperioden sluiten (op pagina 492) voor meer informatie.</p>
Eigenaar	De eigenaar van deze voorraadperiode.
Gemaakt	De datum waarop deze voorraadperiode is gemaakt en de gebruiker die deze heeft gemaakt.
Gewijzigd	De datum waarop deze voorraadperiode voor het laatst is gewijzigd en de gebruiker die deze wijziging heeft doorgevoerd.
Afgestemd	<p>De selectievakje wordt automatisch ingesteld door Oracle CRM On Demand. Er wordt aangegeven of de afstemmingsprocedure voor deze voorraadperiode met succes is uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het is ingeschakeld, is deze voorraadperiode volledig afgestemd zonder discrepanties, inactief en vergrendeld. ■ Als het niet is ingeschakeld, is deze voorraadperiode niet met succes afgestemd. <p>Zie Voorraadperioden afstemmen (op pagina 493) voor meer informatie.</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 485)
- [Voorraadperioden beheren](#) (op pagina 488)
- [Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'](#) (op pagina 486)

Voorraad monsters

Gebruik de pagina's 'Voorraad monsters' om monstervoorraadrecords te maken, bij te werken en te traceren.

Een *monstervoorraadrecord* geeft de verkoper informatie over het product dat is gecategoriseerd als zijnde in aanmerking komend voor het afleveren van een monster. De beheerder van de monsters keurt het product goed en wijst een hoeveelheid toe aan de verkoper. De verkoper kan het monster houden tot zij het kan

distribueren aan een gevalideerde arts, kliniek of ziekenhuis. Een monstervoorraadrecord kan worden gedefinieerd op productniveau of op monsterpartijniveau. Regels over de hoeveelheid die aan een bepaalde relatie kan worden gedistribueerd, worden opgeslagen in de toewijzingsrecord voor dat productmonster. In de toewijzingsrecord en de monstervoorraadrecord wordt het proces getraceerd voor het uitvoeren van een verkoopgesprek en het afleveren van een monster of promotieartikel.

Over het traceringsproces voor monstervoorraadrecords

Wanneer de beheerder van de monsters monsterverzendingen verzendt naar eindgebruikers in het veld, moet de verkoper de ontvangst van de monstervoorraad bevestigen. De verkoper moet de monstervoorraad fysiek ontvangen, tellen en de hoeveelheid bevestigen. Dit proces is het beginpunt voor het traceringsproces van de monstervoorraad en resulteert uiteindelijk in de afstemming van de voorraad aan het einde van de voorraadperiode.

Tijdens een voorraadperiode ontvangt de verkoper mogelijk van de beheerder van de monsters aanvragen om controles uit te voeren op een voorraad. Vervolgens gebruikt de verkoper de monstervoorraadrecords om een voorraadcontrole rapport te genereren. Aan het einde van een voorraadperiode wordt de voorraad geteld en onderhouden in de monstervoorraadrecord en wordt de resterende voorraad gekopieerd naar de nieuwe voorraadperiode. Met het afstemmen van de voorraadperiode wordt bevestigd dat de voorraad overeenkomt met de berekeningen die zijn verkregen door de verwerking van de transactierecords voor de producten. Alle records moeten met elkaar overeenkomen voordat de voorraadperiode als *afgestemd* wordt beschouwd.

Monstervoorraad beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monstervoorraden raadpleegt u:

- [Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen](#) (op pagina 497)
- [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 497)
- [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498)
- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 489)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 495)
- [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 499)

Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen

Aan het begin van een voorraadperiode kan een verkoper *hoeveelheid n* van *product x* hebben. Tijdens de voorraadperiode voert de verkoper diverse transactietaken uit (bijvoorbeeld: inkomende overboekingen, uitgaande overboekingen, afleveren van monsters, correcties en bevestigingen). Telkens wanneer een transactietaak is gestart en voltooid, wordt in Oracle CRM On Demand de lopende telling voor product x bijgewerkt.

Op basis van de monstertransactie-activiteit wordt in Oracle CRM On Demand een record van de huidige telling bijgehouden voor alle producten bij door de *voorraadsaldo van de verkoper* te berekenen. Om het voorraadsaldo van de verkoper te berekenen, wordt in Oracle CRM On Demand de hoeveelheid van product x aan het begin van elke voorraadperiode genomen en worden vervolgens de volgende acties uitgevoerd:

- Verzendbevestigingen toevoegen
- Monstertransacties van het type 'Inkomende overboeking' toevoegen
- Monstertransacties van het type 'Uitgaande overboeking' aftrekken
- Monstertransacties van het type 'Uitbetaling' (een afgeleverde monstertransactie) aftrekken
- Monstertransacties van het type 'Retour' aftrekken
- Monstertransacties toevoegen of aftrekken, afhankelijk van het type voorraadcorrectie en de waarde in het veld 'Hoeveelheid'. Een negatief getal staat voor verlies, diefstal of een menselijke fout.

Voordat u begint. Als u de lopende telling voor de monstervoorraad wilt weergeven, moet het veld 'Systeemtelling' worden weergegeven op de gegevenspagina voor 'Voorraad monsters' en de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters'. Het veld 'Systeemtelling' wordt niet standaard weergegeven. Neem contact op met uw monsterbeheerder om de veldinstellingen voor de pagina's met betrekking tot de voorraad monsters te configureren. Zie [Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype](#) (op pagina 1128) voor meer informatie over het beheren van velden.

Ga als volgt te werk om de hoeveelheid bij de laatste fysieke telling weer te geven:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor voorraadperioden naar de sectie 'Voorraad monsters'.
Voor elk regelitem in 'Voorraad monsters' wordt in het veld 'Laatste fysieke telling' de hoeveelheid voorraad weergegeven op het moment dat het laatste voorraadcontrolerapport is uitgevoerd. Het veld 'Systeemtelling' bevat de oorspronkelijke hoeveelheid monsters die door het hoofdkantoor aan de verkoper is overgedragen. Zie [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 499) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen

Als de beheerder monsters verstuurt aan eindgebruikers in het veld, als eindgebruikers monsters uitwisselen of als eindgebruikers monsters terugsturen naar het hoofdkantoor, moet de ontvanger van de transactie de ontvangst van de monstervoorraad bevestigen. De ontvanger moet de monstervoorraad zelf in ontvangst nemen, deze tellen en de hoeveelheid bevestigen. Deze stap vormt het startpunt voor het bijhouden van de monstervoorraad en resulteert uiteindelijk in het afstemmen van de monstervoorraad aan het einde van de periode.

In Oracle CRM On Demand Monsterbeheer wordt de elektronische verplaatsing van monstervoorraad ondersteund via het proces van [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 508). Monsters worden gerouteerd naar een ontvanger, die vervolgens de ontvangst van de monsters moet bevestigen voordat de nieuwe voorraad in Oracle CRM On Demand kan worden overgedragen naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger.

Eindgebruikers kunnen de volledige of gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 509)
- [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 510)

Voordat u begint. Als u de ontvangst van de monstervoorraad wilt bevestigen, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

OPMERKING: als bij het bevestigen van de monstervoorraad de eindgebruiker nog geen records heeft die overeenkomen met het product van het monster, de monsterpartij of de voorraadperiode die is gekoppeld aan de monstervoorraad die wordt overgedragen, worden deze records in Oracle CRM On Demand gemaakt.

Voorraden afstemmen

In dit onderwerp wordt beschreven hoe de voorraad moet worden afgestemd.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Uw gebruikersrol moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en de machtiging 'Wijziging monsters inschakelen' bevatten.
- Zorg dat u aan de volgende vereisten voldoet:
 - **Controleer of vorige voorraadperioden zijn afgestemd.** Gebruikers moeten vorige voorraadperioden in chronologische volgorde afstemmen. Deze vereiste is alleen een probleem als de configuratie van een bedrijf meer dan één inactieve, niet-afgestemde periode toelaat.
 - **Bevestig de ontvangst van voorraadoverdrachten.** Gebruikers moeten bevestigingen sturen voor alle ontvangen monstervoorraadverzendingen.
 - **Maak overdrachtstransacties voor overgedragen monsters.** Gebruikers moeten overdrachtstransacties maken voor monsters die naar een andere vertegenwoordiger zijn overgedragen of zijn teruggestuurd naar het hoofdkantoor.
 - **Mobiele gebruikers moeten synchroniseren met de serverdatabase.** Mobiele gebruikers moeten hun lokale database synchroniseren met de serverdatabase voordat ze een voorraadtelling indienen. Deze vereiste is van belang als ze monsters vastleggen die ze in een eerdere periode hebben ontvangen.

Beperkingen die van toepassing zijn bij het afstemmen van de voorraad

Let op de volgende beperkingen:

- De tellingen voor overgedragen en ontvangen monsters worden niet weergegeven in de voorraad telling totdat hun records zijn ingediend.
- Een voorraadperiode kan niet worden afgestemd als er een discrepantie aanwezig is tussen fysieke tellingen van de voorraad en elektronische tellingen van de voorraad. Als er een discrepantie aanwezig is, moet deze worden gecorrigeerd voordat een gebruiker de periode kan afstemmen.

Voer de volgende taken uit om de voorraad af te stemmen:

- 1 [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492)
- 2 [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 515)
- 3 [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 493)

Monstervoorraadvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' om een nieuwe monstervoorraadrecord toe te voegen aan een voorraadperiode of de gegevens van een bestaande monstervoorraadrecord bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' toont de complete set met velden voor een monstervoorraad.

TIP: u kunt een monstervoorraad ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monstervoorraad. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige monstervoorraadvelden.

Veld	Omschrijving
Monster	Het product waarop deze monstervoorraadrecord betrekking heeft. OPMERKING: bij het maken van een nieuwe monstervoorraadrecord kunnen alleen producten in dit veld worden ingevoerd die zijn gecategoriseerd als monsters (ofwel producten met het categorietype 'Afgeleverde monsters').
Partijnummer	Het partijnummer dat aan het geselecteerde productmonster is gekoppeld. Dit veld is optioneel. OPMERKING: als u een monstervoorraadrecord toevoegt of bijwerkt, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' om een monsterpartij te selecteren. Alleen monsterpartijen die in de voorraad op partijnummer worden bijgehouden (ofwel waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld), kunnen worden geselecteerd. Zie Monsterpartijen (op pagina 534) en Monsterpartijvelden (op pagina 536) voor meer informatie over monsterpartijen.
Beginsaldo	De beginhoeveelheid die bij aanvang van de voorraadperiode van het hoofdkantoor is ontvangen.

Veld	Omschrijving
Laatste fysieke telling	De grootte van de voorraad op het moment dat het meest recente voorraadcontrolerapport werd uitgevoerd.
Fysieke telling	Een fysieke telling van de hoeveelheid die op dat moment aanwezig is. De verkoper voert deze waarde in. OPMERKING: dit is het enige veld dat door de verkoper kan worden gewijzigd.
Systeemtelling	De beginhoeveelheid die door het hoofdkantoor naar de verkoper is overgeboekt. Zie Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen (op pagina 497) voor meer informatie over het weergeven van een lopende telling van de monstervoorraad. OPMERKING: het veld 'Systeemtelling' wordt standaard niet weergegeven op de gegevenspagina voor 'Voorraad monsters' en de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters'. Neem contact op met de monsterbeheerder om dit veld in te stellen voor de monstervoorraadpagina's.
Verschil	Het verschil tussen de waarde in het veld 'Fysieke telling' en de waarde in het veld 'Laatste fysieke telling'. Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand automatisch ingevuld wanneer een voorraadperiode wordt afgesloten. Zie Voorraadperioden sluiten (op pagina 492) voor meer informatie.
Partijnr: vervaldatum	De datum waarop het monster vervalst. Deze datum is relevant als een monsterpartij wordt gebruikt om monstervoorraadrecords bij te houden.
Partijnr: sluitingsdatum	Een berekende datum waarop het monster vervalst. De formule voor het berekenen van de sluitingsdatum van het partijnummer luidt als volgt: de vervaldatum minus het aantal korte dagen is gelijk aan de sluitingsdatum.
Gemaakt	De datum, het tijdstempel en de gebruiker die deze monstervoorraadrecord heeft gemaakt.
Gewijzigd	De datum, het tijdstempel en de gebruiker die deze monstervoorraadrecord voor het laatst heeft gewijzigd.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 495)
- [Monstervoorraad beheren](#) (op pagina 496)
- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 489)

Voorraadcontrole rapport

Met de pagina's 'Voorraadcontrole rapport' kunt u voorraadcontrole rapporten maken en bijhouden.

In Oracle CRM On Demand wordt een *voorraadcontrole rapport* gegenereerd als een verkoper een tussentijdse of definitieve controle telling voor de voorraadperiode maakt. Beheerders en verkopers kunnen eerder ingediende voorraad tellingen (tussentijdse tellingen en definitieve tellingen bij het sluiten van perioden) bekijken op de lijstpagina voor voorraadcontrole rapporten.

Het voorraadcontrole rapport is een handig hulpmiddel waarmee beheerders die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het monsterbeleid, de verspreiding van monsters door afzonderlijke verkopers kunnen controleren. Met voorraadcontrole rapporten kunnen deze beheerders aan bepaalde wettelijke verplichtingen voldoen in de loop van het jaar. Wanneer het voorraadcontrole rapport is gemaakt, kunt u het niet meer wijzigen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gegevens voor voorraadcontrole rapporten, kan het tabblad 'Voorraadcontrole rapport' in uw installatie ontbreken.

Voorraadcontrole rapporten beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van voorraadcontrole rapporten, raadpleegt u:

- [Tussentijdse voorraad tellingen aanvragen](#) (op pagina 491). Een tussentijdse controle telling is een aanvraag voor het tellen van de voorraad en voor het genereren van een voorraadcontrole rapport.
- [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 492). Eindgebruikers moeten voor elk monster de laatste fysieke telling bijhouden en het laatste controle rapport indienen. Met 'Voorraadperioden sluiten' wordt automatisch het laatste voorraadcontrole rapport gemaakt.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Bestanden aan records toevoegen via bijlage velden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlage velden](#)" op pagina 108)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrole rapporten:

- [Voorraadcontrole rapport](#) (op pagina 501)

■ [Velden voorraadcontrole rapport](#) (op pagina 502)

■ [Voorraadcontrole rapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 491)

Velden voorraadcontrole rapport

Op de lijstpagina voorraadcontrole rapporten kunt u de records voor het voorraadcontrole rapport bekijken. Nadat een voorraadcontrole rapport is gemaakt of gegenereerd, kunt u dit niet wijzigen of bewerken.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie over enkele velden van het voorraadcontrole rapport.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie voorraadcontrole rapport	
Type	<p>Het type voorraadcontrole rapport. De volgende typen zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ CloseOut volledige voorraad: met dit type voorraadcontrole rapport kunt u een voorraadperiode opheffen door de definitieve fysieke hoeveelheid voor elk monster te tellen en vast te leggen. U kunt alleen actieve voorraadperiodes opheffen. (Zie Voorraadperiodes opheffen (zie "Voorraadperiodes sluiten" op pagina 492) voor meer informatie.) ■ Tussentijdse voorraad telling: met dit type voorraadcontrole rapport telt u de fysieke voorraad op een willekeurig moment tijdens de actieve, niet-afgestemde voorraadperiode. Wanneer u een tussentijdse voorraad telling aanvraagt, worden alleen de actieve voorraadperiodes meegenomen. (Zie Tussentijdse voorraad tellingen aanvragen (op pagina 491) voor meer informatie.)
Status	<p>Met de status van het voorraadcontrole rapport wordt de status van de record beschreven. De volgende statuswaarden zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lopend: de beginstatus van een voorraadcontrole rapport. ■ Ingediend: het voorraadcontrole rapport is beoordeeld door de verkoper en ter goedkeuring bij de manager van de verkoper ingediend. ■ Afgewezen: het voorraadcontrole rapport is beoordeeld door de manager van de verkoper en is afgewezen omdat het rapport onvolledig of onjuist is. ■ Goedgekeurd: het voorraadcontrole rapport is beoordeeld door de manager van de verkoper en is geaccepteerd als een geldige voorraadboeking. ■ Geannuleerd: het voorraadcontrole rapport heeft het goedkeuringsproces niet doorlopen en is geannuleerd.
Reden	<p>De reden van het voorraadcontrole rapport is vereist. De volgende redenen zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jaarlijks: selecteer deze optie als u een tussentijdse standaardvoorraad telling voor het afgelopen jaar wilt genereren.

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jaarlijks - uitsluiten: selecteer deze optie als u de standaardvoorraadtelling voor opheffing voor het jaar wilt genereren. ■ Voor reden: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een tussentijdse ad hoc-voorraadtelling wilt genereren. ■ Voor reden - uitsluiten: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een voorraad telling voor opheffing buiten de verwachte voorraadperiode wilt genereren. ■ Speciaal - tussentijds: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een ad hoc-voorraadcontrolerapport wilt genereren. ■ Wekelijks - tussentijds: selecteer deze optie als u een tussentijdse voorraad telling voor de afgelopen week wilt genereren. ■ Maandelijks - tussentijds: selecteer deze optie als u een tussentijdse voorraad telling voor de afgelopen maand wilt genereren. ■ Beëindiging - uitsluiten: selecteer deze optie als de functieplaats van de verkoper is beëindigd en de resterende voorraad door een afzonderlijke partij wordt geteld.
Opmerkingen	Aanvullende opmerkingen over het voorraadcontrolerapport.
Datum gerapporteerd	De datum waarop het rapport is gegenereerd.
Voltooiingsdatum	De datum waarop het rapport definitief is goedgekeurd.
Bijlage	<p>Als dit veld op de pagina wordt weergegeven, kunt u een bestand toevoegen aan het voorraadcontrolerapport. Op de pagina voor het bewerken van records wordt in het veld aanvankelijk het pictogram van een paperclip weergegeven.</p>  <p>U kunt een bestand toevoegen aan het voorraadcontrolerapport door op de pagina voor het bewerken van records op het pictogram met de paperclip te klikken en vervolgens het bestand te selecteren dat u wilt laden.</p> <p>Als het bestand is geladen en de record is opgeslagen, wordt in het veld 'Bijlage' op de pagina met recordgegevens de naam en grootte van de bijlage weergegeven. Op de pagina voor het bewerken van records wordt ook een pictogram met een paperclip weergegeven en een pictogram met een 'X' waarop u kunt klikken om het bestand te verwijderen.</p> <p>U kunt slechts één bestand toevoegen aan elk voorraadcontrolerapport.</p> <p>Zie Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden (zie "Bestanden bij records voegen via bijlagevelden" op pagina 108) voor instructies over het toevoegen van bestanden aan records via het veld 'Bijlage' en voor informatie over de beperkingen voor bestandsgrootte en bestandstypen.</p>
Belangrijke informatie voorraadperiode	

Veld	Omschrijving
Voorraadperiode	De voorraadperiode waarop het controlerapport van toepassing is.
Eigenaar	De verkoper die het voorraadcontrolerapport uitvoert en eigenaar is van de voorraadrecords.
Gemaakt	De gebruiker die het rapport heeft gegenereerd en de datum en tijd waarop het rapport is gegenereerd.
Gewijzigd	De gebruiker die het rapport heeft goedgekeurd of afgewezen en de datum en tijd waarop het rapport is goedgekeurd of afgewezen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrolerapporten:

- [Voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 501)
- [Voorraadcontrolerapporten beheren](#) (op pagina 501)
- [Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 491)

Monstertransacties

Gebruik de pagina's voor monstertransacties om monstertransacties en bijbehorende transactie-items voor monsters te maken, bij te werken en bij te houden.

Een *monstertransactie* is een record voor een monsterverdracht, ontvangst, afgeleverd monster of voorraadcorrectie. Door Oracle CRM On Demand krijgt elk monstertransactierecord een unieke ID toegewezen voor traceerdoeleinden. U maakt een monstertransactie zodat alle verplaatsingen van monsters en promotie-artikelen kunnen worden gemeld en afgestemd aan het einde van een voorraadperiode. Elk continue telling van voorraadproducten kan worden uitgevoerd tijdens een voorraadperiode. Elk monstertransactierecord geeft een enkele transactie weer die kan bestaan uit een of meer regeliteminvoerwaarden (transactie-items). Transacties worden aan de juiste voorraadperiode gekoppeld, afhankelijk van hun transactiedatum. Alle activiteiten met betrekking tot afgeleverde monsters en promotie-artikelen genereren een uitbetalingstransactie (transactie afgeleverd monster). Het overbrengen van voorraad van en naar het hoofdkantoor en vertegenwoordigers genereert twee transactierecords:

- Een voor de *uitgaande overdracht* voor de versturende entiteit
- Een voor de *inkomende overdracht* voor de entiteit die het monster ontvangt

Vertegenwoordigers of het hoofdkantoor kunnen correctietransacties maken voor discrepanties in de voorraad door verlies, diefstal, retourzendingen, gevonden of menselijke fouten. Wanneer monstertransacties de status 'Ingediend' hebben, kunnen er geen wijzigingen worden aangebracht in de transactiegegevens. Als er een wijziging nodig is, moet u een nieuwe transactiecorrectie genereren.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van monstertransacties, kan het tabblad 'Monstertransactie' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'

De 'Startpagina Monstertransactie' is het beginpunt voor het beheren van monstertransacties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Monstertransactie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen.

Voordat u begint. U kunt alleen met monstertransacties werken als de machtigingen 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en 'Wijziging monsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monstertransacties maken

U kunt een nieuwe monstertransactie maken door in de sectie 'Recent gewijzigde monstertransacties' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Monstertransactievelen](#) (op pagina 521) voor meer informatie.

U kunt de volgende typen monstertransacties maken:

- **Verzonden transacties.** Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 508) voor meer informatie.
- **Correctietransacties.** Zie [Monstertransacties aanpassen](#) (zie "Monstertransacties corrigeren" op pagina 511) voor meer informatie.
- **Verloren en gevonden transacties.** Zie [Verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "Transacties voor verloren en gevonden monsters maken" op pagina 513) voor meer informatie.

U kunt de volgende typen monstertransacties niet maken omdat deze automatisch met Oracle CRM On Demand worden gegenereerd wanneer verkopers monsters afleveren bij verkoopgesprekken:

- **Uitbetalingstransacties.** U kunt uitbetalingstransacties weergeven. Als er wijzigingen in een uitbetalingstransactie moeten worden aangebracht, maakt u een nieuwe voorraadcorrectietransactie. Zie [Uitbetalingstransacties weergeven](#) (op pagina 514) voor meer informatie.
- **Ontvangen transacties** Eindgebruikers dienen de ontvangst van monsters te bevestigen. Als een verkoper een hoeveelheid monsters ontvangt die afwijkt van de hoeveelheid die naar de verkoper is verzonden, moet een voorraadcorrectietransactie worden gemaakt om deze afwijking vast te leggen. Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 497) voor meer informatie.

Werken met lijsten met monstertransacties

De sectie 'Lijst met monstertransacties' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records. Hiermee kunt u het aantal records beperken waarmee u werkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor monstertransacties beschreven.

Lijst met monstertransacties	Filters
Alle monstertransacties	Alle monstertransacties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de monstertransactie.

Lijst met monstertransacties	Filters
Correctietransacties	Alle monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Uitbetalingstransacties	Alle monstertransacties van het type 'Uitbetaling' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Afwijkingstransacties	Alle monstertransacties met de status 'Verwerkt met afwijkingen' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Niet-gerealiseerde transacties	Alle monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie' met als reden 'Verloren', met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Ontvangen transacties	Alle monstertransacties van het type 'Inkomende overboeking' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Recent gewijzigde monstertransacties	Alle monstertransacties met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Verzonden transacties	Alle monstertransacties van het type 'Uitgaande overboeking' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde monstertransacties weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde monstertransacties' bevat de monstertransacties die het meest recent zijn gewijzigd. Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties aan de 'Startpagina Monstertransactie' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Monstertransactie' toevoegen:

- Recent gemaakte monstertransacties
- Recent gewijzigde monstertransacties
- Mijn recent gemaakte monstertransacties
- Mijn recent gewijzigde monstertransacties

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Monstertransactie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Monstertransactie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 504)
- [Monstertransactievelen](#) (op pagina 521)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 507)

Monstertransacties beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monstertransacties, raadpleegt u:

- [Monsterverdrachten maken](#) (op pagina 508)
- [Volledige ontvangst van een monsterverdracht bevestigen](#) (op pagina 509)
- [Gedeeltelijke ontvangst van een monsterverdracht bevestigen](#) (op pagina 510)
- [Monstertransacties corrigeren](#) (op pagina 511)
- [Transacties voor verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "[Transacties voor verloren en gevonden monsters maken](#)" op pagina 513)
- [Betalingstransacties weergeven](#) (zie "[Uitbetalingstransacties weergeven](#)" op pagina 514)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514)
- [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 515)
- [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515)
- [Digitale handtekeningen controleren](#) (op pagina 518)
- [Monsteractiviteiten controleren](#) (op pagina 519)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Bestanden aan records toevoegen via bijlagevelden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 108)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Monstertransacties](#) (op pagina 504)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransacties'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 505)
- [Monstertransactievelden](#) (op pagina 521)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 526)

Monsteroverdrachten maken

Een *monsteroverdracht* is een verzonden transactie van het type 'Uitgaande overboeking' of 'Retour'. U kunt een monsteroverdracht maken wanneer productmonsters binnen uw bedrijf worden uitgewisseld. Deze procedure kan worden gebruikt door:

- Een monsterbeheerder om leveringen te verzenden naar eindgebruikers op locatie
- Eindgebruikers om onderling monsters uit te wisselen
- Eindgebruikers om monsters te retourneren naar het hoofdkantoor

Nadat een monsteroverdracht is ingediend in Oracle CRM On Demand, ontvangt de ontvanger een monsteroverdracht van het type 'Inkomende overboeking'. Nadat de ontvanger de ontvangst van de transactie heeft bevestigd, wordt de nieuwe voorraad door Oracle CRM On Demand toegevoegd aan de voorraadtelling en worden de voorraaditems in de voorraadrecords van de afzender verlaagd.

Voordat u begint. Als u een monsteroverdracht wilt maken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een record 'Uitgaande overboeking' of 'Retour' maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
- 2 Stel het type transactie op de bewerkingspagina voor monstertransacties in op 'Uitgaande overboeking' of 'Retour':
 - **Uitgaande overboeking.** Hiermee wordt aangegeven dat u monsters overbrengt naar een andere gebruiker.
 - **Retour.** Hiermee wordt aangegeven dat u monsters retourneert naar het hoofdkantoor. Monsters worden meestal geretourneerd omdat ze zijn verlopen of omdat het beschadigde producten zijn die moeten worden vernietigd.

- 3 Stel de status in op 'Lopend'.
- 4 Geef in het veld 'Overbrengen naar' de naam op van de persoon die het monster moet ontvangen.
- 5 Vul naar behoeven de overige velden op de bewerkingspagina voor monstertransacties in (zie [Velden voor monstertransacties](#) (zie "[Monstertransactievelen](#)" op pagina 521) voor meer informatie) en klik vervolgens op 'Opslaan'.
- 6 Geef ten minste één item op in de transactie-itemregel, zoals beschreven in [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514)
- 7 Voeg indien nodig boeken voor de record toe of wijzig ze.
- 8 Klik op 'Indienen'.

Als er geen fouten zijn, wordt de status van deze nieuwe transactierecord 'Uitgaande overboeking' of 'Retour' gewijzigd in 'In transit', en wordt in Oracle CRM On Demand automatisch een nieuwe transactierecord voor de ontvanger gemaakt met het transactietype 'Inkomende overboeking' en de status 'In transit'.

Boekgegevens die zijn gekoppeld aan transacties voor uitgaande overboekingen of retourtransacties worden gekopieerd naar de nieuwe transactie van de ontvanger.

In de nieuwe ontvangen transactierecord worden alle regelitems voor het transactie-item overgenomen uit de transactierecord 'Uitgaande overboeking' of 'Retour'.

Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen

In Oracle CRM On Demand wordt de elektronische verplaatsing van een monstervoorraad ondersteund. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 508) voor meer informatie. Monsters worden omgeleid naar een ontvanger die vervolgens moet bevestigen dat de monsters zijn ontvangen, voordat in Oracle CRM On Demand de nieuwe voorraad kan worden overgedragen naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger.

Eindgebruikers kunnen de volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen zoals wordt beschreven in de volgende procedure. Een gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht kan worden bevestigd overeenkomstig de beschrijving in [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 510).

Wanneer de eindgebruiker de ontvangst van een monsteroverdracht bevestigt en er nog geen overeenkomstige records beschikbaar zijn voor het monsterproduct, de monsterpartij of de voorraadperiode die aan de monstervoorraad is gekoppeld, worden deze records in Oracle CRM On Demand gemaakt.

Voordat u begint. Als u de ontvangst van een monsteroverdracht wilt bevestigen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om te bevestigen dat de monsteroverdracht is ontvangen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op de optie 'Ontvangen transacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.
- 2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de transactie te openen die u wilt bevestigen.

De transacties die u opent, moeten van het type 'Inkomende overboeking' zijn, en moeten de status 'In transit' hebben.

- 3 Controleer de transactiegegevens en voer in de sectie 'Transactie-items' waarden in de velden voor ontvangen hoeveelheden in om de hoeveelheid ontvangen monsterproducten aan te geven.

In het veld 'Verzonden hoeveelheid' kunt u zien hoeveel items er zijn verzonden. Dit veld kan alleen worden gelezen.

- 4 Klik op 'Bevestigen'.

Als er geen verschil bestaat tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, wordt de status van de transactie gewijzigd in 'Verwerkt' en hebt u de volledige ontvangst van de monsteroverdracht bevestigd.

Als er een verschil is tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, kunt u de transactie afsluiten met een afwijking of wijst u de status 'Deels ontvangen' toe zodat de transactie blijft openstaan. Zie [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 510) voor meer informatie.

OPMERKING: het aantal overgedragen monsters wordt pas weergegeven in de voorraad telling van de eindgebruiker als de ontvangst van de monsters is bevestigd.

Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen

Oracle CRM On Demand biedt ondersteuning voor het elektronisch verplaatsen van monstervoorraden. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 508) voor meer informatie. De monsters worden doorgestuurd naar een ontvanger die de ontvangst van de monsters vervolgens moet bevestigen voordat Oracle CRM On Demand de nieuwe voorraad naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger kan verplaatsen.

In [Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 509) wordt beschreven op welke manier eindgebruikers de volledige ontvangst van een monsteroverdracht kunnen bevestigen. Voor meer informatie over de gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht raadpleegt u de volgende procedure.

Als bij het bevestigen van de ontvangst van een monsteroverdracht de records voor het monsterproduct, de monsterpartij of de voorraadperiode van de eindgebruiker nog niet aanwezig zijn voor de monstervoorraad die wordt overgedragen, worden deze records in Oracle CRM On Demand overeenkomstig gemaakt.

Voordat u begint. Als u de ontvangst van een monsteroverdracht wilt bevestigen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om de gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht te bevestigen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op de optie 'Ontvangen transacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.
- 2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de transactie te openen die u wilt bevestigen.

De transactie die u opent, moet van het type 'Overdracht naar' zijn. De status van de transactie moet 'In transit' zijn.

- 3 Controleer de transactiegegevens en voer in de sectie 'Transactie-items' waarden in de velden voor ontvangen hoeveelheden in om de hoeveelheid ontvangen monsterproducten aan te geven.

In het veld 'Verzonden hoeveelheid' wordt het aantal verzonden artikelen weergegeven. Dit veld is alleen-lezen.

- 4 Klik op 'Bevestigen'.

Als de ontvangen en de verzonden hoeveelheden afwijken, verschijnt een foutbericht waarin wordt aangegeven dat de hoeveelheden voor de overdracht niet overeenkomen.

- 5 Voer een van de volgende opties uit:

- Klik op 'OK' om de transactie met een discrepantie op te slaan.

In dit geval wordt in Oracle CRM On Demand automatisch een afwijkingstransactie gegenereerd met de status 'Verwerkt met afwijkingen'.

- Klik op 'Annuleren' om de transactie open te laten en de status in te stellen op 'Deels ontvangen'.

Als er geen verschil bestaat tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, wordt de status van de transactie gewijzigd in 'Verwerkt' en hebt u de volledige ontvangst van de monsteroverdracht bevestigd.

OPMERKING: de hoeveelheden van de monsteroverdracht worden pas in de voorraadtellings van de eindgebruikers weergegeven wanneer de gebruikers de ontvangst van de monsters bevestigen.

Monstertransacties corrigeren

Verkopers moeten hun voorraad bijhouden en ervoor zorgen dat elk monster tijdens de afstemming kan worden verantwoord. Met de functie voor corrigeren kunnen monsterbeheerders en eindgebruikers voorraadtellings van monsters corrigeren door monstertransacties uit het verleden (transacties die al zijn verwerkt) te corrigeren. Veelvoorkomende redenen voor het corrigeren van monstertransacties uit het verleden zijn: productverlies, productdiefstal, telfouten of fouten bij de gegevensinvoer. U kunt producten toevoegen of aantallen corrigeren voor elk type monstertransactie (overdracht, verloren, gestolen, ontvangen, aflevering of uitbetaling van monster, enzovoort). Gebruik correcties om de oorspronkelijke hoeveelheid uit de record van monsterbeheer af te stemmen met de hoeveelheid die aanwezig is op het moment dat de verkoper de fysieke voorraad telt.

Elke transactie van elk type met de transactiestatus 'Verwerkt' kan worden gecorrigeerd. Nadat een bestaande transactie is verwerkt, kunt u deze niet opnieuw corrigeren. Maak daarvoor een nieuwe record voor voorraadcorrectie. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bestaande records van voorraadcorrectie corrigeren](#) (zie "[Bestaande voorraadjwijzigingsrecords aanpassen](#)" op pagina 511)
- [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 512)

Voordat u begint. Als u correcties wilt maken (monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie'), moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en de machtiging 'Wijziging monsters inschakelen' omvatten.

Bestaande voorraadjwijzigingsrecords aanpassen

Elke transactie van elk type met de transactiestatus 'Verwerkt' kan worden gecorrigeerd. Nadat een bestaande transactie is verwerkt, kunt u deze niet opnieuw corrigeren. Maak daarvoor een nieuwe correctierecord. Zie [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 512).

Voordat u begint. Om bestaande voorraadwijzigingsrecords te maken, moet uw gebruikersrol de machtiging voor bewerkingen basismonsters activeren en voor aanpassing monsters activeren bevatten.

Een bestaande voorraadwijzigingsrecord aanpassen

- 1** Open op de lijstpagina voor monstertransacties een transactie van het type 'Voorraadcorrectie' met de transactiestatus 'Verwerkt'.
- 2** Voeg indien nodig boeken voor de record toe of wijzig ze.
- 3** Klik op 'Aanpassen'.
Met deze stap wordt een nieuwe transactie gemaakt van het type 'Voorraadcorrectie' met de status 'Lopend'.
Alle regelitems van het transactie-item worden naar de nieuwe record gekopieerd. Aan de oorspronkelijke transactie gekoppelde boekgegevens worden gekopieerd naar de nieuwe transactie.
- 4** Wijzig de belangrijkste transactiegegevens, zoals vereist.
Zie [Monstertransactievelden](#) (op pagina 521) voor meer informatie over de velden in deze sectie van de pagina.
- 5** Wijzig de transactie-items, zoals vereist.
U kunt bijvoorbeeld de hoeveelheid voor een bestaand regelitem van een transactie-item wijzigen, een nieuw regelitem van een transactie-item toevoegen of een regelitem van een transactie-item verwijderen. Zie [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 526) voor meer informatie over de velden in deze sectie van de pagina.
- 6** Klik op 'Indienen' om de nieuwe voorraadwijzigingstransactierecord in te dienen.
Als er geen fouten zijn, wordt de status van de nieuwe voorraadwijzigingstransactierecord gewijzigd in 'Ingediend'.

Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken

Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen op te heffen moeten eindgebruikers en beheerders van monsters aanpassingen van transacties maken en indienen. Verkoopvertegenwoordigers en monsterbeheerders slaan wijzigingen in hun monstertransacties op door nieuwe monstertransactierecords van het type Aanpassing voorraad te maken.

Voordat u begint. Om records voor aanpassing van voorraad te maken moeten aan uw gebruikersrol de machtiging Basismonsterbewerking activeren en de machtiging Aanpassing monsters activeren zijn toegewezen.

Een nieuwe voorraadwijzigingsrecord maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
- 2 Stel op de bewerkingspagina voor monstertransacties het type transactie in op 'Voorraadcorrectie'.
- 3 Voer een reden in het veld Reden in, bijv. verloren monsters, gevonden monsters of initiële telling.
- 4 Vul de vereiste resterende velden in op de bewerkingspagina voor monstertransacties en klik vervolgens op 'Opslaan'.
Zie [Monstertransactievelen](#) (op pagina 521) voor meer informatie over de velden op deze pagina.
- 5 Geef ten minste één item op in de transactie-itemregel, zoals beschreven in [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514)
- 6 Klik op 'Indienen'.

Transacties voor verloren en gevonden monsters maken

Als verkopers verloren of gevonden monsters in de voorraad vaststellen, kunnen ze deze vastleggen door nieuwe transactierecords voor verloren of gevonden monsters te maken.

Voordat u begint. U kunt alleen transacties voor verloren of gevonden monsters maken als de machtigingen 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en 'Wijziging monsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een nieuwe transactierecord voor een verloren of gevonden monster te maken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
- 2 Stel op de bewerkingspagina voor monstertransacties het type transactie in op 'Voorraadcorrectie'.
- 3 Voer een reden in het veld 'Reden' in, bijvoorbeeld 'Niet gerealiseerd' of 'Gevonden'.
- 4 Vul de vereiste resterende velden in op de bewerkingspagina voor monstertransacties en klik vervolgens op 'Opslaan'.
Zie [Monstertransactievelen](#) (op pagina 521) voor meer informatie over de velden op deze pagina.
- 5 Voeg ten minste één regelitem voor het transactie-item toe.
Zie [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514) voor meer informatie.
- 6 Klik op 'Indienen'.

Uitbetalingstransacties weergeven

Eindgebruikers kunnen geen uitbetalingstransacties (monsterafzettransacties) maken. Uitbetalingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer vertegenwoordigers monsters afzetten tijdens verkoopgesprekken.

OPMERKING: eindgebruikers kunnen ook geen ontvangen transacties maken.

Inkomende-overboekingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer verkopers eerder afgezette monsters retourneren of monsters overboeken naar het hoofdkantoor of een andere verkoper.

Voordat u begint. Als u uitbetalingstransacties wilt bekijken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen

Uitbetalingstransacties weergeven

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransacties' op 'Uitbetalingstransacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.
- 2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de uitbetalingstransactie te openen die u wilt weergeven.
- 3 Bekijk op de pagina met gegevens over monstertransacties die wordt weergegeven de 'Belangrijke transactie-informatie', de 'Belangrijke relatie-informatie' en de 'Transactie-items'.

Zie [Monstertransactievelen](#) (op pagina 521) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Eindgebruikers kunnen geen gegevens op deze pagina bijwerken of wijzigen. Als er wijzigingen of correcties nodig zijn voor een uitbetalingstransactie, moet er een nieuwe voorraadcorrectietransactie worden gemaakt. Zie [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 512).

OPMERKING: u kunt op een vergelijkbare manier ontvangen transacties bekijken door de bijbehorende optie te kiezen uit de lijst met monstertransacties.

Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie

Met de bewerkingspagina voor monstertransacties kunt u een transactie-item aan een monstertransactie toevoegen of de gegevens van een bestaand transactie-item in een monstertransactie bijwerken.

Voordat u begint. U kunt alleen transactie-items aan monstertransacties toevoegen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een transactie-item aan een monstertransactie toe te voegen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor monstertransacties in de sectie 'Transactie-items' op 'Nieuw'.
- 3 Vul de vereiste velden in op de bewerkingspagina voor transactie-items en klik vervolgens op 'Opslaan'.

Zie [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 526) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over transactie-items:

- [Transactie-items](#) (op pagina 524)
- [Transactie-items beheren](#) (op pagina 524)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 526)

Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren

Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen op te heffen (zoals opgeslagen door Oracle CRM On Demand wanneer monsters worden verstuurd) moeten eindgebruikers en beheerders van monsters aanpassingen van transacties maken en indienen.

Het corrigeren van discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen is tevens een belangrijke stap bij het [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 498).

Voordat u begint. Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen te corrigeren moeten aan uw gebruikersrol de machtiging Basismonsterbewerking activeren en de machtiging aanpassing monsters activeren zijn toegewezen.

Monsterbeheerders en verkoopvertegenwoordigers kunnen een of meer van de volgende opties selecteren voor het corrigeren van discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen:

- Maken en indienen van een monsteraanpassingstransactie met een of meer regelitems. Zie voor meer informatie [Nieuwe voorraadwijzigingsrecords maken](#) (zie "[Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#)" op pagina 512).
- Aanpassen van de records voor regelitemrecords of eerder ingevoerde transacties die nog niet zijn ingediend. Zie voor meer informatie [Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen](#) (op pagina 511).

Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek

Tijdens een verkoopgesprek kunnen verkopers monsters uit de voorraad afleveren bij artsen, apothekers, klinieken, ziekenhuizen en andere relaties. De verkoper moet het volgende doen:

- Elk afgeleverd monster tellen.
- Controleren of het monster geschikt is voor de arts en zijn of haar specialisme.
- Geautoriseerde handtekeningen vastleggen om de transactie te voltooien.

Een verkoper kan alleen producten afleveren die als monsters zijn gecategoriseerd (producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters' of 'Afgeleverde promotie-artikelen') en die zijn toegewezen aan en aanwezig zijn in de voorraad van de verkoper.

Voordat u begint. Als u monsters wilt afleveren tijdens een verkoopgesprek, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om monsters af te leveren tijdens een verkoopgesprek:

- 1** Open op de 'Startpagina Relaties' de relatie waarbij u monsters wilt afleveren.
- 2** Klik op de pagina 'Gegevens relatie' in de sectie 'Gesprekken' op 'Nieuw gesprek' of 'Automatisch gesprek' om een nieuw regelitem toe te voegen.
 - Als u op 'Nieuw gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gesprek bewerken' geopend. Hier voert u de meeste informatie voor de record voor het nieuwe gesprek handmatig in.

Geef 'Gesprek' op in het veld 'Type', anders zijn de volgende gerelateerde items niet beschikbaar: 'Afgeleverde monsters', 'Promotie-artikelen' en 'Gedetailleerde producten'.
 - Wanneer op 'Automatisch gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gespreksgegevens' geopend, waar de volgende veldgegevens automatisch worden ingevuld voor de record voor het nieuwe gesprek.
 - Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
 - Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
 - Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.
- 3** Voer op de pagina 'Gesprek bewerken' of 'Gespreksgegevens' de volgende stappen uit:
 - a** Als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt laten invoeren, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het nieuwe gesprek.
 - b** Voer de gegevens in of werk deze bij.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor meer informatie over de velden op de pagina's 'Gesprek bewerken' en 'Gespreksgegevens'.
 - c** Klik in het geval van de pagina 'Gesprek bewerken' op 'Opslaan'.
- 4** Klik op de pagina 'Gespreksgegevens' in de sectie 'Afgeleverde monsters' op 'Nieuw'.
- 5** Klik op de pagina 'Afgegeven monster bewerken' in het veld 'Product' op het pictogram voor opzoeken en selecteer een product.

OPMERKING: u kunt alleen producten selecteren van het type 'Afgeleverde monsters' (of 'Afgeleverde promotie-artikelen' als het om promotie-artikelen gaat) die zijn toegewezen aan en aanwezig zijn in de voorraad van de verkoper en die actief zijn op de huidige gespreksdatum.
- 6** Klik in het veld 'Partijnr' op het pictogram voor opzoeken en selecteer het juiste partijnummer voor het geselecteerde product.

OPMERKING: u kunt alleen monsterpartijen selecteren die op partijnummer worden bijgehouden in de voorraad (dat wil zeggen: monsterpartijen waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld). U kunt deze stap overslaan als u geen partijnummers gebruikt om monsters bij te houden.
- 7** Voer in het veld 'Hoeveelheid' de hoeveelheid monsters in die u wilt afleveren. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Als aan alle volgende voorwaarden is voldaan wanneer u op 'Opslaan' klikt, wordt er een *uitbetalingstransactie* gegenereerd met een regelitem voor elk afgeleverd monster voor het gesprek. Vervolgens wordt de uitbetalingstransactie ingediend om de monstervoorraad bij te werken. Als de uitbetalingstransactie is geslaagd, wordt de status van het gesprek gewijzigd in 'Ingediend'.

- Alle monsters zijn in de monstervoorraad aanwezig voor de periode die wordt aangegeven voor de datum en tijd voor het gesprek.
- De periode waarin de monsters worden vastgelegd, is een niet-afgestemde periode. Als deze periode een afgestemde periode is, wordt er een foutbericht weergegeven.
- Er is een geldig partijnummer opgegeven voor afgeleverde monsters die worden bijgehouden met partijnummers.
- De hoeveelheid die u hebt ingevoerd, is niet groter dan de maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd voor een gesprek.
- De maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd in de toewijzingsperiode, wordt niet overschreden als u de hoeveelheid invoert.

OPMERKING: op dezelfde manier kunt u promotieartikelen afleveren. In dat geval klikt u op de pagina 'Gespreksgegevens' in de sectie 'Promotie-artikelen' op 'Nieuw'. Ook regelitems voor gedetailleerde producten kunt u op deze manier verwerken. In dat geval klikt u op de pagina 'Gespreksgegevens' in de sectie 'Gedetailleerde producten' op 'Nieuw'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over afgeleverde monsters:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 529)
- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 531)
- [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 532)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139)

Digitale handtekeningen

In Oracle CRM On Demand kunnen handtekeninggegevens veilig worden opgeslagen, in afbeeldingsopmaak, voor afgeleverde monsters. Handtekeningafbeeldingen worden in Oracle CRM On Demand opgeslagen met behulp van standaardafbeeldingsopmaak. De handtekeningafbeelding is een serie van x- en y-coördinaten of tekenreeksen, die kunnen worden opgeslagen in de Oracle CRM On Demand database.

Elke gespreksactiviteit die is vastgelegd voor monsters die zijn afgeleverd tijdens een verkoopgesprek moet een gekoppelde handtekeningafbeelding hebben. Het is de verantwoordelijkheid van de vertegenwoordiger die de monsters aflevert om een digitale handtekening te verkrijgen van de persoon (of het bedrijf) die de monsters in ontvangst neemt. De handtekening kan op papier worden vastgelegd of op een externe toepassing (zoals een mobiel handapparaat) en vervolgens in Oracle CRM On Demand worden geladen via de webservicesinterface. De vertegenwoordiger moet de handtekening vastleggen wanneer de monsters worden afgeleverd. De vertegenwoordiger kan de monsters niet afleveren zonder een geautoriseerde handtekening vast te leggen.

Beheerders en geautoriseerde gebruikers kunnen monsterhandtekeningafbeeldingen bekijken op de pagina voor handtekeninggegevens, maar ze kunnen ze niet maken, bijwerken of verwijderen. Op de pagina voor

handtekeninggegevens staan de vier meest recent vastgelegde handtekeningen voor afgeleverde monsters. Monsterbeheerders moeten de handtekeningafbeeldingen op de pagina voor handtekeninggegevens regelmatig controleren om er zeker van te zijn dat de verzamelde handtekeningen van elke relatie consistent zijn.

OPMERKING: toegang tot de monsterhandtekeningafbeelding wordt beheerd zodat alleen aangewezen rollen toegang hebben tot monsterhandtekeningafbeeldingen en deze kunnen bekijken. Alleen die rollen waaraan de machtiging 'Handtekening' is toegewezen, hebben toegang tot handtekeningafbeeldingen en kunnen deze bekijken.

Digitale handtekeningen controleren

Gebruik de volgende procedure om de handtekening te controleren die is gekoppeld aan een gespreksactiviteit voor monsters die worden afgeleverd. Voor deze procedure wordt aangenomen dat het type record 'Handtekening' als verwant item wordt weergegeven op de gegevenspagina voor gesprekken. Zie [Lay-outs van verwante items aanpassen](#) (zie "[Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#)" op pagina 1155) voor meer informatie over het weergeven van informatie over verwante items.

De toegang tot de daadwerkelijke handtekeningafbeelding voor de monsters wordt gecontroleerd, zodat alleen bepaalde rollen handtekeningafbeeldingen voor monsters kunnen openen en weergeven. Alleen rollen waaraan de machtiging 'Handtekening' is toegewezen kunnen handtekeningafbeeldingen openen en weergeven.

Zie [Digitale handtekeningen](#) (op pagina 517) voor meer informatie over handtekeningen.

Voordat u begint. Als u digitale handtekeningen wilt controleren, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en (indien vereist) de machtiging 'Handtekening' omvatten.

Ga als volgt te werk om handtekeningen voor monsters te controleren:

- 1 Open de gewenste relatie op de 'Startpagina Relaties'.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties in de sectie 'Gesprekken' naar het veld 'Onderwerp' om de gewenste gespreksactiviteitsrecord te openen.
- 3 Ga op de pagina 'Gespreksgegevens' in de sectie 'Handtekening' het veld 'Titel' om de handtekeningrecord voor monsters te openen die u wilt weergeven.

OPMERKING: u kunt een bestaande handtekeningrecord niet bewerken en ook geen nieuwe handtekeningrecord maken.

- 4 Op de gegevenspagina voor 'Handtekening' kunt u de details van de handtekening controleren. De volgende tabel bevat informatie over enkele velden op de pagina gegevenspagina voor 'Handtekening'.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Koptekst handtekening	<p>In het veld 'Koptekst handtekening' wordt de volgende informatie weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Achternaam relatie. De achternaam van de ontvanger van de monsters. ■ Voornaam relatie. De voornaam van de ontvanger van de monsters. ■ Datum handtekening. De datum waarop de monsters werden afgeleverd en de datum waarop de geautoriseerde handtekening werd vastgelegd. ■ Adres. Het adres van de ontvanger van de monsters. ■ Voornaam en achternaam verkoper. De voor- en achternaam van de verkoper die de monsters heeft afgeleverd.
Disclaimertekst	<p>In het veld 'Disclaimertekst' wordt de disclaimertekst weergegeven die aan de afgeleverde monsters is gekoppeld. U kunt de disclaimertekst niet openen of bewerken.</p>
Handtekeningcontrole	<p>Klik op deze knop om de afbeelding van de handtekening te openen, waarin de volgende informatie wordt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Systeem-ID. De unieke identificatie die aan de monsterhandtekening is gekoppeld. ■ Activiteit-ID De unieke identificatie van de gespreksactiviteitsrecord waaraan de monsterhandtekening is gekoppeld. ■ Datum gesprek. De datum waarop de monsters werden afgeleverd en de datum waarop de geautoriseerde handtekening werd vastgelegd. ■ Disclaimertekst. De disclaimertekst die aan de afgeleverde monsters is gekoppeld. <p>OPMERKING: om de handtekening te kunnen openen en weergeven die werd vastgelegd toen monsters werden afgeleverd, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Handtekening' omvatten. Als de machtiging 'Handtekening' niet aan u is toegekend, is de knop 'Handtekeningcontrole' uitgeschakeld.</p>

Monsteractiviteiten controleren

De beheerder van monsters is verantwoordelijk voor de monstervoorraad van het bedrijf en zorgt ervoor dat deze aan de toepasselijke wet- en regelgeving voldoet.

Voordat u begint. Als u monsteractiviteiten wilt controleren, moeten er administratieve verantwoordelijkheden zijn toegewezen aan uw gebruikersrol, die de volgende machtigingen omvatten:

- Machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen'
- Machtiging 'Wijziging monsters inschakelen'

Als u monsteractiviteiten wilt controleren, klikt u op de lijst die u wilt controleren in de sectie 'Lijst met monstertransacties' op de 'Startpagina Monstertransacties'. In de volgende tabel wordt het doel van iedere lijst beschreven.

Lijst met monstertransacties	Filters
Uitbetalingstransacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en gepresenteerd.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle gepresenteerde monsters bekijken.</p>
Verzonden transacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en overgedragen.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle geretourneerde monsters en verzendingen die eindgebruikers hebben overgedragen bekijken.</p>
Ontvangen transacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en ontvangen.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters ontvangen verzendingen van eindgebruikers bekijken.</p>
Correctietransacties	<p>Hier worden alle transacties voor aanpassing weergegeven die zijn ingediend.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle typen transacties voor aanpassing bekijken die door eindgebruikers en beheerders van monsters zijn ingediend, zodat discrepanties tussen fysieke tellingen en records in Oracle CRM On Demand kunnen worden afgestemd.</p>
Niet-gerealiseerde transacties	<p>Hier worden alle niet-gerealiseerde monsters weergegeven die als aanpassingen zijn ingediend.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters verloren monsters bekijken.</p>

Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) en [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het weergeven en maken van deze lijsten.

Als u een lijst wilt weergeven, klikt u op de lijstnaam.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'.

Als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, maakt u een nieuwe lijst, of bekijkt, bewerkt, of verwijdert u een bestaande lijst en klikt u op 'Lijsten beheren'. De pagina 'Lijsten beheren' bevat ook de standaardlijsten van Oracle CRM On Demand. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken, en niet worden bewerkt of verwijderd.

MonstertransactievelDEN

Op de bewerkingspagina voor monstertransacties kunt u monstertransacties toevoegen of de gegevens van bestaande monstertransacties met de status 'Lopend' bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een monstertransactie weergegeven.

TIP: u kunt monstertransacties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monstertransacties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie voor bepaalde monstertransactievelDEN. Afhankelijk van het type monstertransactie dat is geopend ('Inkomende overboeking', 'Uitgaande overboeking', 'Voorraadcorrectie', 'Uitbetaling' of 'Verloren monsters'), zijn mogelijk niet alle velden van toepassing.

Veld	Omschrijving
Belangrijke transactiegegevens	
Naam	De unieke ID van de monstertransactie (wordt automatisch gegenereerd).
Datum	<p>De datum voor de monstertransactie.</p> <p>Als u een datum invoert die in een actieve voorraadperiode valt, worden de velden 'Voorraadperiode: begindatum' en 'Voorraadperiode: einddatum' automatisch ingevuld. Als u een datum invoert die niet in de bestaande voorraadperioden valt of als de datum later is dan de huidige systeemdatum, wordt een foutbericht weergegeven.</p> <p>U kunt geen monstertransacties maken voor afgestemde perioden. Als u een datum invoert die in een afgestemde periode of in een inactieve periode valt, wordt een foutbericht weergegeven.</p>
Type	<p>De volgende typen monstertransacties zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Uitgaande overboeking ■ Voorraadcorrectie ■ Verloren monsters ■ Uitbetaling ■ Inkomende overboeking <p>'Uitgaande overboeking', 'Voorraadcorrectie' en 'Verloren monsters' zijn transacties die door gebruikers zijn gegenereerd; 'Inkomende overboeking' en 'Uitbetaling' zijn transacties die door het systeem zijn gegenereerd.</p> <p>OPMERKING: het is van essentieel belang dat u de volgorde van de keuzelijst voor het instellen van monstertransactievelDEN niet aanpast of wijzigt omdat de functionaliteit van de trapsgewijze keuzelijst kan worden aangetast.</p>
Status	<p>De volgende statuswaarden voor monstertransacties zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lopend

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ingediend ■ Verwerkt met afwijkingen ■ In transit ■ Verwerkt ■ Aangepast
Verwachte leverdatum	De datum waarop het monster moet worden geleverd.
Volgnummer	Een uniek nummer dat u en de klant kunnen gebruiken om de levering van het monster te volgen.
Aantal verzonden items	Het aantal pakketten dat in het monster is opgenomen.
Overboeken naar	<p>De persoon waarvoor een transactie voor een uitgaande overboeking wordt vastgelegd. Deze persoon ontvangt het monster en moet de ontvangst van het monster bevestigen.</p> <p>Bij het maken van transacties voor uitgaande overboekingen is dit een verplicht veld.</p>
Overboeken van	De persoon die de monsters overboekt (de persoon die de transactie voor de uitgaande overboeking maakt).
Voorraadperiode: begindatum	<p>De begindatum van de voorraadperiode die aan de monstertransactie is gekoppeld. Dit is een alleen-lezen veld dat alleen automatisch wordt ingevuld als de datum die u in het veld 'Datum' invoert, in een actieve voorraadperiode valt.</p> <p>Als u de voorraadperiode opgeeft, kunt u het aantal producten en monsterpartijnummers beperken dat tijdens het toevoegen van regelitems voor transactie-items beschikbaar is voor selectie. Daarnaast zorgt u ervoor dat voor de geselecteerde voorraadperiode alleen geldige producten en monsterpartijnummers beschikbaar zijn voor selectie.</p>
Voorraadperiode: einddatum	<p>De einddatum van de voorraadperiode die aan de monstertransactie is gekoppeld. Dit is een alleen-lezen veld dat alleen automatisch wordt ingevuld als de datum die u in het veld 'Datum' invoert, in een inactieve voorraadperiode valt.</p> <p>Als u de voorraadperiode opgeeft, kunt u het aantal producten en monsterpartijnummers beperken dat tijdens het toevoegen van regelitems voor transactie-items beschikbaar is voor selectie. Daarnaast zorgt u ervoor dat voor de geselecteerde voorraadperiode alleen geldige producten en monsterpartijnummers beschikbaar zijn voor selectie.</p>
Correctiereden	<p>De reden voor het maken of corrigeren van de monstertransactie. De volgende redencodes zijn beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Niet-gerealiseerd ■ Gevonden ■ Diefstal

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Menselijke fout ■ Eerste telling ■ Aanvraag
Opmerkingen	In dit veld kan de gebruiker aanvullende informatie over de monstertransactie invoeren.
Bijlage	<p>Als dit veld op de pagina wordt weergegeven, kunt u een bestand toevoegen aan de monstertransactierecord. Op de pagina voor het bewerken van records wordt in het veld aanvankelijk het pictogram van een paperclip weergegeven.</p>  <p>U kunt een bestand toevoegen aan een monstertransactierecord door op de pagina voor het bewerken van records op het pictogram met de paperclip te klikken en vervolgens het bestand te selecteren dat u wilt laden.</p> <p>Als het bestand is geladen en de record is opgeslagen, wordt in het veld 'Bijlage' op de pagina met recordgegevens de naam en grootte van de bijlage weergegeven. Op de pagina voor het bewerken van records wordt ook een pictogram met een paperclip weergegeven en een pictogram met een 'X' waarop u kunt klikken om het bestand te verwijderen.</p> <p>U kunt slechts één bestand toevoegen aan elke monstertransactierecord.</p> <p>Zie Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden (zie "Bestanden bij records voegen via bijlagevelden" op pagina 108) voor instructies over het toevoegen van bestanden aan records via het veld 'Bijlage' en voor informatie over de beperkingen voor bestandsgrootte en bestandstypen.</p>
Belangrijke relatiegegevens <p>OPMERKING: deze 'alleen-lezen'-informatie wordt alleen ingevuld voor uitbetalingstransacties. Uitbetalingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer vertegenwoordigers monsters afleveren of afzetten tijdens een verkoopgesprek. Zie Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek (op pagina 515) en Uitbetalingstransacties weergeven (op pagina 514) voor meer informatie.</p>	
Relatie	De volledige naam van de arts of de ziekenhuisrelatie aan wie is uitbetaald.
Voornaam relatie	De voornaam van de relatie aan wie is uitbetaald.
Achternaam relatie	De achternaam van de relatie aan wie is uitbetaald.
Type relatie	Het type relatie.
Account relatie	De account die aan deze relatie is gekoppeld.
E-mail relatie	Het e-mailadres van deze relatie.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 504)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 505)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 507)

Transactie-items

Gebruik de pagina's voor transactie-items om transactie-items voor monsters te maken, bij te werken en te volgen.

In een *transactie-item* worden details opgenomen van het monster of de promotie-artikelen die horen bij een monstertransactie. Er moeten voor elke monstertransactie één of meer regelitems voor transactie-items zijn. Deze informatie wordt gebruikt om een lopende voorraadtekening te berekenen voor de verkoper. Monstertransacties worden gebruikt in het afstemmingsproces om alle monsters en promotie-artikelen te verantwoorden die aan een verkoper zijn toegewezen.

Transactie-items beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van transactie-items raadpleegt u:

- [Monsters in een transactie-item wijzigen](#) (op pagina 525)
- [Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen](#) (op pagina 525)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Transactie-items](#) (op pagina 524)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 526)

■ [Productvelden](#) (op pagina 527)

Monsters in een transactie-item wijzigen

Gebruik de pagina 'Product bewerken' om het monster in een transactie-item te wijzigen. De pagina 'Product bewerken' toont de complete set velden voor een product.

Voordat u begint. Om monsters in een transactie-item te wijzigen moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Het monster in een transactie-item wijzigen

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
OPMERKING: de transactie-record die u opent, moet de status **Lopend** hebben. Transacties met de status **Verzonden** kunnen niet worden gewijzigd.
- 2 Ga op de pagina met monstertransactiegegevens naar het transactie-item dat u wilt wijzigen.
- 3 In het monsterveld van het transactie-item klikt u op het zoekpictogram voor selectie van een ander monster om indien nodig te koppelen aan het transactie-item.
- 4 In het monsterveld van het transactie-item klikt u op de naam van het monster. Klikt op Bewerken op de gegevenspagina Producten wijzig indien nodig de velden.
Zie voor meer informatie [Productvelden](#) (op pagina 527).

Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen

Gebruik de bewerkingspagina voor monsterpartijen om de monsterpartij in een transactie-item te wijzigen. Op de bewerkingspagina voor monsterpartijen wordt de volledige set velden voor een monsterpartij weergegeven.

Voordat u begint. Om monsterpartijen in een transactie-item te wijzigen, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' bevatten.

Ga als volgt te werk om de monsterpartij in een transactie-item te wijzigen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
OPMERKING: de transactierecord die u opent, moet de status 'Lopend' hebben. Transacties die de status 'Ingediend' hebben, kunnen niet worden gewijzigd.
- 2 Ga op de pagina met monstertransactiegegevens naar het transactie-item dat u wilt wijzigen.
- 3 Klik in het veld 'Partijnr' van het transactie-item op het zoekpictogram om een andere monsterpartij te selecteren om te koppelen aan het transactie-item, indien vereist.

OPMERKING: alleen monsterpartijen die per partijnummer worden bijgehouden in de voorraad (dat wil zeggen, monsterpartijen waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld), zijn beschikbaar voor selectie.

- 4 Klik in het veld 'Partijnr' van het transactie-item op de naam van de monsterpartij, klik op 'Bewerken' op de pagina met monsterpartijgegevens en wijzig vervolgens de monsterpartijvelden zoals vereist (zie [Monsterpartijvelden](#) (op pagina 536) voor meer informatie).

Transactie-itemvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor transactie-items om een transactie-item toe te voegen of gegevens van een bestaand transactie-item bij te werken.

TIP: u kunt transactie-items ook bewerken op de pagina met transactie-itemgegevens. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over sommige velden voor transactie-items.

Veld	Omschrijving
Regelnummer	Een uniek nummer dat handmatig aan elk item wordt toegewezen
Monster	De naam van het monster of promotie-artikel
Partijnummer	<p>Het unieke nummer of de unieke naam die aan het monster is toegewezen voor traceerdoeleinden. Een monster wordt al dan niet getraceerd op lotnummer. Dit veld is optioneel.</p> <p>OPMERKING: bij het toevoegen of bijwerken van een transactie-item klikt u op het zoekpictogram om een monsterpartij te selecteren. Alleen monsterpartijen die op partijnummer worden bijgehouden in de voorraad (dat wil zeggen, monsterpartijen waarvoor het selectievakje voor voorraad op partij is ingeschakeld) zijn beschikbaar voor selectie. Zie Monsterpartijen (op pagina 534) en Monsterpartijvelden (op pagina 536) voor meer informatie over monsterpartijen.</p>
Hoeveelheid	<p>De hoeveelheid van het monster. Dit veld is verplicht.</p> <p>OPMERKING: gebruik het minteken met de numerieke waarde als de waarde voor hoeveelheid kleiner is dan de oorspronkelijke hoeveelheid van de monstervoorraad die vanaf het hoofdkantoor is overgebracht. Dit veld is van belang voor het vastleggen van correcties zoals verlies, diefstal of een menselijke fout.</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over transactie-items:

- [Transactie-items](#) (op pagina 524)
- [Transactie-items beheren](#) (op pagina 524)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 514)

Productvelden

Gebruik de pagina 'Product bewerken' om de lijst met producten van uw bedrijf te definiëren en te beheren. Op de pagina 'Product bewerken' wordt de complete set met velden voor een product weergegeven. Zie [Bedrijfsproducten instellen](#) (op pagina 1609) voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.

TIP: u kunt producten ook bewerken op de pagina 'Productgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige productvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke productinformatie	
Naam product	De naam van het product.
Productcategorie	<p>De productcategorie, zoals gedefinieerd door de productbeheerder voor het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld het volgende zijn :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverde promotieartikelen <p>OPMERKING: de basisgegevens voor de productcategorie mogen niet worden gewijzigd. Een aantal filters in Oracle CRM On Demand is gemaakt voor 'Afgeleverde monsters' en 'Afgeleverde promotieartikelen'. U kunt nieuwe productcategorieën toevoegen die zijn gebaseerd op de eisen van uw klanten.</p>
Oplossing	<p>Het afbeeldingsbestand dat aan het product is gekoppeld. Het afbeeldingsbestand wordt gebruikt om het product tijdens een verkoopgesprek te omschrijven.</p> <p>OPMERKING: dit veld is beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en is mogelijk niet beschikbaar voor uw configuratie. Neem contact op met de beheerder van uw bedrijf als u dit veld nodig hebt, maar het niet beschikbaar is.</p>
Onderdeelnr	Het onderdeelnummer dat aan het product is gekoppeld. Het bedrijf geeft aan wat het onderdeelnummer is.
Bestelbaar	Een selectievakje waarmee u kunt aangeven hoe het productmonster kan worden besteld:

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Als het selectievakje is ingeschakeld, kan het product worden besteld door de verkoper en kan het worden verzonden van het bedrijf naar een dokter, kliniek of ziekenhuis. ■ Als het selectievakje niet is ingeschakeld, kan het monster alleen tijdens een verkoopgesprek door een verkoper worden uitgereikt.
Type	<p>Een product kan van een van de volgende typen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Product. Een fysiek product dat door de klant is gemaakt. ■ Service. Een gebeurtenis met een toegevoegde waarde in de vorm van een dienst aan de klant, zoals tijd die is besteed aan consultancy. ■ Training. Een gebeurtenis met een toegevoegde waarde in de vorm van educatie van de klant, zoals practicums, handleidingen, workshops, lezingen enzovoort.
Status	<p>Het bedrijf definieert de status van het product. De waarden kunnen onder meer als volgt worden ingesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Beschikbaar. Er kunnen productmonsters van het product worden overgeboekt of uitgereikt. ■ Actief. Er zijn actieve monsterverboeken en -leveringen voor dit product. ■ In behandeling. Het product is nog niet klaar om te worden afgeleverd, maar er wordt aan gewerkt om het beschikbaar te stellen. ■ Bundel. Een groep producten of services die zijn gebundeld en afhankelijk van elkaar zijn. ■ Prototype. Het product is nog niet geschikt om onder een breed publiek te worden verspreid, maar een voorbeeld van het product kan worden bekeken of bestudeerd. ■ Beëindigd. Er kunnen niet langer productmonsters van het product worden overgeboekt of uitgereikt en het product zal in de toekomst niet verkrijgbaar zijn. ■ Afgesloten. Dit betekent hetzelfde als 'Beëindigd', behalve dat het product nog beschikbaar is tot er geen exemplaren meer zijn die kunnen worden overgeboekt of uitgereikt.
Aanvullende informatie	
Gemaakt	Datum, tijdstempel en gebruiker die deze record heeft gemaakt.
Gewijzigd	Datum, tijdstempel en gebruiker die deze record voor het laatst heeft gewijzigd.
Omschrijving	Een omschrijving van het productmonster.

Toewijzingen

Op de pagina 'Toewijzingen' kunt u toewijzingen voor een monster maken, bijwerken en bijhouden.

De monsterbeheerder van een farmaceutisch bedrijf definieert een toewijzingsrecord. Met deze toewijzingsrecord wordt de periode bepaald waarin monsterproducten worden gegeven aan de verkoper om deze te verdelen onder klinieken, ziekenhuizen of artsen. Daarnaast wordt in de toewijzingsgegevens het volgende gedefinieerd:

- Het aantal monsters van een bepaald product dat op een bepaald tijdstip wordt afgeleverd
- Het maximale aantal monsters dat een verkoper mag verdelen op een bepaalde locatie

Met deze functie kan de monsterbeheerder deze parameters op productniveau instellen en deze informatie doorgeven aan alle verkopers. Met toewijzingen kunt u de toewijzingsperiode definiëren, monsters binnen die toewijzingsperiode toewijzen, de lijst met monsters voor elke toewijzingsperiode bekijken en de maximale parameters voor het verdelen van het monster gedurende de toewijzingsperiode.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van toewijzingsgegevens, kan het tabblad 'Toewijzing' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Toewijzing'

De 'Startpagina Toewijzing' is het startpunt voor het beheer van toewijzingen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Toewijzing' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u met toewijzingen wilt werken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een toewijzing maken

De beheerder van monsters maakt een nieuwe toewijzing door in de sectie Recent gewijzigde toewijzingen op de knop Nieuw te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 532) voor meer informatie.

Werken met toewijzingslijsten

In de sectie 'Toewijzingslijst' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor toewijzingen.

Toewijzingslijst	Filters
------------------	---------

Toewijzingslijst	Filters
Alle toewijzingen	Alle toewijzingen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de toewijzing.
Recent gewijzigde aanvragen	Alle toewijzingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente toewijzingen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde toewijzingen' worden de toewijzingen weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Toewijzing'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Toewijzing' toevoegen:

- Recent gemaakte toewijzingen
- Recent gewijzigde aanvragen
- Mijn recent gemaakte toewijzingen
- Mijn recent gewijzigde toewijzingen
- Aanvullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Toewijzing').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Toewijzing' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Toewijzing' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Toewijzing' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 529)
- [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 532)
- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 531)

Toewijzingen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van toewijzingen raadpleegt u:

- [Monsters toewijzen aan eindgebruikers](#) (op pagina 531)
- [Monsters in een toewijzing wijzigen](#) (op pagina 532)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 529)
- [Werken met de 'Startpagina Toewijzing'](#) (op pagina 529)
- [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 532)

Monsters toewijzen aan eindgebruikers

Gebruik de gegevenspagina voor toewijzingen om monsters aan een eindgebruiker toe te wijzen.

Als u meerdere toewijzingsrecords wilt toevoegen, wordt aangeraden om de monsterbeheerder een importbestand te laten maken (waarin eindgebruikers aan producttoewijzingen worden gekoppeld) en deze gegevens vervolgens te laden in Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. Als u monsters wilt toewijzen aan eindgebruikers, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monsters toewijzen aan een eindgebruiker

- 1 Ga op de lijstpagina voor toewijzingen naar het veld 'Type toewijzing' om de toewijzingsrecord van uw keuze te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Eigenaar' en selecteer de eindgebruiker. Klik op 'Opslaan'.

Monsters in een toewijzing wijzigen

Met de pagina 'Product bewerken' kunt u het monster in een toewijzing wijzigen. De pagina 'Product bewerken' bevat de volledige veldenset voor een product.

Voordat u begint. U kunt het monster in een toewijzing alleen wijzigen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om het monster in een toewijzing te wijzigen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor toewijzingen naar het veld 'Type toewijzing' om de toewijzingsrecord te openen die u wilt wijzigen
- 2 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen in het veld 'Monster' op het opzoekpictogram en selecteer een ander monster dat u aan de toewijzingsrecord wilt koppelen (indien van toepassing).
- 3 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen in het veld 'Monster' op de naam van het monster, klik op 'Bewerken' op de pagina 'Productgegevens' en breng de gewenste wijzigingen aan in de velden (zie [Productvelden](#) (op pagina 527) voor meer informatie).

Toewijzingsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor toewijzingen als u een toewijzing wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande toewijzing wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor toewijzingen bevat alle velden voor een toewijzing.

TIP: u kunt de toewijzingen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor toewijzingen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor toewijzingen.

Veld	Omschrijving
Type toewijzing	De naam van de toewijzing wordt gedefinieerd door de monsterbeheerder. De naam moet uniek zijn. Voorbeelden zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Toewijzing monster

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toewijzing promotie-item
Actief	<p>Een toewijzing kan de volgende status hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Geeft aan dat de einddatum van de toewijzingsperiode nog niet is bereikt. ■ Inactief. Geeft aan dat de toewijzingsperiode is afgelopen en dat de einddatum is bereikt.
Eigenaar	De eigenaar van deze toewijzing. Dit is de persoon aan wie de monsterbeheerder de toewijzing toewijst.
Monster	<p>Het productmonster dat aan deze toewijzing is gekoppeld.</p> <p>OPMERKING: wanneer u een nieuw toewijzingsrecord maakt, kunt u hier alleen producten invoeren die als monster zijn gecategoriseerd (producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters').</p>
Maximumhoeveelheid	De maximumhoeveelheid die mag worden afgeleverd.
Hoeveelheid voor toewijzing	De maximumhoeveelheid die tijdens de toewijzingsperiode mag worden afgeleverd.
Begindatum	De begindatum van deze toewijzing.
Einddatum	De einddatum van deze toewijzing.
Steekproef nemen stoppen	<p>Een selectievakje dat aangeeft of monsters wel of niet worden afgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als dit selectievakje is ingeschakeld, is het afleveren van monsters niet meer toegestaan. ■ Als dit selectievakje is uitgeschakeld, is het afleveren van monsters toegestaan.
Sorteren op	Hiermee kunnen verkopers hun toewijzingen in een bepaalde volgorde bekijken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 529)
- [Werken met de 'Startpagina Toewijzing'](#) (op pagina 529)
- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 531)

Monsterpartijen

Met de pagina's 'Monsterpartij' kunt u monsterpartijen maken, bijwerken en bijhouden.

Tijdens het productieproces wordt een partijnummer aan een product toegewezen. Dit partijnummer wordt door bedrijven gebruikt om producten bij te houden. Dit is van essentieel belang als een bepaald product moet worden teruggehaald of als een defect wordt gevonden tijdens de productie. Voor veel bedrijven is het van cruciaal belang om te weten waar al hun producten zich bevinden. In Oracle CRM On Demand kunnen monsters die worden afgeleverd, worden bijgehouden met behulp van partijnummers. De monsterbeheerder van een bedrijf bepaalt of partijnummers worden gebruikt.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over monsterpartijen, kan het tabblad 'Monsterpartij' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'

De 'Startpagina Monsterpartij' is het beginpunt voor het beheren van monsterpartijen. Deze pagina bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Monsterpartij' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u met monsterpartijen wilt werken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monsterpartijen maken

U kunt een nieuwe monsterpartij maken door in de sectie 'Recent bekeken monsterpartijen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Monsterpartijvelden](#) (op pagina 536) voor meer informatie.

Werken met lijsten met monsterpartijen

De sectie met lijsten met monsterpartijen bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records. Hiermee kunt u het aantal records beperken waarmee u werkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor monsterpartijen beschreven.

Lijst met monsterpartijen	Filters
Alle monsterpartijen	<p>Alle monsterpartijen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de monsterpartij.</p> <p>OPMERKING: de lijst 'Alle monsterpartijen' bevat alleen monsterpartijen die in de voorraad worden bijgehouden op basis van partijnummers (zie Monsterpartijvelden (op</p>

Lijst met monsterpartijen	Filters
	pagina 536) voor meer informatie).
Recent gewijzigde monsterpartijen	<p>Alle monsterpartijen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.</p> <p>OPMERKING: de lijst 'Recent gewijzigde monsterpartijen' bevat alleen monsterpartijen die in de voorraad worden bijgehouden op basis van partijnummers (zie Monsterpartijvelden (op pagina 536) voor meer informatie).</p>

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente monsterpartijen weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde monsterpartijen' bevat de monsterpartijen die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Monsterpartij'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Monsterpartij' toevoegen:

- Recent gemaakte monsterpartijen
- Recent gewijzigde monsterpartijen
- Mijn recent gemaakte monsterpartijen
- Mijn recent gewijzigde monsterpartijen
- Aanvullende rapportsecties (die de beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Monsterpartij')

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Monsterpartij' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Monsterpartij' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Monsterpartij' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 534)
- [Monsterpartijvelden](#) (op pagina 536)
- [Monsterpartijen beheren](#) (op pagina 536)

Monsterpartijen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 534)
- [Werken met de 'Startpagina Monsterpartijen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'](#)" op pagina 534)
- [Monsterpartijvelden](#) (op pagina 536)

Monsterpartijvelden

Op de bewerkingspagina voor monsterpartijen kunt u een monsterpartij toevoegen of de gegevens van een bestaande monsterpartij bijwerken. De bewerkingspagina voor monsterpartijen bevat de volledige set met velden voor een monsterpartij.

TIP: u kunt de monsterpartijen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monsterpartijen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u informatie over bepaalde monsterpartijvelden.

Veld	Omschrijving
Nummer partij	Het opgegeven productiepartijnummer voor het product.
Monster	De naam van het monsterproduct. OPMERKING: wanneer u een nieuwe monsterpartijrecord maakt, kunt u in dit veld alleen producten invoeren die als monsters zijn gecategoriseerd (producten met categorietype 'Afgeleverde monsters').
Begindatum	De datum waarop de monsterpartij beschikbaar is geworden.
Vervaldatum	De datum waarop de monsterpartij vervalt.
Korte dagen	Het aantal dagen waarvoor de beheerder van de monsters heeft besloten de monsters vóór de vervaldatum te beëindigen. Deze numerieke waarde wordt gebruikt bij de berekening van de afsluitdatum.
Afsluitdatum	De berekende datum waarop de monsterpartij niet meer kan worden afgeleverd. Deze datum wordt in Oracle CRM On Demand berekend door het aantal korte dagen af te trekken van de vervaldatum.
Status	Dit is een alleen-lezen veld, waarin wordt aangegeven of het monster kan worden afgehandeld. Mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Goed: hiermee wordt aangegeven dat de huidige datum voor de afsluitdatum ligt. ■ Vervallen: hiermee wordt aangegeven dat de huidige datum na de vervaldatum ligt. ■ Kortlopend: hiermee wordt aangegeven dat de datum tussen de vervaldatum en de afsluitdatum ligt.
Voorraad per partij	Een selectievakje waarmee wordt aangegeven of de monsterpartij in de voorraad wordt bijgehouden met behulp van een partijnummer. Dit veld wordt door de beheerder gedefinieerd. <ul style="list-style-type: none"> ■ Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt de monsterpartij in de voorraad bijgehouden met behulp van een partijnummer. ■ Als dit selectievakje is uitgeschakeld, wordt de monsterpartij in de voorraad niet bijgehouden met behulp van een partijnummer.
Monster: onderdeelnummer	Het productnummer van het monster.
Gemaakt	De datum waarop de monsterpartij is gemaakt en de gebruiker die de monsterpartij heeft gemaakt.
Gewijzigd	De datum waarop de monsterpartij is gewijzigd en de gebruiker die de monsterpartij heeft gewijzigd.
Omschrijving	Een algemene omschrijving van de monsterpartij.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 534)
- [Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'](#) (op pagina 534)
- [Monsterpartijen beheren](#) (op pagina 536)

Disclaimer monster

Met de pagina's 'Disclaimer monster' kunt u disclaimers voor een bedrijf maken, bijwerken en bijhouden. Als een verkoper een handtekening voor een afgeleverd monster vastlegt, krijgt de arts de bedrijfsdisclaimer te zien.

Een *monsterdisclaimer* is de tekst die wordt weergegeven om de verantwoordelijkheid voor bepaalde nadelige gevolgen af te wijzen en de aansprakelijkheid te beperken voor een productmonster dat wordt afgeleverd bij een arts of een andere professionele zorgverlener. De tekst van elke disclaimer wordt zorgvuldig geformuleerd en moet worden goedgekeurd door nalevingsfunctionarissen op het gebied van wetgeving, marketing en/of monsterbeleid van het farmaceutische bedrijf. In Oracle CRM On Demand is de tekst voor slechts één monsterdisclaimer tegelijk actief voor een bedrijf.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van disclaimergegevens, kan het tabblad 'Disclaimer monster' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'

De 'Startpagina Disclaimer monster' is het beginpunt voor het beheren van monsterdisclaimers. Op deze pagina wordt voor u relevante informatie weergegeven.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Disclaimer monster' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u wilt werken met monsterdisclaimers, moet u beschikken over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen'.

Een monsterdisclaimer maken

U kunt een monsterdisclaimer maken door in de sectie 'Recent gewijzigde monsterdisclaimers' te klikken op de knop 'Nieuw'. Alle monsterdisclaimers hebben de status 'Inactief' wanneer ze zijn gemaakt. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en 'Monsterdisclaimervelden' voor meer informatie.

Werken met monsterdisclaimerlijsten

In de sectie 'Monsterdisclaimerlijst' staat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records, die de mogelijkheid bieden om met een beperkt aantal records te werken. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw

managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor monsterdisclaimers.

Monsterdisclaimerlijst	Filterweergave
Alle monsterdisclaimers	Alle monsterdisclaimers waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de monsterdisclaimer.
Recent gewijzigde monsterdisclaimers	Alle onlangs gewijzigde monsterdisclaimers, gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente monsterdisclaimers weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde monsterdisclaimers' worden de onlangs gewijzigde monsterdisclaimers weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Disclaimer monster'

Als u beschikt over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren', kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Disclaimer monster' toevoegen:

- Recent gemaakte monsterdisclaimers
- Recent gewijzigde monsterdisclaimers
- Extra rapportsecties (De beheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Disclaimer monster' worden weergegeven.)

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Disclaimer monster'

- 1 Klik op de 'Startpagina Disclaimer monster' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Disclaimer monster' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te organiseren. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterdisclaimers:

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 538)
- [Monsterdisclaimervelden](#) (op pagina 541)
- [Monsterdisclaimers beheren](#) (op pagina 540)

Monsterdisclaimers beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monsterdisclaimers raadpleegt u:

- [Monsterdisclaimers activeren](#) (op pagina 540)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 538)
- [Monsterdisclaimervelden](#) (op pagina 541)
- [Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'](#) (op pagina 538)

Monsterdisclaimers activeren

Alle monsterdisclaimerrecords krijgen automatisch de status 'Inactief' toegewezen wanneer ze worden gemaakt. Wanneer alle tekst in een monsterdisclaimerrecord is gedefinieerd en goedgekeurd door de betreffende afdelingen binnen uw bedrijf, dan kunt u de monsterdisclaimerrecord activeren.

De volgende beperkingen zijn van toepassing op monsterdisclaimers:

- Er kan slechts één monsterdisclaimer tegelijk actief zijn.
- U kunt geen wijzigingen aanbrengen in een vervallen of momenteel actieve monsterdisclaimer.
- Vertegenwoordigers, artsen en andere beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg kunnen de monsterdisclaimer bekijken die momenteel actief is tijdens het proces voor het vastleggen van handtekeningen.

Voordat u begint. Om monsterdisclaimers te activeren, moet uw gebruikersrol de machtiging voor het activeren van bewerkingen voor basismonsters bevatten.

Ga als volgt te werk om een monsterdisclaimerrecord te activeren:

- 1** Klik op de lijstpagina voor monsterdisclaimers op 'Bewerken' om de betreffende monsterdisclaimerrecord te openen. U moet een monsterdisclaimerrecord selecteren die de status 'Inactief' heeft.
- 2** Klik op de bewerkingspagina voor monsterdisclaimers op 'Activeren' om de monsterdisclaimerrecord te activeren.

Met deze stap wordt het volgende uitgevoerd:

- De begindatum voor de zojuist geactiveerde monsterdisclaimer en de einddatum voor de eerder actieve monsterdisclaimer (als die er was) worden ingesteld.
- De status van de wijzigingen aan de eerder actieve monsterdisclaimer wordt ingesteld op 'Verlopen'.

OPMERKING: de knop 'Activeren' is uitgeschakeld als u een actieve of verlopen monsterdisclaimerrecord opent.

Monsterdisclaimervelden

Met de bewerkingspagina voor monsterdisclaimers kunt u een monsterdisclaimer maken of gegevens voor een bestaande monsterdisclaimer bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een monsterdisclaimer weergegeven.

TIP: u kunt monsterdisclaimers ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monsterdisclaimers. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over sommige velden voor 'Monsterdisclaimer'.

Veld	Omschrijving
Disclaimertekst	De disclaimertekst die u wilt invoegen.
Status	De status van de disclaimertekst. De status kan een van de volgende zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Inactief. Alle monsterdisclaimerrecords hebben de status 'Inactief' wanneer zij worden gemaakt. ■ Actief. Wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt geactiveerd, wordt de status gewijzigd in 'Actief'. Per keer kan er slechts één monsterdisclaimerrecord actief zijn. ■ Verlopen. Wanneer een nieuwe monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt en geactiveerd, wordt de status van de eerder actieve monsterdisclaimerrecord gewijzigd in 'Verlopen'.

Veld	Omschrijving
Begindatum	De datum waarop de disclaimer actief wordt. Dit veld blijft leeg wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt. Nadat de monsterdisclaimerrecord is geactiveerd, wordt de huidige datum in dit veld ingevuld in Oracle CRM On Demand.
Einddatum	De datum waarop de disclaimer verloopt. Dit veld blijft leeg wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt. Nadat er een nieuw monsterdisclaimerrecord is geactiveerd, wordt de huidige datum in dit veld ingevuld in Oracle CRM On Demand.
Opmerkingen	Algemene opmerkingen met betrekking tot de disclaimer. U kunt alleen opmerkingen toevoegen aan inactieve monsterdisclaimers.
Gemaakt	Recordgegevens over de datum waarop en de gebruiker door wie de disclaimer is gemaakt.
Gewijzigd	Recordgegevens over de datum waarop en de gebruiker door wie de disclaimer voor het laatst is gewijzigd.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterdisclaimers:

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 538)
- [Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'](#) (op pagina 538)
- [Monsterdisclaimers beheren](#) (op pagina 540)

Personalized Content Delivery

Dit onderwerp behandelt de functies van Personalized Content Delivery (PCD) die beschikbaar zijn met Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Personalized Content Delivery

Personalized Content Delivery (PCD) is de marketingoplossing voor elektronische detailing-presentaties met gesloten lus van Oracle. Dankzij PCD kunnen verkoop- en marketingorganisaties digitale inhoud beheren, berichtgevingsplannen maken, en berichtgevingsplannen verspreiden over verkooppersoneel in het veld. Verkooporganisaties kunnen vervolgens op maat gemaakte presentaties bieden aan klanten en automatisch klantreactiestatistieken vastleggen, die aan de marketingorganisatie kunnen worden doorgegeven voor een gesloten-lusanalyse. PCD is vereist voor het leveren van presentaties en het vastleggen van klantreactiestatistieken.

Scenario voor het gebruiken van PCD

Met Oracle CRM On Demand PCD kunnen gebruikers:

- Digitale inhoud beheren
- Berichtgevingsplannen beheren
- Klantreacties op berichtgevingsplannen opslaan

De Oracle CRM On Demand PCD-oplossing is bedoeld voor productmanagers, verkoopmanagers en anderen die materiaal ontwikkelen voor gebruik door verkooppersoneel.

Het volgende scenario biedt een overzicht van de manier waarop de PCD-functionaliteit kan worden gebruikt:

1 Digitale inhoud beheren

Digitale inhoud (bestanden met grafische gegevens) wordt eerst gekoppeld aan een oplossingsrecord. In PCD wordt een verscheidenheid aan grafische indelingen ondersteund, waarvan een SWF-bestand de meest algemene indeling is. Hiermee kunnen geavanceerde mediapresentaties worden gemaakt. Een bijbehorende miniatuurafbeelding (meestal een PNG-, GIF- of JPG-bestand) kan ook worden gekoppeld aan dezelfde oplossingsrecord om een compacte grafische weergave van het grotere mediabestand te bieden. De oplossingsrecord bevat velden voor metagegevens over het gekoppelde bestand, zoals vervaldatum, en of marketinggoedkeuring en juridische goedkeuring is verkregen.

Zie [Oplossingen](#) (op pagina 304) voor meer informatie over oplossingsrecords.

2 Berichtgevingsplannen beheren

Nadat bestanden met grafische gegevens aan oplossingsrecords zijn gekoppeld, maken gebruikers berichtgevingsplannen, die bestaan uit mediabestanden die zijn gemaakt om een verkoopbericht over te brengen. Gebruikers geven een reeks berichtgevingsplanitems op, die samen een berichtgevingsplan vormen. Elk berichtgevingsplanitem komt overeen met een oplossingsrecord en de bijbehorende digitale inhoud, en bevat ook verwante mediabestanden die een presentator kan gebruiken om gedetailleerder in te gaan op een bepaald onderwerp. Een oplossingsrecord bestaat uit een digitaal mediabestand dat kan worden gebruikt voor meerdere berichtgevingsplannen. Een berichtgevingsplanitem is daarentegen een unieke instance van een bepaald oplossingsmediabestand, met specifieke metagegevens van een mediabestand voor een bepaald berichtgevingsplan.

Zie [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 544), [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 551) en [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 555) voor meer informatie over het instellen van een berichtgevingsplan en de bijbehorende records.

3 Klantreactie in berichtgevingsplannen opslaan

Berichtgevingsplannen worden geleverd in een externe toepassing van Oracle CRM On Demand. In Oracle CRM On Demand wordt publieksfeedback van de externe toepassing ontvangen. Deze informatie wordt vervolgens opgeslagen. Dergelijke feedback wordt opgeslagen gedurende bescheiden perioden in de levering van het berichtgevingsplan en kan ook worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde reacties.

Zie [Reactieberichten wijzigen](#) (op pagina 151) voor het instellen van reactieberichten.

Berichtgevingsplannen

Gebruik de pagina's voor berichtgevingsplannen voor het maken, bijwerken en bijhouden van berichtgevingsplannen.

Een *berichtgevingsplan* is een presentatie via een personal computer of tablet computer. Verkopers maken gebruik van een berichtgevingsplan voor het beschrijven van producten en het bijhouden van feedback van hun klanten. De pagina 'Berichtgevingsplan' bevat verschillende attributen van een berichtgevingsplan, zoals het product waarop het betrekking heeft, de vervaldatum van het berichtgevingsplan en andere parameters.

Merkbeheerders, productmanagers en verkoopmanagers stellen berichtgevingsplannen op. Berichtgevingsplannen bestaan uit een specifieke volgorde van content, waardoor de verkopers presentaties kunnen uitvoeren die voldoen aan de richtlijnen en inzake wetgeving en marketing van het bedrijf.

Een berichtgevingsplan kan een aantal berichtgevingsplanitems in een bepaalde volgorde bevatten, vergelijkbaar met een traditionele presentatie die uit een aantal dia's bestaat. Of een berichtgevingsplan kan een enkele dia zijn waarmee een specifiek bericht wordt gecommuniceerd. Tijdens het maken van een activiteit kunnen vertegenwoordigers de aanbevolen berichtgevingsplannen voor de activiteit, zoals een verkoopgesprek, taak of afspraak, bekijken om te zien of er aanbevelingen bestaan. Berichtgevingplanaanbevelingen zijn gebaseerd op segmentovereenkomsten en objectieve koppelingen tussen het berichtgevingsplan en het verkoopgesprek, de taak of de afspraak. Zie [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 547) voor meer informatie.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als uw taakverantwoordelijkheid niet het beheer van berichtgevingplangegevens omvat, is het tabblad voor het berichtplan voor uw configuratie wellicht uitgeschakeld. Aan uw gebruikersrol moet de machtiging voor het beheren van levering van persoonlijk content zijn toegewezen om te kunnen werken met pagina's voor berichtgevingsplannen.

Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van records voor berichtgevingsplannen. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een berichtgevingsplan maken

U kunt een nieuw berichtgevingsplan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Berichtgevingsplanvelden](#) (op pagina 548) voor meer informatie.

Werken met lijsten met berichtgevingsplannen

In de sectie 'Lijsten met berichtgevingsplannen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen met records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u tegelijkertijd werkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor berichtgevingsplannen.

Lijst met berichtgevingsplannen	Filters
Alle berichtgevingsplannen	Alle berichtgevingsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het berichtgevingsplan.
Recent gewijzigde berichtgevingsplannen	Alle berichtgevingsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente berichtgevingsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplannen' ziet u de berichtgevingsplannen die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte berichtgevingsplannen
- Recent gewijzigde berichtgevingsplannen
- Mijn recent gemaakte berichtgevingsplannen
- Mijn recent gewijzigde berichtgevingsplannen
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Berichtgevingsplan' op de richtingspijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Berichtgevingsplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van berichtgevingsplannen raadpleegt u:

- [Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan](#) (op pagina 546)
- [Berichtgevingsplanitems toevoegen](#) (op pagina 547)
- [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 547)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplannen:

- [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 544)
- [Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'](#)" op pagina 544)
- [Berichtgevingsplanvelden](#) (op pagina 548)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Berichtgevingsplannen' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan

Met de volgende procedure kunt u boeken aan een berichtgevingsplan toevoegen. Wanneer u een boek aan een berichtgevingsplan hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het boek als verwant item op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen wordt

weergegeven. Zie [Lay-outs van verwante items aanpassen](#) (zie "[Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#)" op pagina 1155) voor meer informatie over het weergeven van verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek aan een berichtgevingsplan toe te voegen:

- 1 Open het gewenste berichtgevingsplan op de lijstpagina voor berichtgevingsplannen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
- 3 Kies in de boekselectie het boek dat u aan het berichtgevingsplan wilt toevoegen en klik vervolgens op 'OK'.

Zie [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287) voor meer informatie over boeken.

Berichtgevingsplanitems toevoegen

U kunt een berichtgevingsplanitem toevoegen aan een berichtgevingsplan. Een berichtgevingsplanitem bevat informatie over de items waaruit een berichtgevingsplan bestaat. Zie [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 551) voor meer informatie over berichtgevingsplanitems.

OPMERKING: als de itemsectie voor itemrelaties berichtgevingsplan niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) (op pagina 1155) of neemt u contact op met de systeembeheerder.

Ga als volgt te werk om een berichtgevingsplanitem aan een berichtgevingsplan toe te voegen:

- 1 Ga op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen naar de sectie 'Berichtgevingsplanitem' en klik op 'Nieuw'.
- 2 Vul de velden in op de wijze die wordt beschreven in [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 554) en sla de record op.

Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken

Tijdens het maken van activiteiten, kunnen vertegenwoordigers informatie vastleggen over accounts, relaties of producten die aan de activiteit zijn gekoppeld. Vertegenwoordigers kunnen ook de aanbevolen berichtgevingsplannen voor de activiteit (verkoopgesprek, taak of afspraak) bekijken als er aanbevelingen bestaan. Berichtgevingsplanaanbevelingen zijn als volgt gebaseerd op segmentovereenkomsten en objectieve koppelingen tussen het berichtgevingsplan en het verkoopgesprek, de taak of de afspraak:

- Als het primaire of secundaire segment van een berichtgevingsplan overeenkomt met het segment dat voor de activiteit is opgegeven, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een volledige, gouden ster.
- Als de primaire of secundaire doelstelling van een berichtgevingsplan overeenkomt met de doelstelling die voor de activiteit is opgegeven, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een halve, gouden ster.

- Als er geen segment- of doelstellingsovereenkomsten bestaan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een lege, witte ster.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) en [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515) voor meer informatie over verkoopgesprekken. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129) voor meer informatie over activiteiten.

Gebruik de volgende procedure om aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten te bekijken.

Ga als volgt te werk om berichtgevingsplannen voor activiteiten te bekijken:

- 1 Selecteer de activiteit voor uw bezoek.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van activiteiten.
- 2 Op de gegevenspagina ('Gespreksgegevens', 'Taakgegevens' of 'Afspraakgegevens') voor de activiteit schuift u omlaag naar de sectie 'Gesprekken' en opent u het verkoopgesprek dat u wilt bekijken.
- 3 Op de pagina 'Gespreksgegevens' schuift u omlaag naar de sectie 'Beschikbare berichtplannen' en bekijkt u de lijst met berichtgevingsplannen als volgt:
 - Een volledige, gouden ster in het veld 'Aanbeveling' geeft een segmentovereenkomst aan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
 - Een halve, gouden ster in het veld 'Aanbeveling' geeft een overeenkomst van doelstellingen aan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
 - Een lege, witte ster in het veld 'Aanbeveling' geeft aan dat er geen overeenkomst (segment of doelstellingen) bestaat tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
- 4 Klik op de koppeling van de naam van het berichtgevingsplan om het berichtgevingsplan te openen en te bekijken.

Berichtgevingsplanvelden

Gebruik de pagina 'Berichtgevingsplan bewerken' om een berichtgevingsplan toe te voegen of om de gegevens voor een bestaand berichtgevingsplan bij te werken. De pagina 'Berichtgevingsplan bewerken' bevat alle velden voor een berichtgevingsplan.

TIP: u kunt de berichtgevingsplannen ook bewerken op de lijst- en gegevenspagina's voor berichtgevingsplannen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over enkele velden voor berichtgevingsplannen.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Belangrijkste gegevens berichtgevingsplan	
Naam	De naam van het berichtgevingsplan (vereist).
Type	De berichtgevingsplancategorie. Enkele vooraf gedefinieerde typen zijn: 'Productlancering' en 'Gericht bericht'. Gebruik de keuzelijst om het type te kiezen (vereist).
Product	Het product dat aan dit berichtgevingsplan is gekoppeld. Gebruik het pictogram 'Opzoeken' om een product te selecteren (vereist).
Code	Een vrije-tekstveld dat kan worden gebruikt om een berichtgevingsplan te classificeren op intentie, therapeutisch gebied of een andere organisatorisch gedefinieerde classificatie.
Status	De huidige status van het berichtgevingsplan. Mogelijke statussen zijn: 'Goedgekeurd', 'Lopend', 'Afgewezen', 'Vrijgegeven' of 'Ingediend'. (Verplicht.)
Controleren	Geeft aan dat voor elk onderdeel van het berichtgevingsplan is gecontroleerd of deze goed wordt weergegeven, waardoor deze de status 'Geslaagd' heeft. Als alle items waaruit het berichtgevingsplan is samengesteld, de status 'Geslaagd' hebben, wordt in het veld 'Controleren' de waarde 'Geslaagd' ingesteld. Anders wordt de waarde ingesteld op 'Mislukt'. Dit veld in Oracle CRM On Demand wordt automatisch ingesteld.
Segment	Het marksegment (oftewel de groep accounts) waarop het berichtgevingsplan is gericht.
Primaire doelstelling	Hier wordt de eerste doelstelling van dit berichtgevingsplan aangegeven. Voer uw doelstelling in of klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer een doelstelling in de lijst.
Primair segment	Hier wordt het primaire segment aangegeven dat aan dit berichtgevingsplan wordt gekoppeld. De opties zijn: 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk/Landbouw', 'Grootschalige detailhandel', 'Welgesteld', 'Hoge nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'.
Secundaire doelstelling	<p>Hier wordt de tweede doelstelling van dit berichtgevingsplan aangegeven. Voer uw doelstelling in of klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer een doelstelling in de lijst.</p> <p>OPMERKING: er verschijnt een foutbericht als de primaire en secundaire doelstelling hetzelfde zijn en als er een secundaire doelstelling is geselecteerd zonder een primaire doelstelling.</p>

Veld	Omschrijving
Secundair segment	Hier wordt het secundaire segment aangegeven dat aan dit berichtgevingsplan wordt gekoppeld. De opties zijn: 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk/Landbouw', 'Grootschalige detailhandel', 'Welgesteld', 'Hoge nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'. OPMERKING: er verschijnt een foutbericht als het primaire en secundaire segment hetzelfde zijn en als er een secundair segment is geselecteerd zonder een primair segment.
Eigenaar	De gebruiker die eigenaar is van de berichtgevingsplanrecord. Standaard wordt in dit veld de gebruiker opgegeven die het berichtgevingsplan heeft gemaakt. Gebruik het pictogram 'Opzoeken' om de eigenaar te wijzigen (vereist).
Begindatum	De datum waarop het berichtgevingsplan zichtbaar wordt (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Vervaldatum	De datum waarop het berichtgevingsplan wordt gedeactiveerd (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Vrijgavedatum	De datum waarop deze inhoud kan worden gebruikt in Personal Content Delivery (PCD), (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Verklaring verplicht	Dit selectievakje geeft aan dat er een verklaringsbericht moet worden gepresenteerd aan het begin van dit berichtgevingsplan (vereist).
Follow-up inschakelen	Dit selectievakje is bestemd voor toekomstig gebruik,
Volgorde vergrendelen	Dit selectievakje wordt niet gebruikt in de huidige versie van Oracle CRM On Demand. (Verplicht.)
Aanvullende gegevens berichtgevingsplan	
Publiek	De omschrijving van de doelgroep van dit berichtgevingsplan.
Opmerking	Algemene opmerkingen over dit berichtgevingsplan.
Omschrijving	De omschrijving van de berichtgevingsplanrecord.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over berichtgevingsplannen:

- [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 544)
- [Werken met de Startpagina Berichtgevingsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'](#)" op pagina 544)
- [Berichtgevingsplannen beheren](#) (op pagina 546)

Berichtgevingsplanitems

U kunt de pagina's voor berichtgevingsplanitems gebruiken voor het maken, bijwerken en bijhouden van berichtgevingsplanitems.

Een *berichtgevingsplanitem* bevat informatie over de items die een berichtgevingsplan vormen. Deze items zijn volgens een specifieke volgorde, analoog aan een traditionele presentatie bestaande uit een aantal dia's geordend.

Een *oplossing* is de multimedia-content en grafische bestanden (zoals SWF-, GIF- of JPEG-bestanden) die worden gebruikt in presentaties op basis van een berichtplangevingsitem. Een oplossing kan opnieuw worden gebruikt; een berichtgevingsplanitem is uniek voor een afzonderlijk berichtenplan. De pagina 'Berichtgevingsplanitem' bevat aanvullende attribuutinformatie m.b.t. een oplossing.

OPMERKING: Uw bedrijfsbeheerder bepaalt welke tabbladen u kunt gebruiken. Als aan u taakverantwoordelijkheid niet het bijhouden van informatie over berichtgevingsplanitems is toegewezen, komt het tabblad 'Berichtgevingsplanitems' wellicht niet in uw configuratie voor. Aan uw gebruikersrol moet de machtiging voor het beheer van persoonlijke content-delivery zijn toegewezen om te mogen werken op de pagina voor berichtgevingsplanitems.

Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Item berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van itemrecords voor berichtgevingssplannen. Op de pagina wordt voor u relevante informatie weergegeven.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Item berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als u beschikt over een gebruikersrol met de machtiging 'Startpagina's personaliseren'.

Een berichtgevingsplanitem maken

U kunt een nieuw berichtgevingsplanitem maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 554)

Werken met lijsten met berichtgevingsplanitems

In de sectie 'Lijsten met berichtgevingsplanitems' staat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records die de mogelijkheid bieden om met een beperkt aantal records te werken.

De volgende tabel omschrijft de standaardlijsten voor berichtgevingsplanitems.

Lijst met berichtgevingsplanitems	Filters
Alle berichtgevingsplanitems	Alle berichtgevingsplanitems die u kunt weergeven, ongeacht de eigenaar van de berichtgevingsplanitems.

Lijst met berichtgevingsplanitems	Filters
Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems	Alle berichtgevingsplanitems met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente berichtgevingsplanitems weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems' staan de berichtgevingsplanitems die u onlangs hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

Als u beschikt over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren', kunt u sommige of alle van de volgende secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan':

- Recent gemaakte berichtgevingsplanitems
- Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems
- Mijn recent gemaakte berichtgevingsplanitems
- Mijn recent gewijzigde berichtgevingsplanitems
- Aanvullende rapportsecties (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties toegankelijk maken voor weergave op de 'Startpagina Item berichtgevingsplan')

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

- 1 Klik op de 'Startpagina Item berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out Startpagina Item berichtgevingsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te organiseren. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Berichtgevingsplanitems beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen](#) (op pagina 553)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplanitems:

- [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 551)
- [Werken met de 'Startpagina Items berichtgevingsplan'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'](#)" op pagina 551)
- [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 554)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Items berichtgevingsplan' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen

U kunt een itemrelatie berichtgevingsplan toevoegen aan een item berichtgevingsplan. Een *itemrelatie berichtgevingsplan* is een presentatie-item dat extra informatie biedt ter ondersteuning van het primaire item berichtgevingsplan. Als het hoofditem bijvoorbeeld de bijwerkingen van een nieuw medicijn toont, kan optionele informatie hierover de bijwerkingen van een vroegere medicijnklasse tonen. Als het hoofditem als strekking heeft dat klinisch onderzoek goede resultaten heeft opgeleverd, kunnen optionele details nummers van het klinisch onderzoek tonen. Zie voor meer informatie over itemrelaties berichtgevingsplan [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 555).

OPMERKING: als de itemsectie voor itemrelaties berichtgevingsplan niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) (op pagina 1155) of neemt u contact op met de systeembeheerder.

Een itemrelatie berichtgevingsplan toevoegen aan een item berichtgevingsplan

- 1 Scroll vanaf de gegevenspagina voor itemrelaties berichtgevingsplan naar de sectie 'Itemrelaties berichtgevingsplan' en klik op 'Nieuw'.

- 2 Vul de velden in, zoals beschreven wordt in [Itemrelaties berichtgevingplan toevoegen](#) (zie "Velden itemrelaties berichtgevingplan" op pagina 558). Sla de record op.

Berichtgevingsplanitemvelden

Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingplan kunt u een berichtgevingsplanitem toevoegen of de gegevens van een bestaand berichtgevingsplanitem bijwerken. Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingplan wordt de volledige veldenset voor een berichtgevingsplanitem weergegeven.

TIP: u kunt berichtgevingsplanitems ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor berichtgevingsplanitems. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over een aantal berichtgevingsplanitemvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie item berichtgevingplan	
Reeksnummer	Het volgnummer van dit berichtgevingsplanitem in het berichtgevingplan (vereist).
Naam	De naam van het berichtgevingsplanitem.
Weergavenaam	De naam waarmee het berichtgevingsplanitem in een berichtgevingplan wordt weergegeven.
Naam oplossing	De naam van de digitale inhoud waarop de berichtgevingsplanitemrelatie is gebaseerd. Gebruik het zoekpictogram om de oplossing te selecteren. (Vereist.)
Naam oplossing: Verificatiestatus	Hiermee wordt aangegeven of de digitale inhoud correct kan worden weergegeven. De mogelijke waarden zijn: 'Niet gecontroleerd', 'Geslaagd' of 'Mislukt'. (Alleen-lezen.) De waarde van dit veld wordt overgenomen uit de record van de gekoppelde oplossing die het bestand met de digitale inhoud bevat.
Naam oplossing: Vrijgavedatum	De datum die aangeeft vanaf wanneer de inhoud van de oplossing kan worden gebruikt in PCD. (Alleen-lezen.)
Naam oplossing: Vervaldatum	De datum die aangeeft vanaf wanneer de inhoud van de oplossing niet meer kan worden gebruikt in PCD. (Alleen-lezen.)
Verklaringsbericht	Met dit selectievakje wordt een bepaald item als verklaringsbericht gemarkeerd. Vaak moet een berichtgevingplan worden

Veld	Omschrijving
	voorafgegaan door een of meer verklaringsberichten die garanderen dat alle relevante informatie volledig openbaar wordt gemaakt en dat alle wettelijke richtlijnen en regelgevingen worden nageleefd (vereist).
Type	De categorie van het berichtgevingsplanitem. Gebruik de keuzelijst om een type te selecteren (vereist).
Waardering	Een kwalitatieve waardering van de effectiviteit van dit item. Gebruik de keuzelijst om een waardering te selecteren.
Bovenliggend berichtgevingsplan	Het berichtgevingsplan waarvan dit berichtgevingsplanitem een onderdeel is. Gebruik het zoekpictogram om het bovenliggende berichtgevingsplan te selecteren (vereist).
Status	De huidige status van het berichtgevingsplanitem. Gebruik de keuzelijst om de status te selecteren. De vooraf geconfigureerde opties zijn 'Verbergen' en 'Tonen'.
Omschrijving	Een korte omschrijving van de inhoud voor dit item.
Aanvullende informatie item berichtgevingsplan	
Samenvatting	Een beknopte omschrijving voor het item.
Aantekeningen spreker	Aantekeningen die u kunt toevoegen tijdens de presentatie van het item.
Publiek	De doelgroep voor de inhoud.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplanitems:

- [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 551)
- [Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'](#) (op pagina 551)
- [Berichtgevingsplanitems beheren](#) (op pagina 552)

Itemrelaties berichtgevingsplan

Gebruik de pagina's van 'Itemrelaties berichtgevingsplan' om itemrelaties voor berichtgevingsplannen te maken, bij te werken en te volgen.

Een *itemrelatie berichtgevingsplan* is een presentatie-item dat optionele informatie biedt ter ondersteuning van het primaire berichtgevingsplanitem. Als het hoofditem bijvoorbeeld de bijwerking van een nieuw medicijn laat zien, kan optionele verwante informatie de bijwerkingen van een oudere klasse medicijnen laten zien. Als het thema van het hoofditem is dat een medisch onderzoek goede resultaten had, kunnen optionele details bijvoorbeeld cijfers uit het medische onderzoek laten zien. Een berichtgevingsplan bestaat uit een aantal berichtgevingsplanitems in een bepaalde volgorde, vergelijkbaar met een traditionele presentatie die uit een

aantal dia's bestaat. Aan elk berichtgevingsplanitem kunnen verwante items zijn gekoppeld, die *itemrelaties berichtgevingsplan* worden genoemd. De pagina 'Itemrelaties berichtgevingsplan' bevat informatie over deze ondersteunende presentatie-items.

OPMERKING: uw beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als het volgen van berichtgevingsplanitems niet voorkomt in uw functieomschrijving, is het tabblad 'Itemrelaties berichtgevingsplan' mogelijk niet opgenomen in uw installatie. Uw gebruikersrol moet de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten om te kunnen werken met de pagina's van 'Itemrelaties berichtgevingsplan'.

Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van itemrelatierecords voor berichtgevingsplannen. Deze pagina bevat verschillende secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Itemrelaties voor berichtgevingsplannen maken

Als u een nieuwe itemrelatie voor een berichtgevingsplan wilt maken, klikt u op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 558) voor meer informatie.

Werken met itemrelatielijsten voor berichtgevingsplannen

In de lijstsectie voor 'Itemrelaties berichtgevingsplan' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. *Gefilterde lijsten* zijn subsets met groepen of records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor itemrelaties voor berichtgevingsplannen weergegeven:

Lijst met itemrelaties berichtgevingsplan	Filters
Alle itemrelaties voor het berichtgevingsplan.	Alle itemrelaties voor berichtgevingsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de itemrelatie van het berichtgevingsplan.
Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan	Alle itemrelaties voor berichtgevingsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente itemrelaties voor berichtgevingsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan' worden de itemrelaties voor het berichtgevingsplan weergegeven die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u een aantal van de of alle onderstaande secties aan uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte itemrelaties berichtgevingsplan
- Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan
- Mijn recent gemaakte itemrelaties berichtgevingsplan
- Mijn recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan
- Extra rapportsecties. (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties toe te voegen aan uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan':

- 1** Klik op de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Itemrelaties berichtgevingsplan beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

■ [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over itemrelaties berichtgevingsplan:

- [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 555)
- [Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'](#) (op pagina 556)
- [Velden itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 558)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Itemrelaties berichtgevingsplan' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Velden itemrelaties berichtgevingsplan

Gebruik de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan om een itemrelatie voor het berichtgevingsplan toe te voegen of gegevens voor een bestaande itemrelatie voor het berichtgevingsplan bij te werken. Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan voor het berichtgevingsplan wordt de volledige set velden voor een itemrelatie voor een berichtgevingsplan getoond.

TIP: u kunt itemrelaties voor het berichtgevingsplan ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor itemrelaties berichtgevingsplan. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Itemrelaties berichtgevingsplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over itemrelaties voor het berichtgevingsplan	
Naam	De naam van de itemrelatie voor het berichtgevingsplan
Weergavenaam	De naam die wordt gebruikt voor de weergave van de itemrelatie voor het berichtgevingsplan in het berichtgevingsplan
Bovenliggend item	Het bovenliggende berichtgevingsplanitem waarvoor deze

Veld	Omschrijving
berichtgevingsplan	itemrelatie voor het berichtgevingsplan de optionele backup of gedetailleerde informatie geeft (vereist).
Omschrijving	Een korte omschrijving van de inhoud van dit item
Type	De categorie van de itemrelatie voor dit berichtgevingsplan. Gebruik de keuzelijst om een type te selecteren (vereist).
Naam oplossing	De naam van de inhoud van het multimedia- of grafische bestand waarop de itemrelatie voor het berichtgevingsplan is gebaseerd (vereist)
Samenvatting	Een beknopte omschrijving voor het item

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over itemrelaties berichtgevingsplan:

- [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 555)
- [Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'](#) (op pagina 556)
- [Itemrelaties berichtgevingsplan beheren](#) (op pagina 557)

9 Vermogensbeheer

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor vermogensbeheer:

- **Rekeningen.** Met deze pagina's kunt u gegevens over rekeningen beheren.
- **Rekeninghouders.** Met deze pagina's kunt u gegevens over rekeninghouders beheren.
- **Rekeningenportefeuilles.** Met deze pagina's kunt u de transacties van één financieel product voor een rekening beheren.
- **Financiële plannen.** Met deze pagina's kunt u de financiële plannen van een relatie of bedrijf voor een of meer specifieke rekeningen beheren.
- **Financiële producten.** Met deze pagina's kunt u gegevens over financiële producten beheren.
- **Financiële transacties.** Met deze pagina's kunt u de transacties voor een specifieke rekening bijhouden.
- **Portefeuilles.** Met deze pagina's kunt u portefeuilleaccounts beheren.
- **Huishoudens.** Met deze pagina's kunt u gegevens beheren voor een groep verwante relaties die deel uitmaken van hetzelfde huishouden.

Opmerking: al deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Huishoudens

Gebruik de 'Startpagina Huishouden' om huishoudenrecords te maken, bij te werken en bij te houden.

Een *huishouden* is een groep relaties met een gemeenschappelijke koppeling of toewijzing, bijvoorbeeld een gezin (ouders en kinderen) dat op één adres woont. Relaties kunnen worden gegroepeerd in een huishouden en gevolgd, waarbij een relatie in een of meer huishoudens of relatiegroepen kan worden opgenomen. Financiële instellingen en individuele gebruikers, zoals banken, adviseurs en relatiebeheerders, kunnen om verschillende redenen relaties groeperen. Verwante informatie voor huishoudens kan worden verzameld van de relaties die aan het huishouden zijn gekoppeld.

Huishoudens bieden waardevolle segmentatiegegevens over het huishouden als geheel alsmede een overzicht van gegevens over relaties van de leden van het huishouden. U kunt de pagina's 'Huishouden' gebruiken om demografische gegevens over een huishouden te verzamelen en vast te leggen. Op deze pagina's kunt u ook rekeningen, producten en relatiegegevens van een huishouden weergeven. Met deze informatie kunt u de gegevens van de klant evalueren.

Door alle rekeningen van een klant te groeperen per huishouden, krijgen financiële instellingen inzicht in de waarde van de klant voor de organisatie en kunnen ze zoeken naar mogelijkheden voor cross- en up-selling van aanvullende producten en diensten aan de klant, zoals opstalverzekeringen en leningen voor de studie

van de kinderen. Bovendien krijgt de instelling inzicht in de algehele financiële positie van het huishouden omdat alle rekeningen van een klant per huishouden worden weergegeven.

Subaccounts en verwante informatie voor huishoudens

Gebruik de pagina's 'Huishouden' om een huishouden te definiëren en van een profiel te voorzien. U kunt deze pagina's ook gebruiken om de subrekeningen en andere verwante informatie van een huishouden te bekijken, zoals:

- **Relaties.** Bij een huishouden kunnen verwante relaties horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle relaties zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Relaties](#) (op pagina 215) voor meer informatie.
- **Claims.** Bij een huishouden kunnen claims horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle claims zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Claims](#) (op pagina 608) voor meer informatie.
- **Financiële plannen.** Bij een huishouden kunnen financiële plannen horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle financiële plannen zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Financiële plannen](#) (op pagina 587) voor meer informatie.
- **Polishouders.** Bij een huishouden kunnen polishouders horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle polishouders zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Polishouders](#) (op pagina 633) voor meer informatie.
- **Rekeninghouders.** Bij een huishouden kunnen rekeninghouders horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle rekeninghouders zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Rekeninghouders](#) (op pagina 581) voor meer informatie.
- **Huishoudteam.** Gebruikers kunnen deel uitmaken van het team dat bij een huishouden hoort. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle teamleden (gebruikers) van een huishouden zien.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van huishoudgegevens, kan het tabblad 'Huishoudens' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Huishouden'

De 'Startpagina Huishouden' is het beginpunt voor het beheren van huishoudens.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Huishouden' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Huishoudens maken

U kunt een huishouden maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken huishoudens'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Huishoudvelden](#) (op pagina 566) voor meer informatie.

Werken met lijsten met huishoudens

De sectie 'Lijsten met huishoudens' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor 'Huishoudens'.

Lijst met huishoudens	Filters
Recent gewijzigde huishoudens	Alle oplossingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle huishoudens	Alle huishouden die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het huishouden.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde huishoudens weergeven

De sectie 'Mijn recent bekeken huishoudens' bevat de huishoudens die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Huishouden'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Huishouden' toevoegen:

- Recent gemaakte huishoudens
- Recent gewijzigde huishoudens
- Mijn recent gemaakte huishoudens
- Mijn recent gewijzigde huishoudens
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Huishouden').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Huishouden' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Huishouden' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Huishouden' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 561)
- [Huishoudens beheren](#) (op pagina 564)
- [Huishoudvelden](#) (op pagina 566)

Huishoudens beheren

Voor het beheren van huishoudens voert u de volgende taken uit:

- [Profielen maken van huishoudens](#) (op pagina 565)
- [Leden van huishoudens bijhouden](#) (op pagina 565)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 95)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 561)
- [Werken met de 'Startpagina Huishouden'](#) (op pagina 562)
- [Huishoudvelden](#) (op pagina 566)

Profielen maken van huishoudens

U kunt een profiel maken van huishoudens door de gegevens in huishoudrecords bij te werken.

Ga als volgt te werk om een profiel van een huishouden te maken:

- 1 Selecteer het huishouden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van huishoudens.
- 2 Klik op de pagina 'Gegevens huishouden' op 'Bewerken'.
- 3 Vul alle velden in op de pagina 'Huishouden bewerken'. Zie [Huishoudvelden](#) (op pagina 566) voor een omschrijving van de velden.

Leden van huishoudens bijhouden

Als u leden van huishoudens wilt bijhouden, voegt u deze als relatie binnen het huishouden toe.

Ga als volgt te werk om leden van huishoudens bij te houden:

- 1 Selecteer de huishoudrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van huishoudrecords.
- 2 Ga op de pagina 'Huishoudgegevens' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: u kunt ook de sectie 'Relaties' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor instructies.
- 3 Klik op de pagina 'Relatielijst' op het zoekpictogram in het veld 'Nieuwe relatie'. Hiermee opent u het venster 'Zoeken naar relatie'.
- 4 Selecteer in het venster 'Zoeken naar relatie' een relatie.

- 5 Selecteer op de pagina 'Relatielijst' de relatie met het huishouden voor de relatie in de vervolgkeuzelijst 'Relatie'.

Veld	Omschrijving
Nieuwe relatie	De naam van de relatie voor het huishouden. Selecteer de relatie in het venster 'Zoeken naar relatie'.
Relatie	De relatie met het huishouden van de relatie. U kunt allerlei vooraf gedefinieerde relaties selecteren, bijvoorbeeld 'Hoofd', 'Echtgenote', 'Kind', 'Lid schoonfamilie', 'Subwaarde 2e generatie' en 'Baas'.
Totaliseren	Schakel het selectievakje 'Totaliseren' in om een subset relaties te selecteren waarvoor u de financiële totalen van het huishouden wilt berekenen (bijvoorbeeld: 'Netto materieel actief' of 'Totaal inkomen'). Niet-geselecteerde relaties worden niet getotaliseerd voor huishoudens of voor gerelateerde lijsten, zoals 'Verkoopkansen', 'Portefeuilles', 'Activiteiten' of 'Aantekeningen'. 'Totaliseren' is standaard ingeschakeld. Opmerking: het selectievakje 'Totaliseren' op de gegevenspagina voor relaties en de pagina 'Gegevens huishouden' is hetzelfde. Een wijziging op de ene pagina wordt daarom ook weergegeven op de andere pagina.

- 6 Klik op de pagina 'Relatielijst' op 'Opslaan'.
- 7 Geef het veld 'Nieuwe relatie' op een lager niveau weer om een relatie te selecteren en selecteer de relatie met het huishouden voor de relatie in de keuzelijst 'Relatie'.

Zie [Huishoudvelden](#) (op pagina 566) voor meer informatie over huishoudvelden.

Huishoudvelden

Gebruik de pagina 'Huishouden bewerken' als u een huishouden wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand huishouden wilt bijwerken. De pagina 'Huishouden bewerken' bevat alle velden voor een huishouden.

OPMERKING: Beheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in keuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over bepaalde velden. Veel velden op de pagina's 'Huishouden' zijn alleen lezen, omdat ze worden berekend op basis van de relatierecords die aan het huishouden zijn gekoppeld via het veld 'Totaliseren' dat voor het huishouden is ingeschakeld. Niet-additieve velden, zoals adressen, worden meestal getotaliseerd op basis van de primaire relatie in het huishouden.

Als aan het huishouden geen relatierecords zijn gekoppeld, kunt u relaties toevoegen aan het huishoudrecord. Zie [Leden van huishoudens bijhouden](#) (op pagina 565) voor meer informatie.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Belangrijkste informatie huishouden	
Naam huishouden	Maximaal 50 tekens.
Primair	Alleen lezen.
Informatie huishoudgegevens	
Type	Standaardwaarden zijn: Familie - kinderen, Familie - geen kinderen, Familie - oudere burger, Ongehuwd, Eenoudergezin, Familie, Uitgebreide familie, Ongetrouwd stel, Kinderen uit huis, Gepensioneerd en Overig.
Segment	Standaardwaarden zijn: Kantoormedewerker, Arbeider, Platteland, Eigen woning, Huurder, Landelijk / boeren, Grootschalige detailhandel, Rijk, Hoogste nettowaarde, Multimiljonairs en Bijzonder hoge nettowaarde.
Laatste activiteit	Alleen lezen. De datum van de laatste activiteit die is gekoppeld aan het huishouden.
Geboortedatum hoofd huishouden	Alleen lezen.
Aanvullende informatie	
Account	Alleen lezen.
Relatie	Alleen lezen.
Eigenaar	De eigenaar kan meestal recordgegevens bijwerken, een record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan de toegangsniveaus aanpassen om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').
Financieel profiel huishouden	
Totaal inkomen	Het totale inkomen van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen lezen.
Totale activa	Het totaal van de activa van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen lezen.
Totaal onkosten	De totale onkosten van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen lezen.
Totaal passiva	Het totaal van de passiva van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen lezen.
Netto materieel actief	De totale nettowaarde van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen lezen.
Risicoprofiel investering	

Veld	Omschrijving
Risicoprofiel	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden.
Ervaringsniveau	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden. Alleen lezen.
Investeringshorizon	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden. Alleen lezen.
Huidige investeringsmix	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden. Alleen lezen.
Doelstelling	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden. Alleen lezen.
Hoofddoel	Gevuld met gegevens uit relatierecord van het hoofd huishouden. Alleen lezen.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 561)
- [Werken met de 'Startpagina Huishouden'](#) (op pagina 562)
- [Huishoudens beheren](#) (op pagina 564)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)

Portefeuilles

Op de pagina's 'Portefeuille' kunt u elk type portefeuille maken, bijwerken en volgen. Portefeuilles bevatten elk type informatie met betrekking tot een relatie die u wilt volgen.

Portefeuilles kunnen de volgende items vertegenwoordigen:

- **Rekeningen.** Een makelaardij-account, lening of creditcard.
- **Verzekeringscontracten.** Een levensverzekering of lijfrenteverzekering.

U kunt de pagina's 'Portefeuille' gebruiken voor het identificeren en profileren van een portefeuille.

TIP: gebruik het recordtype 'Rekening' en het recordtype voor rekeningenhiërarchie om groepen met rekeningen, ook wel portefeuilles genoemd, te volgen. Zie [Bovenliggende rekeningen volgen](#) (op pagina 579) voor meer informatie over rekeningen.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Portefeuilles' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'

De 'Startpagina Portefeuilleaccounts' is het startpunt voor het beheer van portefeuilleaccounts.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' aanpassen. Verder, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een portefeuilleaccount maken

U maakt een portefeuilleaccount door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn onlangs bekeken portefeuilles'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 573) voor meer informatie.

Werken met lijsten met portefeuilleaccounts

De sectie 'Overzicht portefeuille' bevat een aantal overzichten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor portefeuilleaccounts.

Overzicht portefeuille	Filters
Alle portefeuilleaccounts	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven
Onlangs gemaakte portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven, gesorteerd op het veld 'Gemaakt op'.
Onlangs gewijzigde portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven, gesorteerd op het veld 'Gewijzigd'.
Mijn onlangs gewijzigde portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u onlangs hebt gewijzigd.
Mijn onlangs gemaakte portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u onlangs hebt gemaakt.
Mijn portefeuilleaccounts	Alle portefeuilleaccounts met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, maakt u een nieuwe lijst of bekijkt, bewerkt of verwijdert u een bestaande lijst, en klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde portefeuilleaccounts weergeven

In de sectie 'Mijn onlangs bekeken portefeuilles' worden de portefeuilleaccounts weergegeven die u recentelijk hebt bekeken.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u een aantal van de volgende secties of alle volgende secties aan uw 'Startpagina Account portefeuille' toevoegen:

- Onlangs gemaakte portefeuilles
- Onlangs gewijzigde portefeuilles
- Mijn onlangs gemaakte portefeuilles
- Mijn onlangs gewijzigde portefeuilles
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' rapportsecties worden weergegeven).

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 573)
- [Portefeuilleaccounts beheren](#) (op pagina 571)

Portefeuilleaccounts beheren

Voer de volgende taken uit om portefeuille-accounts te beheren:

- [Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen](#) (op pagina 572)
- [Portefeuille-subaccounts opgeven](#) (op pagina 572)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67) (inclusief verwijzingen)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 95)
- [Agenda's en activiteiten beheren](#) (op pagina 131)
- [Boeken instellen](#) (op pagina 1296)
- [Webapplets maken](#) (op pagina 1161)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Werken met de 'Startpagina Account portefeuille'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'](#)" op pagina 569)
- [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 573)

Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen

Als u belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts wilt volgen, koppelt u deze relaties aan de portefeuilleaccountrecord en voegt u ze toe.

Ga als volgt te werk om belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts te volgen:

- 1 Selecteer de portefeuilleaccountrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2 Schuif op de pagina 'Accountgegevens portefeuille' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: u kunt de sectie 'Relaties' aan uw lay-out toevoegen. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor meer informatie.
- 3 Klik op de pagina 'Relatielijst' op het pictogram 'Opzoeken' naast de kolom 'Naam'.
- 4 Klik in het opzoekvenster op 'Nieuw' om een nieuwe relatierecord te maken of een bestaande relatie te selecteren.
- 5 Voer op de pagina 'Relatielijst' alle benodigde gegevens in.
- 6 Sla de record op.

Portefeuille-subaccounts opgeven

U kunt een hiërarchie van portefeuilleaccounts opgeven, zoals een beleggingsfonds in een levensverzekering- of makelaardij-account, door een relatie te definiëren tussen de bovenliggende en de onderliggende account. Eerst maakt u de bovenliggende portefeuilleaccount en vervolgens selecteert u deze account als de bovenliggende account van een onderliggende portefeuilleaccount, ofwel subaccount.

Portefeuilles hebben een één-op-veel-relatie met portefeuille-subaccounts. U kunt bijvoorbeeld veel beleggingsfonds- of aandelen-subaccounts hebben voor een makelaardijportefeuilleaccount.

Ga als volgt te werk om een portefeuille-subaccount te maken:

- 1 Selecteer de bovenliggende portefeuilleaccount.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2 Schuif op de pagina 'Accountgegevens portefeuille' naar de sectie met portefeuille-subaccounts en klik op 'Nieuw'.
OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Subaccounts portefeuille' aan uw lay-out toevoegen. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677) voor informatie over het wijzigen van de lay-out.
- 3 Voer de benodigde gegevens in op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts die wordt weergegeven.

- 4 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om de bovenliggende portefeuilleaccount op te geven:

- 1 Selecteer de onderliggende portefeuille-subaccount.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2 Klik op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Bovenliggende portefeuilleaccount'.
- 3 Selecteer de bovenliggende portefeuilleaccount in het opzoekvenster.
- 4 Sla de record op.

Velden portefeuilleaccount

Gebruik de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts als u een portefeuilleaccount wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande portefeuilleaccount wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts bevat alle velden voor een portefeuilleaccount.

OPMERKING: Beheerders kunnen uw toepassing op verschillende manieren aanpassen, bijvoorbeeld door de namen voor recordtypen, velden en opties in keuzelijsten te wijzigen. Hierdoor kan de informatie op uw scherm afwijken van de standaardinformatie die wordt beschreven in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie hoofdaccount	
Rekeningnr.	Vereist veld. Maximaal 100 tekens.
Instelling	Opzoekveld voor de instelling die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Product	Opzoekveld voor het product dat aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Type account	Een zoeklijst met beschikbare accounttypen. Standaardwaarden zijn 'Contract lijfrenteverzekering', 'Collectieve polis', '401 (k)', 'Betaalrekening', 'IRA', 'Levensverzekering', 'Beleggingsfonds', 'Sparen' en 'Overig'.
Primaire relatie	Alleen lezen.
Account	Opzoekveld voor de account die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Omzet	Omzet die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Inkoopdatum	De datum waarop de rekening is geopend.

Veld	Omschrijving
Datum geannuleerd/verkocht	De datum waarop de account is gesloten. In het geval van een afzonderlijke portefeuille kan dit de datum zijn waarop alle aandelen zijn verkocht.
Status	De status van de portefeuilleaccount. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'In behandeling', 'Prijsopgave', 'Beëindigd' en 'Gesloten'.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt.
Bovenliggende portefeuilleaccount	De bovenliggende portefeuilleaccount voor de huidige portefeuilleaccount.
Eigenaar	<p>De eigenaar kan meestal recordgegevens bijwerken, een record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p>
Primaire groep	<p>De primaire groep van de portefeuille-eigenaar.</p> <p>In oudere releases dan release 13 wordt dit veld gebruikt om de toegankelijkheid van de groep in portefeuillerecords te definiëren. U kunt in plaats van deze mogelijkheid het best de boekfunctionaliteit gebruiken. Zie Boeken instellen (op pagina 1296) voor meer informatie.</p>
Polisinformatie	
Risicoklasse	Het risiconiveau van de portefeuille. Maximaal 50 tekens.
Premie	Kosten van de verzekeringspolis in uw valuta.
Nominale waarde	De nominale waarde van de verzekeringspolis in uw valuta.
Ingangsdatum	De begindatum van de verzekeringspolis.
Vervaldatum	De vervaldatum van de verzekeringspolis.
Informatie investeringen	
Totale activumwaarde	De waarde van al uw investeringen in uw valuta.
Datum waardering	De datum van de waardering van al uw activa.
Informatie lening	
Leenbedrag	De waarde van uw lening in uw valuta.
Rente (jaarbasis)	Het rentetarief voor uw lening.
Vervaldatum	De vervaldatum voor afbetaling van de lening.

Veld	Omschrijving
Termijn	Alleen lezen. De samenvoeging van de waarden in de velden 'Lengte termijn' en 'Termijneenheid'.
Lengte termijn	De tijdperiode waarin de lening wordt afgelost, meestal uitgedrukt in maanden.
Termijneenheid	De keuzelijst met mogelijke termijneenheden. De standaardwaarden zijn: 'Dag', 'Week', 'Maand' en 'Jaar'.
Creditcardinformatie	
Kredietlimiet	Het maximale krediet dat beschikbaar is voor de account.
Rente (jaarbasis)	Het jaarlijkse rentetarief dat wordt berekend over de kosten van het saldo.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Werken met de 'Startpagina Account portefeuille'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'](#)" op pagina 569)
- [Portefeuilleaccounts beheren](#) (op pagina 571)

Rekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Rekening' om alle typen rekeningen te maken, bij te werken en te traceren. Rekeningen zijn normaal gesproken de rekeningen van een relatie of bedrijf die worden beheerd door een financiële instelling. Met rekeningen kunnen echter ook alle rekeningen van relaties of bedrijven worden getraceerd, inclusief rekeningen bij andere financiële instellingen.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Rekeningen' in uw installatie ontbreken.

Een *rekening* is een record voor de financiële transacties tussen financiële instellingen. De record bevat financiële producten waarvoor de financiële instelling specifieke fiduciaire verantwoordelijkheden heeft. Rekeningen bieden een structuur waarin financiële instellingen zowel relaties als bedrijfsrelaties kunnen beheren.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wordt de naam van *Rekening* gewijzigd in *Zakelijke rekening*. Zakelijke rekeningen vertegenwoordigen een rechtspersoon, zoals een bedrijf, onderneming of trust. De rekeningen bieden de mogelijkheid tot bovenliggende en onderliggende relaties ter ondersteuning van divisies, afdelingen en andere complexe juridische structuren.

U kunt rekeningen gebruiken om rekeningtypen te traceren, zoals spaarrekeningen, betaalrekeningen, hypothecaire leningen, depositobewijzen, creditcards, rekeningen courant, investeringen, leningen, pensioenen, opleidingen, enzovoort.

Met rekeningen kunnen financiële instellingen schakelen van relaties met focus op rekeningen naar relaties met focus op cliënten en huishoudens. Met deze mogelijkheid hebt u toegang tot informatie over rekeningen

op hoog niveau in de velden 'Type rekening', 'Saldo' en 'Gezamenlijk' ter ondersteuning van relaties met focus op cliënten en huishoudens, inclusief activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en agenda's. Rekeningen bieden verder ondersteuning voor rekeninghiërarchieën en subrekeningen. Deze hiërarchieën maken het mogelijk rekeningen te groeperen in portefeuilles. Gebruik de groepering van rekeningen om rekeningen te groeperen in portefeuilles. De volgende afbeeldingen tonen voorbeelden van hiërarchieën. Afbeelding 1 toont een bovenliggende en onderliggende relatie voor een rekening. Afbeelding 2 toont een relatie tussen een portefeuillerekening en een rekening. Afbeelding 3 toont een relatie tussen een rekening en een subrekening.

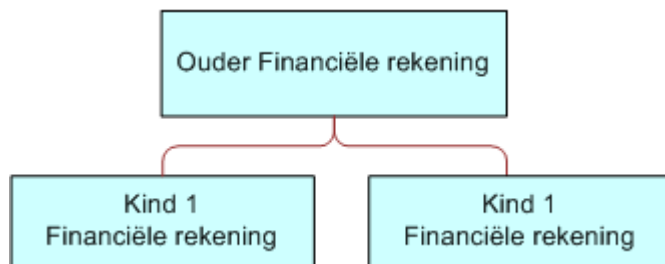


Figure 1: Bovenliggende en onderliggende relaties voor financiële rekeningen

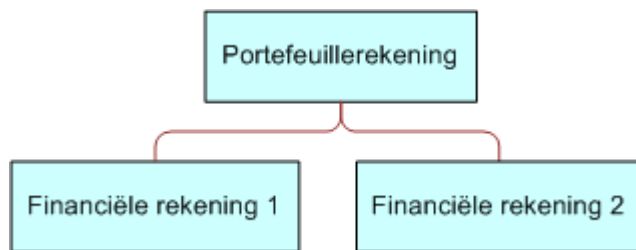


Figure 2: Relatie tussen portefeuillerekeningen en financiële rekeningen

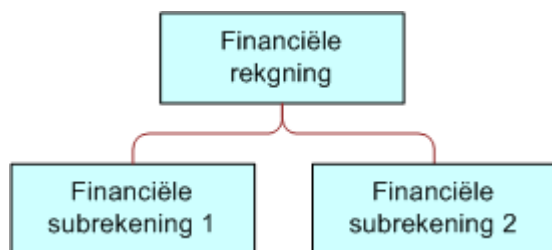


Figure 3: Relatie tussen financiële rekeningen en subrekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Rekening' om een rekening te identificeren en profileren. U kunt de pagina's voor 'Rekening' ook gebruiken om de subrekeningen van een rekening en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- [Rekeninghouders](#) (op pagina 581)
- [Portefeuilles voor rekeningen](#) (op pagina 584)
- [Financiële transacties](#) (op pagina 597)

- [Financiële plannen](#) (op pagina 587)
- [Polissen](#) (op pagina 628)
- [Verkoopkansen \(op pagina 232\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle verkoopkansen bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.
- **Activiteiten**. Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.
- [Serviceaanvragen \(op pagina 297\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening
- [Leads \(op pagina 172\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle leads bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.

Werken met de 'Startpagina Rekening'

De 'Startpagina Rekening' is het beginpunt voor het beheren van rekeningen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Rekening' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een rekening maken

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde rekeningen' om een nieuwe rekening te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor rekeningen](#) (zie "[Velden voor 'Rekening'](#)" op pagina 579) voor meer informatie.

Werken met lijsten met rekeningen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor rekeningen beschreven.

Lijst met rekeningen	Filters
Alle rekeningen	Alle rekeningen die u kunt bekijken
Onlangs gewijzigde rekeningen	Alle rekeningen die u recent hebt gewijzigd.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde rekeningen bekijken

De sectie 'Onlangs gewijzigde rekeningen' bevat de rekeningen die het meest recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekening'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Rekening', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Rekening'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Rekening'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Rekening' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Rekening' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Rekening' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Rekeningen beheren

Voor het beheren van rekeningen voert u de volgende taken uit:

- [Bovenliggende rekeningen volgen](#) (op pagina 579)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeningen:

- [Werken met de 'Startpagina Rekening'](#) (op pagina 577)
- [Velden voor 'Rekening'](#) (op pagina 579)

Bovenliggende rekeningen volgen

Om een bovenliggende rekening te kunnen volgen, moet u de bovenliggende rekeningen toevoegen aan het veld 'Bovenliggende rekening' bij de onderliggende rekening.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende rekening te volgen:

- 1 Selecteer de rekening.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van rekeningen.
- 2 Klik op 'Bewerken' op de pagina 'Rekeninggegevens'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor rekeningen het veld 'Bovenliggende rekening' en selecteer een rekening.

Velden voor 'Rekening'

Gebruik de bewerkingspagina voor rekeningen als u een rekening wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande rekening wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor rekeningen bevat alle velden voor een rekening.

TIP: u kunt hiërarchieën voor 'Rekening' aangeven, zoals een pensioenrekening die een onderliggende rekening is van een rekening voor 'Portefeuille'. Dit doet u door 'Rekening' te selecteren. Zie [Bovenliggende rekeningen traceren](#) (zie "[Bovenliggende rekeningen volgen](#)" op pagina 579) voor meer informatie over het aangeven van hiërarchieën.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Rekeningprofiel	
Rekeningnummer	Het nummer van de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Type rekening	Het type rekening. Enkele voorbeelden: Sparen, Krediet, Hypothecaire lening, Investering, Vermogen, Opleiding, Verzekering.
Primaire relatie	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat deze rekening de

Veld	Omschrijving
	primaire financiële rekening is.
Thuisfiliaal	Het thuisfiliaal voor de rekening binnen de financiële instelling.
Rekening	De naam van de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Datum open	De datum waarop de rekening is geopend bij de financiële instelling.
Gezamenlijk	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat de rekening gezamenlijk eigendom is. De rekening heeft meerdere relaties als eigenaar.
Niet in beheer	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat deze rekening niet in beheer is. <i>Niet in beheer</i> houdt in dat deze rekening niet bij deze financiële instelling, maar bij een andere financiële instelling in beheer is.
Saldo	Het valutaveld is een weergave van het saldo voor de rekening.
Balans per	De datum en tijd waarop het saldo voor het laatst is bijgewerkt.
Rekeninggegevens	
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Niet in beheer - instelling	De naam van de financiële instelling waar deze rekening in beheer wordt gehouden.
Bovenliggende rekening	De bovenliggende rekening voor deze onderliggende rekening.
Integratie rekening	
Omschrijving	De gedetailleerde omschrijving van de rekening.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze rekening voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Externe bron	De bron van de externe informatie over de portefeuille voor de rekening. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeningen:

- [Werken met de 'Startpagina Rekening'](#) (op pagina 577)
- [Rekeningen beheren](#) (op pagina 578)

Rekeninghouders

Gebruik de pagina's 'Rekeninghouder' om de relatie tussen een rekening en de bijbehorende rekeninghouders vast te leggen, bij te werken en te volgen. Een *rekeninghouder* is een willekeurige relatie die in verband kan worden gebracht met de rekening (normaal gesproken de wettige eigenaar van de rekening.)

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over rekeninghouders, kan het tabblad 'Rekeninghouders' in uw installatie ontbreken.

Met een record met rekeninghouders worden de relaties tussen relaties en rekeningen gevolgd. Dit zorgt voor een volledig overzicht van de relaties die verwant zijn aan rekeningen, en van de rekeningen die verwant zijn aan bepaalde relaties.

Met rekeninghouders van kunnen financiële instellingen en gebruikers de relatie tussen relaties en rekeningen traceren, en kunnen ze specifieke attributen en details van de relatie traceren. Rekeninghouders traceren de rol van een relatie ten opzichte van een rekening. Enkele voorbeelden hiervan: juridisch eigenaar, beheerder, adviseur, weldoener, enzovoort.

Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'

De 'Startpagina Rekeninghouder' is het beginpunt voor het beheren van rekeninghouders.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Rekeninghouder' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van deze pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een rekeninghouder definiëren

U kunt een rekeninghouder definiëren door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde rekeninghouders'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor rekeninghouder](#) (zie "[Velden voor rekeninghouders](#)" op pagina 583) voor meer informatie.

Werken met lijsten rekeninghouders

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor rekeninghouders beschreven.

Lijst met rekeninghouders	Filters
Alle rekeninghouders	Alle rekeninghouders die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de rekeninghouder.
Onlangs gewijzigde rekeninghouders	Alle rekeninghouders, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde rekeninghouders weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde rekeninghouders' bevat de rekeninghouders die recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekeninghouders'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekeninghouder', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Rekeninghouder'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Rekeninghouder'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Rekeninghouder' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Rekeninghouder' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Rekeninghouder' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeninghouders:

- [Rekeninghouders beheren](#) (op pagina 582)
- [Velden voor rekeninghouders](#) (op pagina 583)

Rekeninghouders beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

■ [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

■ [Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'](#) (op pagina 581)

■ [Velden voor rekeninghouders](#) (op pagina 583)

Velden voor rekeninghouders

Gebruik de bewerkingspagina voor rekeninghouders als u een rekeninghouder wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande rekeninghouder wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor rekeninghouders bevat alle velden voor een rekeninghouder.

TIP: u kunt de informatie voor de rekeninghouder ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor rekeninghouders. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel rekeninghouder	
Naam rekeninghouder	De naam van de rekeninghouder (normaal gesproken een relatie). Dit veld kan maximaal 100 tekens bevatten.
Rekening	De rekening waaraan de rekeninghouder is gekoppeld.
Rol	De rol van de rekeninghouder. Een rekeninghouder kan meerdere rollen hebben. Enkele voorbeelden van rollen: juridisch beheerder, eigenaar, advocaat en invloedpersoon.
Primaire relatie	Hiermee wordt aangegeven of de rekeninghouder de primaire relatie is voor de rekening.
Gekoppeld	De datum waarop de rekeninghouder voor het eerst is gekoppeld aan de rekening. Deze datum kan verschillen van de openingsdatum voor de rekening. Een juridisch beheerder kan bijvoorbeeld worden toegewezen aan (of verantwoordelijkheid krijgen voor) een rekening nadat de rekening is

Veld	Omschrijving
	geopend.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de houder van de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de rekeninghouder. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze rekeninghouder voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'](#) (op pagina 581)

Portefeuilles voor rekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Portefeuilles voor rekeningen' om financiële producten te maken, bij te werken en te traceren die worden bijgehouden met een specifieke rekeningen. Portefeuilles voor rekeningen vormen normaal gesproken het totaal van alle financiële transacties van individuele financiële producten of rekeningen.

Portefeuilles voor rekeningen bevatten informatie over de financiële producten die deel uitmaken van de verschillende rekeningen. Portefeuilles voor rekeningen kunnen worden gebruikt voor de tracering van alle typen financiële producten, waaronder de onderstaande producten:

- Vaste activa (bijvoorbeeld vastgoed, kunst en auto's)
- Financiële middelen (bijvoorbeeld obligaties, aandelen en beleggingsfondsen)
- Financiële diensten en leningen (bijvoorbeeld hypotheek en kredietfaciliteiten)
- Andere middelen die door u in 'Financiële producten' zijn gedefinieerd

Met portefeuilles voor rekeningen kunnen financiële instellingen overzichtsinformatie leveren over rekeningen van klanten vanuit middle-office- of back-office-toepassingen. Deze informatie bevat weergaven die zijn gebaseerd op cliënten of huishoudens. In Oracle CRM On Demand is gedetailleerde informatie over de portefeuilles voor rekeningen beschikbaar wanneer u de relatie met de cliënt beheert, bijvoorbeeld hoeveelheden, prijzen, prestaties en belangrijke datums (zoals de inkoopdatum).

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Rekeningen' in uw installatie ontbreken.

Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening'

De 'Startpagina Portefeuille rekening' is het beginpunt voor het beheren van portefeuilles voor rekeningen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Portefeuille rekening' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een portefeuille voor een rekening maken

U kunt een portefeuille voor rekeningen maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor Portefeuille rekening](#) (zie "[Velden voor 'Portefeuille rekening'](#)" op pagina 586) voor meer informatie.

Werken met lijsten met portefeuilles voor rekeningen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten met portefeuilles voor rekeningen omschreven.

Lijst met portefeuilles rekening	Filters
Alle portefeuilles voor rekeningen	Alle portefeuilles voor rekeningen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de portefeuilles voor de rekening.
Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen	Alle portefeuilles voor rekeningen, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bekijken, te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen' worden de portefeuilles voor rekeningen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Portefeuille rekening' toevoegen

Als de machtiging aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuille rekening', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuille rekening'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Portefeuille rekening' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Portefeuille rekening' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Portefeuille rekening' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Portefeuille rekening beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Velden voor 'Portefeuille rekening'](#) (op pagina 586)

Velden voor 'Portefeuille rekening'

Gebruik de bewerkingspagina voor rekeningenportefeuilles als u een rekeningenportefeuille wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande rekeningenportefeuille wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor rekeningenportefeuilles bevat alle velden voor een rekeningenportefeuille.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel portefeuille rekening	
Rekening	De rekening die is gekoppeld aan de portefeuille voor de rekening.
Financieel product	Het financiële product dat is gekoppeld aan de portefeuille voor de rekening.
Naam portefeuille rekening	De unieke naam van de portefeuille voor de rekening.
Hoeveelheid	Het aantal financiële-producteenheden van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Inkoopprijs	De inkoopprijs van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Inkoopdatum	De datum waarop de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening zijn gekocht. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Waarde	De waarde van de portefeuilles (dat wil zeggen: de inkoopprijs vermenigvuldigd met de hoeveelheid). Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Prestaties	Het verlies- of winstpercentage van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Integratie portefeuille rekening	
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de portefeuilles voor rekeningen. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de portefeuilles voor de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de portefeuille voor de rekening. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze portefeuille voor de rekening voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Financiële plannen

Gebruik de pagina's 'Financieel plan' om de financiële plannen van een rekening vast te leggen, bij te werken en bij te houden. *Financiële plannen* zijn meestal de financiële plannen van een relatie of bedrijf voor een of meer specifieke rekeningen die door een financiële instelling worden beheerd.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over financiële plannen, kan het tabblad 'Financieel plan' in uw installatie ontbreken.

Een financieel plan maakt financiële planning op hoog niveau mogelijk door toegang te bieden tot informatie zoals de status, de fase van een plan en goedkeuringen. Verder bevat een plan koppelingen naar de middle-office- en back-office-toepassingen. Batchfeeds en updates van webservices worden vaak gebruikt in Oracle CRM On Demand om middle-office en back-office-gegevens te integreren.

Met financiële plannen kunnen financiële instellingen CRM (customer relationship management) integreren met financiële planningstaken, workflows en te leveren producten binnen de volledige cyclus voor financiële planning. Met deze functie kunt u activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en leads voor een financieel plan bijhouden. Hierdoor wordt financiële planning met focus op cliënten en huishoudens mogelijk.

Gebruik de pagina's voor 'Financieel plan' om een financieel plan te identificeren en profileren. U kunt de pagina's voor 'Financieel plan' ook gebruiken om de subrekeningen van een financieel plan en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- **Verkoopkans.** Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 232) voor meer informatie.
- **Activiteit.** Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158) voor meer informatie.
- **Serviceaanvraag.** Zie [Service en communicatie beheren](#) (op pagina 295) voor meer informatie.
- **Lead.** Zie [Leads](#) (op pagina 172) voor meer informatie.

Werken met de 'Startpagina Financieel plan'

De 'Startpagina Financieel plan' is het beginpunt voor het beheren van financiële plannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Financieel plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een financieel plan maken

U kunt een financieel plan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële plannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële plannen](#) (zie "[Velden voor 'Financieel plan'](#)") op pagina 590) voor meer informatie.

Werken met lijsten met financiële plannen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor financiële plannen.

Lijst met financiële plannen	Filters
Alle financiële plannen	Alle financiële plannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het

Lijst met financiële plannen	Filters
	financiële plan.
Recent gewijzigde financiële plannen	Alle financiële plannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële plannen bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële plannen' bevat de financiële plannen die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Financieel plan' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Financieel plan'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel plan'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Financieel plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financieel plan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financieel plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële plannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 588)
- [Velden voor 'Financieel plan'](#) (op pagina 590)

Velden voor 'Financieel plan'

Gebruik de bewerkingspagina voor financiële plannen als u een financieel plan wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand financieel plan wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor financiële plannen bevat alle velden voor een financieel plan.

TIP: u kunt financiële plannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor financiële plannen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Financieel plan'.

Veld	Omschrijving
Profiel financieel plan	
Naam financieel plan	De naam van het financiële plan.
Type	Het type financieel plan. Enkele voorbeelden: 'Pensioen', 'Portefeuille', 'Vermogen', 'Opleiding', enzovoort.
Rekening	De rekening waaraan het financiële plan is gekoppeld.
Status	De status van het financiële plan. Enkele voorbeelden: 'In uitvoering', 'Actief', 'Goedgekeurd', 'Onder evaluatie bij Beheer', 'Onder evaluatie bij Klant', enzovoort.
Verzonden naar relatie	Schakel het selectievakje in om aan te geven dat dit financiële plan naar de relatie is verzonden.

Veld	Omschrijving
Goedgekeurd door relatie	Schakel het selectievakje in om aan te geven dat dit financiële plan is goedgekeurd door de relatie.
Overzicht financieel plan	
Externe bron	De bron van de externe informatie over het financiële plan. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor dit financiële plan voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Integratie-ID	De integratie-ID voor dit financiële plan.
Omschrijving	De gedetailleerde beschrijving van het financiële plan. Dit veld kan maximaal 16350 tekens bevatten.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële plannen:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 588)
- [Financiële plannen beheren](#) (op pagina 589)

Financiële producten

Met de pagina's 'Financiële producten' kunt u alle typen financiële producten maken, bijwerken en bijhouden.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van financiële producten, kan het tabblad 'Financiële producten' in uw installatie ontbreken.

Financiële producten in Oracle CRM On Demand zijn specifieke fysieke goederen of diensten die financiële instellingen aanbieden aan hun klanten, of groepen financiële producten. Met financiële producten kan ook worden verwezen naar financiële producten van een willekeurige financiële instelling.

Financiële producten kunnen worden gebruikt om typen financiële producten bij te houden, zoals leningen, directe deposito's (betaal- en spaarrekeningen), markttrentedeposito's (of geldmarktrekeningen), termijndeposito's (of depositocertificaten), enzovoort. Financiële producten kunnen ook betrekking hebben op aandelen, derivaten, aparte rekeningen, hedgefonds of beleggingsfondsen.

Met records voor financiële producten kunnen financiële instellingen de gegevens voor financiële producten raadplegen, inclusief productgegevens op hoog niveau, URL-koppelingen naar websites voor financiële producten, en catalogi. Met behulp van deze functie hebt u toegang tot de meest recente gegevens voor financiële producten en gerelateerde informatie over activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en agenda's voor uw klanten.

Het recordtype voor financiële producten biedt verder ondersteuning voor hiërarchieën voor financiële producten. Met deze hiërarchieën kunnen financiële producten worden gegroepeerd, bijvoorbeeld in

gebundelde aanbiedingen, beleggingsfondsen of andere items waarvoor meerdere hiërarchieën of groepen zijn vereist.

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van hiërarchieën voor financiële producten.

Afbeelding 4 bevat een voorbeeld van de hiërarchie voor een beleggingsfonds.

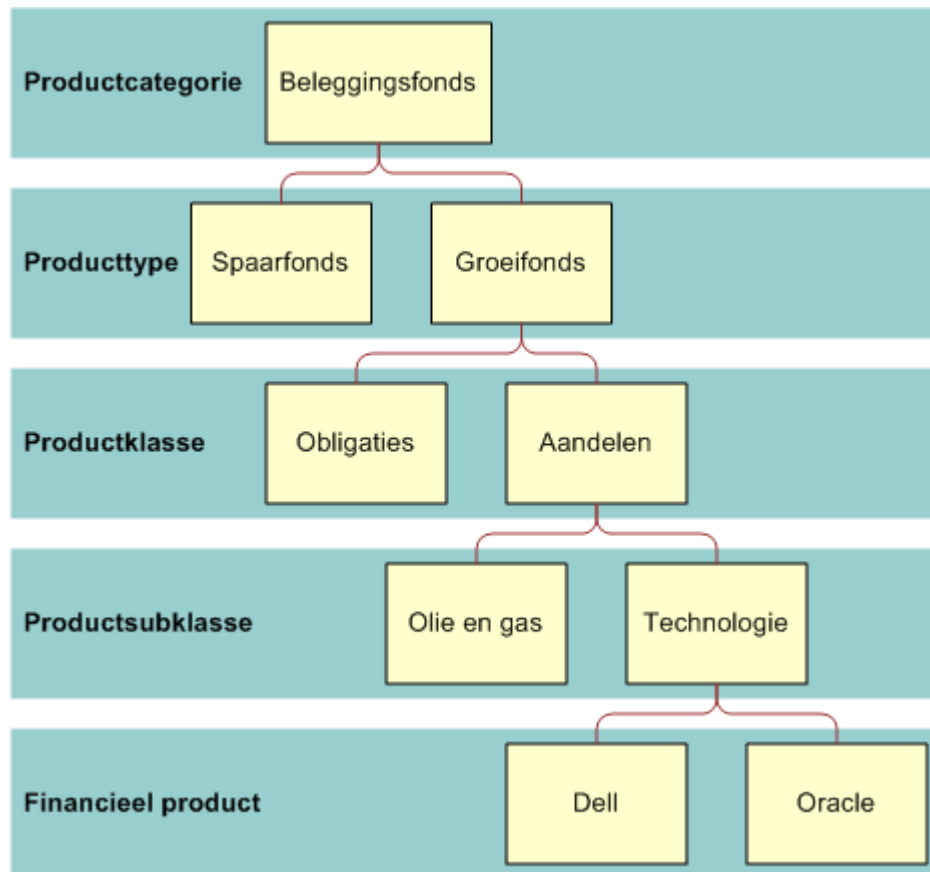


Figure 4: Voorbeeld van hiërarchie voor beleggingsfonds

Afbeelding 5 bevat een voorbeeld van de hiërarchie voor een verzekeringspolis.

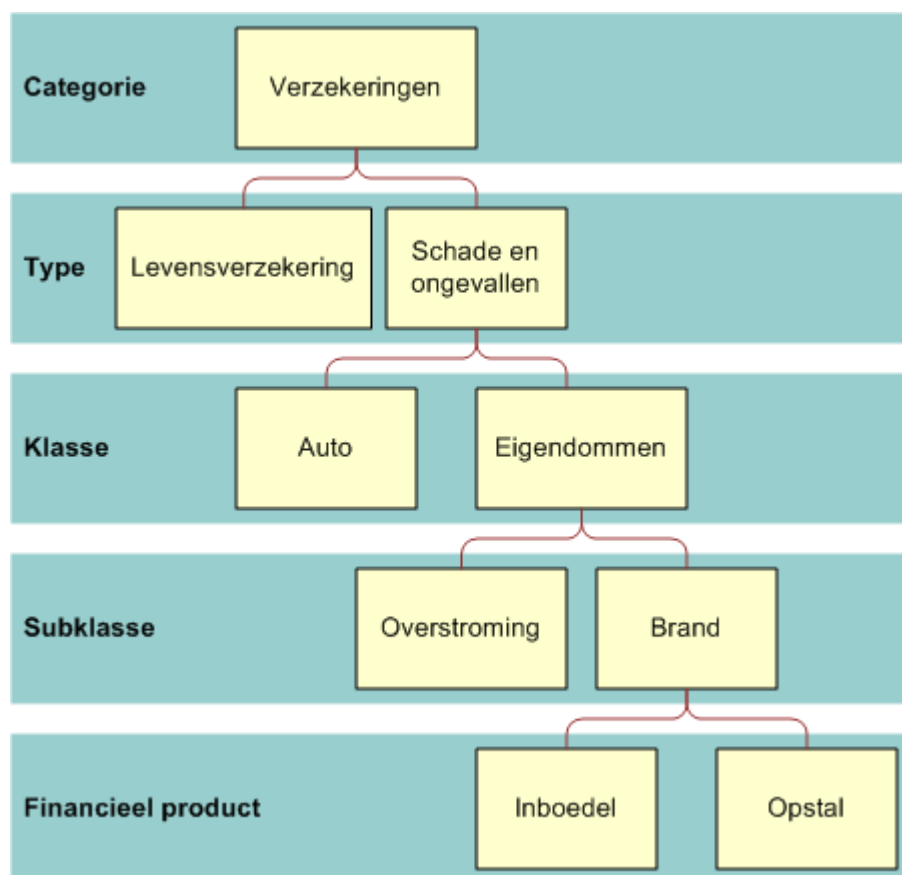


Figure 5: Voorbeeld van hiërarchie voor verzekeringspolis

Werken met de 'Startpagina Financiële producten'

De 'Startpagina Financiële producten' is het beginpunt voor het beheren van financiële producten.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Financiële producten' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor financieel product maken

U kunt een record voor een financieel product maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële producten'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële producten](#) (zie "[Velden voor 'Financiële producten'](#)" op pagina 596) voor meer informatie.

TIP: u kunt hiërarchieën voor financiële producten aangeven, zoals eigen vermogen dat een onderliggend item is van een beleggingsfonds. Dit doet u door het veld 'Bovenliggend financieel product' te selecteren. Zie

[Bovenliggende financiële producten traceren](#) (op pagina 595) voor meer informatie over hiërarchieën voor financiële producten.

Werken met lijsten met financiële producten

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor financiële producten.

Lijst met financiële producten	Filters
Alle financiële producten	Alle financiële producten die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de financiële producten.
Recent gewijzigde financiële producten	Alle financiële producten met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële producten bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële producten' bevat de financiële producten die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel product'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Financieel product' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Financieel product'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel product'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Financieel Product' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financieel product' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financieel Product' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële producten beheren

Voor het beheren van financiële producten voert u de volgende taken uit:

- [Bovenliggende financiële producten traceren](#) (op pagina 595)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële producten:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 588)
- [Velden voor 'Financieel product'](#) (zie "[Velden voor 'Financiële producten'](#)") op pagina 596)

Bovenliggende financiële producten traceren

Als u de tratering van een bovenliggend financieel product van een financieel product wilt toestaan, voegt u het bovenliggende financiële product toe aan het veld 'Bovenliggend financieel product' voor het onderliggende financiële product.

Ga als volgt te werk om een bovenliggend financieel product te traceren:

- 1 Selecteer het financiële product.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van een financieel product.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor financiële producten op 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor financiële producten het veld 'Bovenliggend financieel product' en selecteer een financieel product.

Velden voor 'Financiële producten'

Gebruik de bewerkingspagina voor financiële producten als u een financieel product wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand financieel product wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor financiële producten bevat alle velden voor een financieel product.

TIP: u kunt financiële producten ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor financiële producten. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Financieel product'.

Veld	Omschrijving
Profiel financieel product	
Naam financieel product	Algemene naam voor het financiële product. Enkele voorbeelden: Oracle Corporation, Beleggingsfonds X, Spaarrekening goud, Beste hypothecaire lening, enzovoort.
Categorie	De categorie voor het financiële product. (De aanbevolen hiërarchie is als volgt: type, categorie, klasse, subklasse, financieel product, onderliggend financieel product, meer onderliggende items (indien noodzakelijk).)
Type	Het type financieel product. Enkele voorbeelden: groeifonds, veilig fonds.
Klasse	De klasse voor het financiële product. Enkele voorbeelden: eigen vermogen, obligaties.
Subklasse	De subklasse voor het financiële product. Enkele voorbeelden: technologie, olie en gas.
Bovenliggend financieel product	Het bovenliggende financiële product van dit product.
ID financieel product	De ID voor het financiële product die door de financiële instelling wordt gebruikt om financiële producten te identificeren binnen de hub voor financiële producten, of het equivalent daarvan binnen de instelling.
Hub-ID MDM-product	De ID voor het financiële product die in de financiële sector of door het externe bedrijf wordt gebruikt om een financieel product te identificeren in een externe MDM-hub (master data management) voor financiële producten.
Huidige prijs	De prijs van het financiële product. De prijs kan afkomstig zijn uit een externe bron (zoals de marktprijs) of uit een interne bron (zoals een prijslijst).
Prijsbron	De bron van de prijsinformatie voor het financiële product. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.

Veld	Omschrijving
Huidige prijs voor het laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de prijs voor dit financiële product voor het laatst is bijgewerkt (vanuit de prijsbron).
Productcatalogus	
Product-URL	URL voor de locatie van de catalogus voor dit financiële product. De URL is normaal gesproken een externe URL voor het financiële product.
Productoverzicht	Inleidende of overzichtsinformatie over het financiële product. Dit veld kan maximaal 16350 tekens bevatten.
Productcatalogus	URL voor een catalogus voor financiële producten waarin dit financiële product is opgenomen. De URL is normaal gesproken een interne URL voor het financiële product.
Overzicht financieel product	
Externe ID	De externe bron-ID van de externe informatie voor de houder van het financiële product. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over het financiële product. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor dit financiële product voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële producten:

- [Financiële producten](#) (op pagina 591)
- [Werken met de 'Startpagina Financiële producten'](#) (op pagina 593)
- [Financiële producten beheren](#) (op pagina 595)

Financiële transacties

Gebruik de pagina's voor 'Financiële transacties' om financiële transacties te maken, bij te werken en te traceren voor een specifieke rekening. *Financiële transacties* zijn de individuele transacties van een rekening voor alle financiële producten.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van financiële transacties, kan het tabblad 'Financiële transacties' in uw installatie ontbreken.

Met de records voor financiële transacties kunt u de transacties voor rekeningen bepalen in relatie tot alle financiële producten. Dit zorgt voor een volledig overzicht van de financiële transacties, geordend op rekening. Records voor financiële transacties kunnen worden gebruikt om alle typen transacties voor financiële

producten te traceren, zoals inkoop, verkoop, grote tickets, terugbetaling, deposito, opname en andere typen die u hebt gedefinieerd in 'Financiële producten'.

Met behulp van financiële transacties kunnen financiële instellingen overzichtsinformatie uit hun middle-office- of back-office-toepassingen leveren over rekeningen van klanten. Deze informatie bevat weergaven die zijn gebaseerd op cliënten of huishoudens. In Oracle CRM On Demand is gedetailleerde informatie over de financiële transacties beschikbaar wanneer u de relatie met de cliënt beheert, bijvoorbeeld hoeveelheden, prijzen en belangrijke datums (zoals de inkoopdatum).

Werken met de 'Startpagina Financiële transactie'

De 'Startpagina Financiële transactie' is het beginpunt voor het beheren van financiële transacties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Financiële transactie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een financiële transactie maken

U kunt een financiële transactie maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële transacties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële transacties](#) (zie "[Velden voor 'Financiële transactie'](#)" op pagina 599) voor meer informatie.

Werken met lijsten met financiële transacties

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat omschrijvingen van de standaardlijsten voor financiële transacties:

Lijst met financiële transacties	Filters
Alle financiële transacties	Alle financiële transacties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de financiële transactie.
Recent gewijzigde financiële transacties	Alle financiële transacties, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de naam van een lijst om de lijst te bekijken.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken of een bestaande lijst weer te geven, te bewerken of te verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële transacties bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële transacties' bevat de financiële transacties die het meest recentelijk zijn gewijzigd, gesorteerd op wijzigingsdatum.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financiële transactie'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Financiële transactie', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Financiële transactie'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Financiële transactie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financiële transactie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financiële transactie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële transacties beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor 'Financiële transactie'

Gebruik de bewerkingspagina voor financiële transacties als u een financiële transactie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande financiële transactie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor financiële transacties bevat alle velden voor een financiële transactie.

TIP: u kunt informatie voor financiële transacties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor financiële transacties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel financiële transactie	
Rekening	De rekening waaraan de financiële transactie is gekoppeld.
Financieel product	Het financiële product waaraan de financiële transactie is gekoppeld.
Transactietype	Het type financiële transactie. Enkele voorbeelden: inkoop, verkoop, grote ticket, terugbetaling, enzovoort.
Hoeveelheid	Het aantal financiële-producteenheden voor deze financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Transactie-ID	De ID van de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Transactieperiode	De periode van de financiële transactie. Enkele voorbeelden: grote tickets voor datum, maand, kwartaal, enzovoort.
Transactieprijs	De prijs van het financiële product voor deze financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Datum/tijd transactie	De datum en tijd van de financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Waarde	De waarde van de financiële transactie (dat wil zeggen: de prijs vermenigvuldigd met de hoeveelheid). Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Integratie financiële transactie	
Transactiebron	De bron die door de financiële instelling wordt gebruikt om een financiële transactie te identificeren in de middle-office- of back-office-toepassing.
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de financiële transactie. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratiennaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze financiële transactie voor het

Veld	Omschrijving
bijgewerkt	laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

10 Verzekering

Oracle CRM On Demand bevat de volgende recordtypen voor verzekeringsgegevens:

- **Claims (op pagina 608).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekeringsclaims beheren.
- **Dekkingen (op pagina 614).** Met deze pagina's kunt u financiële limieten en risico's beheren die worden gedekt door een verzekeringspolis.
- **Schade (op pagina 618).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor schade aan verzekerd eigendom van een relatie beheren.
- **Verzekerd eigendom (zie "Verzekeringseigendommen" op pagina 621).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekerd eigendom beheren.
- **Betrokken partijen (op pagina 625).** Met deze pagina's kunt u gegevens beheren voor relatie die betrokken bij verzekeringsclaims.
- **Polissen (op pagina 628).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekeringspolissen beheren.
- **Polishouders (op pagina 633).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor houders van verzekeringspolissen beheren.
- **Makelaarprofiel (op pagina 636)** Met deze pagina's kunt u gegevens voor makelaars beheren.

Opmerking: al deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verzekeringen beheren

Voer de volgende processen uit om verzekeringen te beheren:

- [Kanaalplanning uitvoeren](#) (op pagina 604)
- [Claims met eerste melding van verlies maken](#) (op pagina 604)
- [Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties](#) (op pagina 604)
- [Agent-makelaarrelaties beheren](#) (op pagina 605)
- [Verkoop en begrotingen plannen](#) (op pagina 605)
- [Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model](#) (op pagina 606)
- [Serviceaanvragen beheren](#) (op pagina 606)
-

Opmerking: Sommige processen worden uitgevoerd binnen Oracle CRM On Demand, terwijl andere processen buiten Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd.

Kanaalplanning uitvoeren

Via kanaalplanning wordt een strategie ontwikkeld en worden planningsactiviteiten uitgevoerd door een kanaalbeheerder voor de kanalen waarvoor hij verantwoordelijk is.

Voer de volgende taken uit om kanaalplanning uit te voeren:

- 1 Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 267) om een bedrijfsplan te maken.
- 2 Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 278) om doelstellingen voor een bedrijfsplan te maken.
- 3 Zie [Accountplannen](#) (op pagina 283) om accountplannen te beheren.
- 4 Zie [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 287) om planrelaties te beheren.
- 5 Zie [Verkoopkansenplan](#) (zie "[Verkoopkansplannen](#)" op pagina 291) om verkoopkansen plan te beheren.

Claims met eerste melding van verlies maken

Eerste melding van verlies houdt in het maken van rapporten van klantenclaims, die informatie bevatten over de claim en de eiser. In dit rapport vindt u de dekkingsverificatie die de callcenteragent opgeeft. De callcenteragent valideert de polis- en dekkingsgegevens.

Voer de volgende taken uit om een eerste melding van verlies van een claim te maken:

- 1 Zie [Polissen](#) (op pagina 628) en valideer de polis- en dekkingsgegevens zoals opgegeven door de eiser.
- 2 Zie [Claims](#) (op pagina 608) en maak het claimrecord.
- 3 Zie [Claims](#) (op pagina 608) en geef gegevens op over de eerste melding van verlies.

Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties

Het instellen van agent-makelaarrelaties bestaat mede uit het plannen en uitvoeren van marketingcampagnes die gericht zijn op potentiële agenten, alsmede op het instellen van nieuwe agenten.

Voer de volgende taken uit om nieuwe agenten te werven en agent-makelaarrelaties in te stellen:

- 1 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 170) voor het maken van campagnerecords.
- 2 Zie [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 168) om potentiële agenten aan een campagne te koppelen.

- 3 Zie [Campagnes verwerken](#) (op pagina 163) om de marketing campagne uit te voeren.
- 4 Aanvragen van agenten beheren en nieuwe agenten goedkeuren.
- 5 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Partnervelden](#) (op pagina 349) om de nieuwe, goedgekeurde agenten in te stellen.

Agent-makelaarrelaties beheren

Het beheren van agent-makelaarrelaties houdt in de communicatie met agenten en de controle op agent-makelaarrelaties, het bijhouden van informatie over demografische gegevens van agenten, het controleren van referenties, boekenonderhoud, etc.

Voer de volgende taken uit om agent-makelaarrelaties te beheren:

- 1 Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) om informatie over agenten en agentschappen bij te werken.
- 2 Zie [Partneraccounts beheren](#) (op pagina 346) om referenties voor agenten en agentschappen te controleren.
- 3 Zie [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 274) om het bedrijfsplan te beheren.
- 4 Zie [Verkoopkansen beheren](#) (op pagina 236) en [Serviceaanvragen beheren](#) (op pagina 299) om de verkoopkansen en serviceaanvragen van agenten en agentschappen te controleren.

Verkoop en begrotingen plannen

De verkoopplanning verzekering bevat de verkoopplanning voor het jaar, het kwartaal of een andere periode. Het is ook mogelijk om verkoopplannen te beheren, zoals bijvoorbeeld het beheren van verkoopbudgetten, het beheren van verkoopprognoses en rayons.

Voer de volgende taken uit om verkoop en begrotingen te plannen:

- 1 Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 267) om de verkoopplanning uit te voeren voor het jaar, het kwartaal of een andere periode.
- 2 Zie [Prognoses](#) (op pagina 252) om de verkoopbudgetten en quota te beheren.
- 3 Zie [Prognoses](#) (op pagina 252) om verkoopprognoses te beheren.
- 4 Zie [Rayonbeheer](#) (op pagina 1322) om de rayons te beheren.

Serviceaanvragen beheren

Het beheren van serviceaanvragen houdt in het behandelen van algemene aanvragen en het oplossen van enkelvoudige serviceaanvragen van begin tot eind. Het evalueren van serviceproblemen en het prioriteren van aanvragen valt hier ook onder.

Voer de volgende taken uit om serviceaanvragen te beheren:

- 1 Zie [Serviceaanvragen](#) (op pagina 297) om de serviceaanvraag te maken.
- 2 Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 300) of [Serviceaanvragen escaleren](#) (op pagina 302) om een serviceaanvraag toe te wijzen of te escaleren.
- 3 Zie [Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen](#) (op pagina 301) om met oplossingen voor een serviceaanvraag te werken.
- 4 Zie [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 302) om de opgeloste serviceaanvraag te sluiten.

Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model

In Oracle CRM On Demand kunt u workflowregels gebruiken om op te geven dat een of meer acties automatisch moeten worden uitgevoerd wanneer een opgegeven gebeurtenis optreedt. U kunt net zo veel workflowregels configureren als u in uw bedrijfsprocessen wilt implementeren.

Het Producer Success Model (PSM) in Oracle CRM On Demand is een raamwerk dat workflowregels gebruikt om het maken van activiteiten te automatiseren zodat verzekeringsagenten of financiële adviseurs hun leads kunnen opvolgen en regelmatig contact met hun cliënten kunnen houden.

In het Producer Success Model worden de volgende termen gebruikt:

- **Producent.** Een *producent* is een verzekeringsagent of financieel adviseur.
- **Cliënt.** Een *cliënt* is een relatie waarmee uw bedrijf een langetermijnrelatie onderhoudt zodat u wijzigingen in de situatie van de cliënt kunt bijhouden en verkoopkansen kunt identificeren zodat u aanvullende producten aan de cliënt kunt verkopen. Cliënten vragen meestal ook advies over welke producten aan hun behoeften kunnen voldoen.

Het Producer Success Model gebruikt workflowregels voor het volgende:

- Een taak maken om de lead op de volgende werkdag te bellen zodra een leadrecord wordt gemaakt.
- Een follow-up taak maken wanneer een producent de waarde in het veld 'Resultaat gesprek' op de pagina 'Taakgegevens' bijwerkt nadat hij een lead of een cliënt heeft gebeld.

De gesprekken die producenten met leads of cliënten hebben, bestaan uit de volgende typen:

- **Referentiegesprekken.** Gesprekken die producenten moeten voeren om leads op te volgen.
- **Verjaardagsgesprekken.** Gesprekken die producenten met bestaande leads of cliënten op hun verjaardag moeten voeren.

- **Beoordelingsgesprekken.** Gesprekken die producenten met leads of cliënten voeren wanneer het laatste gesprek met de lead zes maanden geleden is.

Een producent kan het resultaat van deze gesprekken vastleggen in het veld 'Resultaat gesprek' op de pagina 'Taakgegevens'. Dit zijn de waarden voor het veld 'Resultaat gesprek':

- **Geen bereik.** De lead is onbereikbaar.
- **Contact houden.** De lead of relatie wil vandaag niet praten, maar de lead wil dat de producent contact houdt.
- **Gesloten bestand.** De lead wil vandaag niet praten en wil niet dat er opnieuw contact wordt opgenomen.
- **Afspraak.** De lead of cliënt is gereed voor een afspraak.

Afhankelijk van het resultaat van de gesprekken, zal de workflow verschillende follow-uptaken maken. Als het resultaat van het gesprek bijvoorbeeld 'Geen bereik' is, wordt in de workflow een taak gemaakt om dezelfde lead of cliënt de volgende dag te bellen. Als het resultaat van het gesprek 'Contact houden' is, wordt in de workflow een taak gemaakt om de lead of cliënt na zes maanden of een week voor de verjaardag te bellen.

OPMERKING: voor het Producer Success Model is het configureren van workflowregels en acties vereist. Zie de configuratiedocumentatie voor Oracle On Demand Financial Services Edition voor meer details.

Als u verzekeringsleads naar cliënten wilt converteren met het Producer Success Model, voert u de volgende taken uit:

- 1 Maak een nieuwe leadrecord voor de referentie.
Met een workflowregel wordt er automatisch een taak gemaakt om de lead de volgende werkdag te bellen.
- 2 Op de lijstpagina voor activiteiten bekijkt u de dagelijkse gesprekkenlijst met referentiegesprekken en belt u de lead. Zie [Werken met lijsten met activiteiten](#) (op pagina 134).
- 3 Leg de gegevens over het resultaat van het gesprek vast in het veld 'Resultaat gesprek'.
Afhankelijk van het resultaat van het gesprek wordt in de workflow een follow-uptaak gemaakt.
- 4 Plan een afspraak om de lead te ontmoeten. Zie [Afspraken met anderen plannen](#) (op pagina 152).
- 5 Ontmoet de gekwalificeerde lead en verzamel aanvullende gegevens.
- 6 Promoveer de lead tot een prospect door 'Prospect' te selecteren in de keuzelijst 'Type lead'. Zie [Leadsvelden](#) (zie "[Leadvelden](#)" op pagina 188).
- 7 Bied producten aan om aan de behoeften van de prospect te voldoen en maak een verkoopkans als de klant is geïnteresseerd. Zie [Werken met de Startpagina Verkoopkans](#) (zie "[Werken met de Startpagina Verkoopkans](#)" op pagina 234).
- 8 Voer een afsluitend gesprek en verkoop de producten.
- 9 Wanneer de klant het product koopt, promoveert u de relatie tot een cliënt door 'Cliënt' te selecteren in de keuzelijst 'Type relatie.'

- 10** Op de gegevenspagina voor relaties stelt u het veld 'Gespreksfrequentie' in op '1-2 keer per jaar'. Zie [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344) voor meer informatie over de workflow 'Taak maken'.

Claims

Gebruik de pagina's 'Claim' om een willekeurig type claim te volgen. Claims zijn normaal gesproken de claims van een relatie of een bedrijf die door een verzekeringsmaatschappij worden beheerd.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van claimgegevens, kan het tabblad 'Claims' in uw installatie ontbreken.

Een *claim* is een formeel schriftelijk verzoek aan een verzekeringsmaatschappij om terugbetaling van verlies van of schade aan een verzekerd object.

Inzicht in de claimgeschiedenis van een klant, inclusief de huidige claimstatus, kan verkoop- en ondersteuningspersoneel helpen dit belangrijke aspect van de relatie tussen de verzekeraar en klant beter te begrijpen. Verzekeraars kunnen de claimpagina's ook gebruiken om kritieke informatie over de eerste melding van het verlies snel vast te leggen en de claim op de juiste wijze door te sturen naar het toepasselijke personeel.

Het recordtype 'Claim' biedt ondersteuning voor alle typen claims met een eerste melding van verlies, bijvoorbeeld voor auto's, eigendom, algemene aansprakelijkheid, enzovoort. Een claim kan bovenliggende claims hebben, dus alle typen claimstructuren en -hiërarchieën worden ondersteund. U kunt claims bijvoorbeeld organiseren in claimgroepen.

U kunt de gegevenspagina voor claims gebruiken om gedetailleerde en profielinformatie te identificeren en vast te leggen voor een claim. U kunt de gegevenspagina voor claims ook gebruiken om de onderliggende claims van een claim te bekijken. Verder kunt u andere gerelateerde informatie bekijken, zoals:

- [Betrokken partijen](#) (op pagina 625)
- [Schade](#) (op pagina 618)
- Activiteiten

Een activiteit kan zijn gerelateerd aan een claim. Op de gegevenspagina voor claims kunt u alle activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een claim.

- Serviceaanvragen

Een serviceaanvraag kan zijn gerelateerd aan een claim. Op de gegevenspagina voor claims kunt u alle serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een claim.

Werken met de 'Startpagina Claims'

De 'Startpagina Claims' is het beginpunt voor het beheren van claims. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens over claims die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Claims' aanpassen. Verder kunt u, als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een claim maken

U maakt een nieuwe claim door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde claims'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor claims](#) (zie "Claimvelden" op pagina 611) voor meer informatie.

Werken met lijsten met claims

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor claims.

Lijst met claims	Filters
Alle claims	Alle claims die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de claim.
Onlangs gewijzigde claims	Alle claims, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

De sectie 'Recent gewijzigde claims' weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde claims' bevat de claims die het meest recentelijk zijn gewijzigd, gesorteerd op wijzigingsdatum. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Claims'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Claims'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan uw 'Startpagina Claims', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Claims'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Claims' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Claims' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Claims' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Velden voor claims](#) (zie "[Claimvelden](#)" op pagina 611)
- [Claims beheren](#) (op pagina 610)

Claims beheren

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Bovenliggende claims traceren](#) (op pagina 610)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

OPMERKING: Beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op verschillende manieren aanpassen. Zij kunnen bijvoorbeeld de namen van typen records, velden en opties in zoeklijsten wijzigen. De weergegeven informatie kan dus afwijken van de standaardinformatie die is beschreven in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau is het mogelijk dat u niet alle procedures in de voorgaande lijst kunt uitvoeren.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Werken met de 'Startpagina Claims'](#) (op pagina 608)
- [Velden voor claims](#) (zie "[Claimvelden](#)" op pagina 611)

Bovenliggende claims traceren

Als u de tratering van een bovenliggende claim wilt toestaan, voegt u deze toe aan het veld 'Bovenliggende claim' in de record van de onderliggende claim.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende claim te traceren:

- 1** Selecteer de claim.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van een claim.
- 2** Klik op de pagina 'Claimgegevens' op 'Bewerken'.
- 3** Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Claim' het veld 'Bovenliggende claim' en selecteer een claim.

Claimvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor claims om een claim toe te voegen of gegevens van een bestaande claim bij te werken. De bewerkingspagina voor claims bevat de volledige set velden voor een claim.

TIP: u kunt claims ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor claims. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Claimprofiel	
Claimnummer	De claim-ID.
Activiteit	Het type verzekering, bijvoorbeeld auto-, inboedel-, aansprakelijkheids-, arbeidsongeschiktheids- of levensverzekeringen.
Verliescode	De code voor een specifiek verlies. Verzekeringsmaatschappijen kunnen bijvoorbeeld 100 toewijzen aan ongevallen met auto's, 200 aan diefstal, enzovoort.
Type verlies	Het type verlies, dit is gerelateerd aan de verliescode. Voorbeelden van typen verlies zijn ongevallen met auto's, diefstal, enzovoort.
Rapportdatum	De datum waarop de verzekerde de claim voor het ongeval heeft gerapporteerd.
Datum/tijd verlies	De datum van het ongeval of de datum van het verlies.
Afsluitdatum	De datum waarop de claim is afgesloten.
Gebeurtenisnummer	Het nummer waarmee een gebeurtenis wordt geïdentificeerd. Verzekeringsmaatschappijen categoriseren catastrofale gebeurtenissen normaal gesproken. Enkele voorbeelden van gebeurtenisnummers: 1002 voor orkaan Ike, 1003 voor orkaan Andrew, enzovoort.

Veld	Omschrijving
Status	De status van de claim. Enkele voorbeelden: Schaderapport, Openstaand, Beoordeeld of Afsloten.
Claimgegevens	
Soort verlies	Het type verlies, zoals brand, diefstal, letsel, wind, overstroming, hagel of overig.
Verliescategorie	De verliescategorie die de meeste verzekeringsmaatschappijen gebruiken om het verlies te categoriseren. Enkele voorbeelden: A. Woning; B. Overige bouwwerken; C. Persoonlijk eigendom; D. Verlies van gebruik.
Locatie van verlies	De locatie van het verlies, zoals een parkeergarage, winkelcentrum, enzovoort.
Hoogte van verlies	Het bedrag dat de klant heeft verloren. Als het totaal van een specifiek verlies het aansprakelijkheidsbedrag overschrijdt, moet de klant het restbedrag mogelijk zelf betalen.
Bron aansprakelijkheid	De aansprakelijkheidsbron die de oorzaak is van deze claim. Enkele voorbeelden: gewonde werknemer, beschadigd eigendom van werknemer, gewonde privépersoon, beschadigd eigendom van privépersoon, uitglijden en vallen of letsel door voertuig.
Hoogte van aansprakelijkheid	Het bedrag dat moet worden betaald bij verlies.
Relatie met verzekerde	De relatie van de verwonde persoon tot de verzekerde persoon. Enkele voorbeelden: werkgever, supervisor of collega.
Plaats van letsel	De locatie waar het letsel is ontstaan.
Bekendmakingsdatum van letsel voor werkgever	De datum waarop het letsel van de werknemer bekend werd gemaakt aan de werkgever.
Bekendmakingsdatum van claim voor werkgever	De datum waarop de claim van de werknemer bekend werd gemaakt aan de werkgever.
Aantal verwonde personen	Het aantal verwonde personen voor het ongeval. Deze personen kunnen wel of niet werknemer zijn.
Aantal verwonde medewerkers	Het aantal verwonde werknemers voor het ongeval.
Lichaamsdeel met letsel	Het verwonde lichaamsdeel. Enkele voorbeelden: hand, been, nek, enzovoort.
Type letsel	Het type letsel. Enkele voorbeelden: brandwonden, fracturen, verstuingen, RSI.
Code medisch letsel	De code voor specifiek medische letsel. Enkele voorbeelden: IDC-9, IDC-10.

Veld	Omschrijving
Mogelijkheid om te werken	Hiermee wordt aangegeven of de werknemer nog kan werken met dit letsel.
Klasse medewerker	De functie van de werknemer. Enkele voorbeelden: secretaris/secretaresse, manager, enzovoort.
Letsel ontstaan tijdens werkuren?	Hiermee wordt aangegeven of het letsel is ontstaan tijdens werkuren.
Naam ziekenhuis	De naam van het ziekenhuis waar het letsel van de claimende persoon is behandeld.
Tijdstip overlijden	Het tijdstip van overlijden van de gewonde persoon.
Nummer van politie-/lijkschouwerrapport	Het nummer van het politie-/lijkschouwerrapport dat is gerelateerd aan de compensatieclaim van een werknemer.
Claimintegratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor deze claim getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de claim. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Laatste externe update	Hiermee worden de datum en tijd van de laatste externe update voor deze claim getraceerd. De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Claimpolis	
Polis	De verzekeringspolis die is gekoppeld aan deze claim.
Gerapporteerd door	De aanduiding van de persoon die het ongeval heeft gerapporteerd. Enkele voorbeelden: benoemde verzekerde, bestuurder verzekerd voertuig of agent.
Contactgegevens	De relatiegegevens van de persoon die het ongeval heeft gerapporteerd.
Voorwaarden	De omstandigheden waaronder het ongeval is gebeurd, zoals de weersomstandigheden. Voorbeeld: <i>het regende die dag</i> .
Bij gebrek	Hier wordt de aansprakelijke persoon geïdentificeerd. Enkele voorbeelden: verzekerde bestuurder en andere bestuurder.
Politie/brandweer	Het politiebureau of de brandweerkazerne waar het rapport is opgemaakt.
Rapportnummer	Het rapportnummer dat is gerelateerd aan het ongeval.
Opmerkingen	De gedetailleerde beschrijving van de claim.
Omschrijving verlies	De beschrijving van het verlies. Bijvoorbeeld: auto aangereden door vrachtwagen.
Zakelijke rekening	De bedrijfsaccount die is gekoppeld aan deze claim.

Veld	Omschrijving
Adres	Het adres waarop de claim is ontstaan. Het adres kan verschillen van andere adressen in Oracle CRM On Demand en is niet gerelateerd aan relaties of bedrijfs- en eigendomsadressen. Dit adres is vereist en is alleen relevant en van toepassing op deze claimrecord.
Plaats	De plaats waarin de claim is ontstaan. De plaats kan verschillen van andere plaatsen in Oracle CRM On Demand en is niet gerelateerd aan relaties of bedrijfs- en eigendomsplaatsen. De plaatsnaam is vereist en is alleen relevant en van toepassing op deze claimrecord.
Provincie	De staat (in rechtsgebieden waar staten worden gebruikt, zoals de Verenigde Staten) of provincie (in rechtsgebieden waar provincies worden gebruikt, zoals Canada) waar de claim is ontstaan. Bijvoorbeeld CA voor Californië of ON voor Ontario.
ZIP code/postcode	De ZIP code (in de Verenigde Staten) of de postcode (in andere rechtsgebieden) van de locatie van het ongeval.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Werken met de 'Startpagina Claims'](#) (op pagina 608)
- [Claims beheren](#) (op pagina 610)

Dekkingen

Gebruik de pagina's voor 'Dekking' om alle typen verzekeringsdekkingen te maken, bij te werken en te traceren. Met dekkingen worden meestal financiële limieten en risico's aangeduid die worden gedekt met een verzekeringspolis voor een relatie.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van dekkingsgegevens, kan het tabblad 'Dekking' in uw installatie ontbreken.

Met *dekkingen* worden de monetaire limieten en risico's beschreven die worden gedekt met een verzekeringspolis. Als u de dekkingen voor de polissen wilt traceren, voegt u deze toe als dekkingen voor de polis. Dekking kan worden gebruikt om alle typen dekking te traceren, zoals aanrijdingen, lichamelijk letsel, brand, enzovoort. U kunt de pagina's voor 'Dekking' gebruiken om dekkingen te identificeren en profileren door dekkingsgegevens vast te leggen, zoals het type dekking, de individuele limiet, de totale limiet, aftrekbaar waarden, enzovoort.

Werken met de 'Startpagina Dekking'

De 'Startpagina Dekking' is het beginpunt voor het beheren van dekkingsrecords.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Dekking' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een dekkingsrecord maken

U kunt een dekkingsrecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde dekkingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor dekking](#) (op pagina 617) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dekkingen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor dekkingen.

Lijst met dekkingen	Filters
Alle dekkingen	Alle dekkingen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de dekking.
Recent gewijzigde dekkingen	Alle dekkingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bekijken, te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde dekkingen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde dekkingen' worden de dekkingen weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Dekking'

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Dekking' toevoegen, afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf voor weergave beschikbaar heeft gemaakt op uw 'Startpagina Dekking'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Dekking' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Dekking' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Dekking' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Velden voor dekking](#) (op pagina 617)
- [Dekkingen beheren](#) (op pagina 616)

Dekkingen beheren

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

OPMERKING: Beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op verschillende manieren aanpassen. Zij kunnen bijvoorbeeld de namen van typen records, velden en opties in zoeklijsten wijzigen. De weergegeven informatie kan dus afwijken van de standaardinformatie die is beschreven in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau is het mogelijk dat u niet alle procedures in de voorgaande lijst kunt uitvoeren.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Werken met de 'Startpagina Dekking'](#) (op pagina 614)
- [Velden voor dekking](#) (op pagina 617)

Velden voor dekking

Gebruik de bewerkingspagina voor dekkingen om een dekkingsrecord toe te voegen of gegevens van een bestaande dekkingsrecord bij te werken. De bewerkingspagina voor dekkingen bevat de volledige set velden voor een dekkingsrecord.

TIP: u kunt dekkingsrecords ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor dekkingen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Dekkingsprofiel	
Naam dekking	De unieke naam van de dekking.
Polis	De polis die is gekoppeld aan deze dekking.
Dekking	Het type dekking dat de klant heeft aangeschaft met de polis voor dekking van zijn of haar aansprakelijkheid. Enkele voorbeelden van dekking: aanrijding, uitgebreid, lichamelijk letsel, medische kosten.
Dekkingstatus	De status van de dekking. Enkele voorbeelden: 'In behandeling', 'Openstaand' en 'Afgesloten'.
Verzekerd eigendom	Het verzekeringseigendom dat is gekoppeld aan de dekkingsrecord.
Persoonlijke limiet	De limiet voor individuele dekking. Het maximumbedrag dat kan worden betaald bij aanrijdingsdekking, is bijvoorbeeld €100.000.
Totale limiet	De totale limiet die kan worden uitbetaald. Als de verzekerde betrokken is geweest bij een aanrijding tussen twee auto's, kan de totale limiet die wordt uitbetaald onder de aanrijdingsdekking voor beide auto's, bijvoorbeeld zijn beperkt tot €300.000.
Product dekking	Het verzekeringsproduct dat is gekoppeld aan deze dekking.
Dekkingsgegevens	
Aftrekbaar	Het bedrag dat de klant moet betalen voordat de verzekeringsmaatschappij uitbetaalt. (De term <i>deductable (eigen risico)</i> staat in bepaalde landen, zoals het Verenigd Koninkrijk en Ierland, ook wel bekend als <i>excess</i> .)
Begin	De begindatum voor de dekking.
Einde	De einddatum voor de dekking.
Verzekerd bedrag	Het verzekerde bedrag
Dekkingsintegratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de dekking

Veld	Omschrijving
	getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de dekkingsrecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Laatste externe update	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Werken met de 'Startpagina Dekking'](#) (op pagina 614)
- [Dekkingen beheren](#) (op pagina 616)

Schade

Met de pagina's 'Schade' kunt u informatie over schade identificeren en vastleggen, bijvoorbeeld een omschrijving en het bedrag van de schade. Onder *schade* wordt beschadiging van eigendommen verstaan die tot waardeverlies leidt. Schade wordt in verzekeringsclaims gebruikt om beschadiging van eigendommen bij te houden die door een polis wordt gedekt.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van schadegegevens, kan het tabblad 'Schade' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Schade'

De 'Startpagina Schade' is het beginpunt voor schadebeheer.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Schade' aanpassen. Daarnaast kunt u secties aan de pagina toevoegen of van de pagina verwijderen als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een schaderecord maken

U kunt een schaderecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde schade'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor Schade](#) (zie "[Velden voor 'Schade'](#)" op pagina 620) voor meer informatie.

Werken met lijsten met schade

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor schade.

Lijst met schade	Filters
Alle schade	Alle schaderecords die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de schaderecord.
Recent gewijzigde schade	Alle schade, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst te bekijken.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde schade bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde schade' worden de schaderecords getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Schade' toevoegen

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' omvat, kunt u mogelijk extra secties aan uw 'Startpagina Schade' toevoegen, afhankelijk van wat de systeembeheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gemaakt voor weergave op uw 'Startpagina Schade'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties toevoegt aan uw 'Startpagina Schade'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Schade' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Schade' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Schade' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Velden voor Schade](#) (zie "[Velden voor 'Schade'](#)" op pagina 620)
- [Schade beheren](#) (op pagina 620)

Schade beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Werken met de 'Startpagina Schade'](#) (op pagina 618)
- [Velden voor 'Schade'](#) (op pagina 620)

Velden voor 'Schade'

Gebruik de bewerkingspagina voor schade om een schaderecord toe te voegen of gegevens van een bestaande schaderecord bij te werken. De bewerkingspagina voor schade bevat de volledige set velden voor een schaderecord.

TIP: u kunt schaderecords ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor schade. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Schadeprofiel	
Claim	De claim die is gekoppeld aan de schaderecord.
Verzekerd eigendom	Het verzekerde eigendom dat is gekoppeld aan de schaderecord.
Naam schade	De unieke naam van de schade. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Omschrijving van beschadigd eigendom	De beschrijving van het beschadigde eigendom, bijvoorbeeld 'auto BMW'. Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten.
Omschrijving van schade	De beschrijving van de schade, bijvoorbeeld <i>licht rechtsvoor beschadigd</i> . Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten.
Eigendomnr.	Het nummer van het eigendom, bijvoorbeeld eigendom 1, eigendom 2, enzovoort. Als een polis bijvoorbeeld drie auto's bevat, kunt u de auto's als volgt nummeren: 1 is een Toyota Corolla, 2 is een Mazda Miata en 3 is een Hyundai Pony.
Type beschadigd eigendom	Het type beschadigd eigendom, bijvoorbeeld een motorfiets, camper, privéauto, huis, enzovoort.
Geschat bedrag	Een schatting van het schadebedrag voor het verzekerde eigendom.
Schade-integratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de schaderecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de schaderecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Laatste externe update	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Werken met de 'Startpagina Schade'](#) (op pagina 618)
- [Schade beheren](#) (op pagina 620)

Verzekeringseigendommen

Op de pagina's voor 'Verzekeringseigendommen' kunt u rekeningen voor verzekeringseigendommen maken, bijwerken en bijhouden. Met een record voor verzekeringseigendommen kunnen relaties en de bijbehorende

gerelateerde informatie worden gegroepeerd, zodat ze kunnen worden getotaliseerd op basis van de relaties die aan het verzekeringseigendom zijn gekoppeld.

Verzekerde eigendommen zijn tastbare activa waarvan een relatie of bedrijfseigenaar de wettelijke eigenaar is. De eigenaar schaft de verzekeringspolis aan om het fysieke eigendom te verzekeren tegen verlies door diefstal, brand en andere gevaren. Deze term (verzekerd eigendom) wordt ook gebruikt in claims. De eigenaar kan opgeven welk verzekerd eigendom is beschadigd tijdens een incident. Records voor verzekerde eigendommen kunnen worden gebruikt om alle typen verzekerde eigendommen bij te houden, zoals auto's, boten, sieraden, huizen, enzovoort.

Gebruik de pagina's voor 'Verzekering eigendom' om verzekerde eigendommen te identificeren en te profileren door informatie vast te leggen, zoals het merk, model, bouwjaar, licentienummer, enzovoort. U kunt de pagina's voor 'Verzekering eigendom' ook gebruiken om andere gerelateerde informatie te bekijken. Zie [Dekkingen](#) (op pagina 614) en [Schade](#) (op pagina 618) voor meer informatie.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van verzekeringseigendommen, kan het tabblad 'Verzekeringseigendommen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom'

De 'Startpagina Verzekering Eigendom' is het beginpunt voor het beheer van records voor verzekerde eigendommen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Verzekering Eigendom' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor eigendomsverzekering maken

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen' om een nieuwe record voor eigendomsverzekering te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor eigendomsverzekeringen](#) (zie "[Velden voor 'Verzekerde eigendommen'](#)" op pagina 624) voor meer informatie.

Werken met lijsten met eigendomsverzekeringen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten beschreven die beschikbaar zijn voor eigendomsverzekeringen.

Lijst met verzekerde eigendommen	Filters
Alle verzekerde eigendommen	Alle verzekerde eigendommen die u kunt bekijken

Lijst met verzekerde eigendommen	Filters
Recent gewijzigde verzekerde eigendommen	Alle verzekerde eigendommen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen'

In de sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen' vindt u de eigendomsverzekeringen die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verzekering Eigendom'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Verzekering Eigendom', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verzekering Eigendom'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Verzekering Eigendom'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verzekering Eigendom' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verzekerd eigendom' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verzekerd eigendom' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verzekering Eigendommen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor 'Verzekerde eigendommen'

Gebruik de bewerkingspagina voor verzekerd eigendom om een record voor verzekerde eigendommen toe te voegen of gegevens van een bestaande record voor verzekerde eigendommen bij te werken. De bewerkingspagina voor verzekerd eigendom bevat de volledige set velden voor een record voor verzekerde eigendommen.

TIP: u kunt verzekerde eigendommen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor verzekerde eigendommen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Eigendomsprofiel	
Polis	De polis die is gekoppeld aan het verzekerde eigendom.
Volgorde	Het reeksnummer voor het verzekerde eigendom. Als u bijvoorbeeld drie auto's hebt opgenomen in een polis, kan 1 voor een Toyota Corolla staan, 2 voor een Mazda Miata en 3 voor een Hyundai.
Type	Het type verzekerd eigendom, bijvoorbeeld een motorfiets, camper, privéauto, woonhuis, enzovoort.
Omschrijving	Een gedetailleerde beschrijving van het verzekerde eigendom. Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten.
Bedrag	Het verzekerde bedrag voor het verzekerde eigendom.
Eigendomsintegratie	
Externe ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de claim getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.

Veld	Omschrijving
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor dit verzekerde eigendom voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Externe bron	De bron van de externe informatie over het verzekerde eigendom. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van het externe systeem getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.

Betrokken partijen

Gebruik de pagina's voor 'Betrokken partijen' om alle typen betrokken partijen te maken, bij te werken en te traceren. In 'Betrokken partijen' wordt de relatie tussen de relaties en claims getraceerd.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van partijgegevens, kan het tabblad 'Betrokken partijen' in uw installatie ontbreken.

Een *betrokken partij* is meestal een relatie die betrokken is bij een verzekeringsclaim. Alle relaties kunnen een rol hebben in de claim en het tabblad 'Betrokken partijen' kan worden gebruikt om de relatie tot de claim te traceren voor de verschillende relaties. Enkele voorbeelden voor de rol van relaties in een claim: claimende partij, verzekerde bestuurder en jurist. U kunt de pagina's voor 'Betrokken partij' gebruiken om betrokken partijen te identificeren en profileren.

Werken met de 'Startpagina Betrokken partij'

De 'Startpagina Betrokken partij' is het beginpunt voor het beheren van betrokken partijen.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Betrokken partij' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor betrokken partij maken

U kunt een record voor betrokken partij maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie voor recent gewijzigde betrokken partijen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor betrokken partijen](#) (zie "[Velden voor 'Betrokken partij'](#)" op pagina 627) voor meer informatie.

Werken met lijsten met betrokken partijen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten.

Lijst met betrokken partijen	Filters
Alle betrokken partijen	Alle betrokken partijen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de betrokken partij.
Recent gewijzigde betrokken partijen	Alle betrokken partijen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde betrokken partijen bekijken

In de sectie voor recent gewijzigde betrokken partijen worden de betrokken partijen getoond die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij'

Als uw gebruikersrol de machtiging heeft voor het personaliseren van startpagina's, kunt u extra secties toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij', afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf beschikbaar voor weergave heeft gemaakt op uw 'Startpagina Betrokken partij'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Betrokken partij' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Betrokken partij' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Betrokken partij' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Betrokken partijen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor 'Betrokken partij'

Gebruik de bewerkingspagina voor betrokken partijen om een betrokken partij toe te voegen of gegevens van een bestaande betrokken partij bij te werken. De bewerkingspagina voor betrokken partijen bevat de volledige set velden voor een betrokken partij.

TIP: (zie "[Recordgegevens bijwerken](#)" op pagina 65) u kunt betrokken partijen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor betrokken partijen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Betrokken partij'.

Veld	Omschrijving
Profiel betrokken partij	
Claim	De claim die is gekoppeld aan deze betrokken partij.
Relatie	Relatienaam voor de claim.
Naam betrokken partij	De unieke naam van de betrokken partij.
Rol	De rol van de relatie in de claims. Enkele voorbeelden: tegenpartij, claimende partij, getuige, jurist en verzekerde echtgenoot/echtgenote.
Rol bij ongeluk	De rol van de betrokken partij in het ongeluk. Enkele voorbeelden: bestuurder, passagier en voetganger.
Locatie	De locatie van de claimende partij op het moment van het ongeluk. Enkele voorbeelden: in betrokken voertuig, in niet-betrokken voertuig en voetganger.
Gegevens betrokken partij	
Samenvatting letsel	De samenvatting van het letsel van de betrokken partij. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.

Veld	Omschrijving
Omschrijving letsel	De gedetailleerde omschrijving van het letsel van de betrokken partij. Dit veld kan maximaal 16.350 tekens bevatten.
Integratie betrokken partij	
ID extern systeem	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de betrokken partij getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de betrokken partij. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie over de betrokken partij getraceerd.
Laatste externe update	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze betrokken partij het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Polissen

Gebruik de pagina's voor 'Polis' om alle typen verzekeringspolissen te maken, bij te werken en te traceren. Polissen zijn normaal gesproken de polissen van een relatie of bedrijf die worden beheerd door een verzekeringsmaatschappij. Met polissen kunnen echter ook alle polissen van relaties of bedrijven worden getraceerd, inclusief polissen bij andere verzekeringsmaatschappijen.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van polisgegevens, kan het tabblad 'Polis' in uw installatie ontbreken.

Een *polis* is een schriftelijke overeenkomst tussen de verzekeraar en de polishouder waarin de verzekeraar bevestigt dat de verzekeringsuitkering wordt betaald wanneer een verzekerde gebeurtenis optreedt, en waarin de polishouder bevestigt de premie te betalen. Polissen bieden een structuur voor verzekeraars waarin relaties met zowel relaties als bedrijven kunnen worden beheerd.

Het polisrecordtype stelt verzekeraars in staat van relaties waarbij de polis centraal staat over te gaan op relaties waarbij de klant en huishoudens centraal staan, doordat ze toegang hebben tot polisgegevens op hoog niveau. Met de polisgegevens (bijvoorbeeld type, status en ingangsdatum binnen Oracle CRM On Demand) worden overeenkomsten van relaties ondersteund waarbij de klant-het huishouden centraal staat, zoals activiteiten, claims en agenda. U kunt het polisrecordtype gebruiken om alle typen polissen bij te houden, zoals auto, eigendom, aansprakelijkheid en andere typen polissen. Een polis kan bovenliggende polissen hebben, dus alle soorten polisstructuren en polishiërarchieën worden ondersteund. Bij polishiërarchieën is het mogelijk polissen in polisgroepen te groeperen. Hierdoor kan elke verplichte polisstructuur op een flexibele manier worden geactiveerd.

Profiel- en gerelateerde informatie over polissen

Gebruik de pagina's voor 'Polis' om gedetailleerde en profielinformatie over een polis te identificeren en vast te leggen. U kunt de pagina's voor 'Polis' ook gebruiken om de subpolissen van een polis en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- [Polishouders](#) (op pagina 633)
- [Claims](#) (op pagina 608)
- [Verzekeringseigendommen](#) (op pagina 621)
- [Dekkingen](#) (op pagina 614)
- **Activiteiten.** Een activiteit kan zijn gerelateerd aan een polis. Op de 'Startpagina Polis' kunt u activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een polis. Zie [Werken met de Startpagina Polis](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Polis'](#)" op pagina 629) voor meer informatie.
- **Serviceaanvragen.** Een serviceaanvraag kan zijn gerelateerd aan een polis. Op de 'Startpagina Polis' kunt u serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een polis. Zie [Serviceaanvragen](#) (op pagina 297) voor meer informatie over serviceaanvragen.

Werken met de 'Startpagina Polis'

De 'Startpagina Polis' is het beginpunt voor polisbeheer.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Polis' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een polis maken

U kunt een polis maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde polissen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor polis](#) (zie "[Velden voor 'Polis'](#)" op pagina 631) voor meer informatie.

Werken met polislijsten

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor polissen.

Lijst met polissen	Filters
Alle polissen	Alle polissen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de record.
Recent gewijzigde polissen	Alle polissen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Lijst met polissen	Filters
Mijn polissen	Polissen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken of een bestaande lijst weer te geven, te bewerken of te verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde polissen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde polissen' worden de polissen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Polis' toevoegen

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Polis' toevoegen, afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf voor weergave beschikbaar heeft gemaakt op uw 'Startpagina Polis'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Polis'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Polis' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Polis' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Polis' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Polissen beheren

Voor het beheren van polissen voert u de volgende taak uit: [Bovenliggende polissen volgen](#) (zie "[Bovenliggende polissen traceren](#)" op pagina 631).

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

■ [Werken met bijlagen](#) (op pagina 101)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Bovenliggende polissen traceren

Als u de tracering van een bovenliggende polis voor een polis wilt toestaan, voegt u de bovenliggende polis toe aan het veld 'Bovenliggende polis' in de onderliggende polis.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende polis te traceren:

- 1 Selecteer een polis.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van een polis.
- 2 Klik op de pagina 'Polis detail' op 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Polis' het veld 'Bovenliggende polis' en selecteer een polis.

Velden voor 'Polis'

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Polis' om een polis toe te voegen of gegevens van een bestaande polis bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Polis' bevat de volledige set velden voor een polis.

TIP: u kunt polisrecords ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor polissen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

TIP: als u polishiërarchieën wilt aangeven, waarbij een polis een onderliggend item is voor een andere polis, selecteert u een bovenliggende polis in een polisrecord. Zie [Bovenliggende polissen volgen](#) (zie "[Bovenliggende polissen traceren](#)" op pagina 631) voor meer informatie over het volgen van bovenliggende polissen.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Polis'.

Veld	Omschrijving
Polisprofiel	
Polisnummer	Het polisnummer dat meestal wordt gegenereerd door het polissysteem.

Veld	Omschrijving
Type polis	Het type polis, bijvoorbeeld auto-, inboedel-, aansprakelijkheids-, arbeidsongeschiktheids- of levensverzekering.
Status	De polisstatus. Enkele voorbeelden: 'Nieuwe business', 'Van kracht', 'In behandeling', 'Beëindigd', 'Verlenging' en 'Prijsopgave'.
Substatus	De substatus van de polis. Enkele voorbeelden: 'Niet ingediend', 'Beoordeling makelaar', 'Geannuleerd' of 'Verlopen'.
Ingangsdatum	De begindatum voor de polis.
Vervaldatum	De vervaldatum voor de polis.
Geannuleerde datum	De datum waarop de polis is geannuleerd.
Status waardering	Het tarief dat op een polis kan worden toegepast in een specifieke staat/provincie.
Plan waardering	Het tariefplan voor deze polis. Elke verzekeringsmaatschappij heeft eigen tariefniveaus voor polissen. Enkele voorbeeldwaarden: 01, 02, 03, enzovoort.
Bovenliggende polis	De referentie naar een andere bovenliggende polis.
Polisintegratie	
ID extern systeem	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de polis getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de polis getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis het laatst zijn bijgewerkt vanuit de externe bron.
Polisagent	
Primaire instelling	De primaire instelling die de polis heeft geïnitieerd.
Primaire agent	De primaire agent die verantwoordelijk is voor deze polis.

Veld	Omschrijving
Bron referentie	De bron van de referentie, zoals internet, direct mail, advertenties in tijdschriften en cliëntreferenties.
Code producent	De code voor de producent die deze polis aan de verzekeraar heeft geleverd.
Verzekerd kapitaal	Het bedrag dat op de verzekeringspolis is vermeld als uit te keren bedrag bij overlijden of na de vervaldatum.
Totale premie	De totale premie voor deze polis.
Factureringsstatus	De status van de facturering voor deze polis, zoals 'Gefactureerd', 'Volgende termijn' of 'Betaald'.
Vervaldatum factuur	De vervaldatum voor de polisfactuur.
Termijn	De termijn voor de polis. Enkele voorbeelden: 1 jaar, 2 jaar, enzovoort.
Betaalmethode polis	De methode die de klant gebruikt voor betaling van de polis. Enkele voorbeelden: 'Contant', 'Berekend', 'Cheque' of 'Elektronische overboeking'.

Polishouders

Gebruik de pagina's 'Polishouder' om een willekeurig type polishouder bij te houden. Een *polishouder* is normaal gesproken de relatie die eigenaar is van de polis die door de verzekeringsmaatschappij wordt beheerd.

Records voor polishouders worden gebruikt om de relatie tussen relaties en polissen te traceren. In deze records worden alle typen rollen vastgelegd die een relatie in een polis kan hebben. Enkele voorbeeldrollen: verzekerde, primaire bestuurders, begunstigde, enzovoort. U kunt indien gewenst andere rollen maken. Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor informatie over het instellen van velden en veldwaarden.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over polishouders, kan het tabblad 'Polishouders' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Polishouder'

De 'Startpagina Polishouder' is het beginpunt voor het beheren van polishouders.

OPMERKING: de beheerder kan de indeling van uw 'Startpagina Polishouder' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat.

Ga als volgt te werk om een polishouder te maken:

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde polishouders' om een polishouder te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor polishouders](#) (zie "[Velden voor 'Polishouder'](#)" op pagina 635) voor meer informatie.

Werken met lijsten met polishouders

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor polishouders.

Lijst met polishouders	Filters
Alle polishouders	Alle polishouders die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de polishouder.
Recent gewijzigde polishouders	Alle polishouders, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde polishouders bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde polishouders' bevat de polishouders die het meest recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Polishouder'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Polishouder', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Polishouder'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Polishouder'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Polishouder' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Polishouder' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Polishouder' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Polishouders beheren](#) (op pagina 635)
- [Velden voor polishouders](#) (zie "[Velden voor 'Polishouder'](#)" op pagina 635)

Polishouders beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Polishouder'](#) (op pagina 633)
- [Velden voor polishouders](#) (zie "[Velden voor 'Polishouder'](#)" op pagina 635)

Velden voor 'Polishouder'

Gebruik de bewerkingspagina voor polishouders om een polishouder toe te voegen of gegevens van een bestaande polishouder bij te werken. De bewerkingspagina voor polishouders bevat de volledige set velden voor een polishouder.

TIP: u kunt gegevens voor polishouders ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor polishouders. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel polishouder	
Polis	De polis die is gekoppeld aan deze polishouder.
Relatie polishouder	De relatienaam voor de polis.
Naam polishouder	De unieke naam van de polishouder.
Rol	De rol van de relatie in deze polis. Enkele voorbeeldrollen: verzekerde, primaire bestuurder en begunstigde.
Verzekerd type	Het type verzekerde voor alle relaties in de polis, bijvoorbeeld primair of secundair.
Percentage	Het percentage van de polis dat eigendom is van de houder. Voor een levensverzekeringspolis kunnen klanten bijvoorbeeld de opbrengst van de polis ontvangen op basis van dit percentage.
Integratie polishouder	
ID extern systeem	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de polishouder. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polishouder. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de polishouder. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polishouder het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

■ [Werken met de 'Startpagina Polishouder'](#) (op pagina 633)

Makelaarprofiel

Op het tabblad 'Makelaarprofiel' worden de verzekeringsmakelaars weergegeven die verzekeringsproducten verkopen of services met betrekking tot verzekeringen leveren. Meestal heeft de kanaalmanager elk jaar een gesprek met de verschillende makelaars, waarna er een nieuw makelaarsprofiel voor het komende jaar wordt gemaakt. Het makelaarsprofiel bevat de demografische gegevens over een makelaar voor een bepaald jaar.

Op de pagina's voor makelaarsprofielen in Oracle CRM On Demand kunt u demografische gegevens voor de partner vastleggen, zoals de naam, het adres, het telefoonnummer, het faxnummer, de website, de omzet en een omschrijving van de activiteiten van de makelaar. Het makelaarsprofiel is een onderliggend item van de partner. Zie [Partners](#) (op pagina 344) voor meer informatie over partners.

Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel'

De 'Startpagina Makelaarprofiel' is het uitgangspunt voor het beheren van makelaarprofielen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Makelaarprofiel' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Ga als volgt te werk om een makelaarprofiel te maken:

U kunt een makelaarprofiel maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde makelaarprofielen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor makelaarprofielen](#) (zie "[Makelaarprofielvelden](#)" op pagina 639) voor meer informatie.

Werken met lijsten met makelaarprofielen

De sectie 'Lijsten met makelaarprofielen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten maken op basis van verschillende criteria. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor makelaarprofielen.

Lijst met makelaarprofielen	Omschrijving
Alle makelaarprofielen	Geeft alle records weer die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de lijst. U kunt de makelaarprofielen niet filteren in deze lijst.
Recent gewijzigde makelaarprofielen	Hiermee worden alle makelaarprofielen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle nationale makelaarprofielen	Hiermee worden alle makelaarprofielen gefilterd waarvoor 'Subkanaal' is ingesteld op 'Nationaal'.
Mijn makelaarprofielen	Hiermee worden makelaarprofielen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt weergeven, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt weergeven, bewerken of verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden gelezen. U kunt ze dus niet wijzigen of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen' bekijken

De sectie 'Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen' bevat de makelaarprofielaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Makelaarprofiel'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Makelaarprofiel' toevoegen:

- [Lijsten met makelaarprofielen](#)
- [Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen](#)
- [Mijn makelaarprofielen](#)
- [Alle nationale makelaarprofielen](#)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Makelaarprofiel' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Makelaarprofiel' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Makelaarprofiel' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Makelaarprofielen beheren

Zie [Werken met records](#) (op pagina 41) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)

■ [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Makelaarprofielvelden

Gebruik de pagina 'Makelaarprofiel bewerken' om een makelaarprofiel toe te voegen of gegevens voor een bestaand makelaarprofiel bij te werken. Op de pagina 'Makelaarprofiel bewerken' wordt de volledige set velden voor een makelaarprofiel weergegeven.

OPMERKING: Systeembeheerders van uw bedrijf kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Demografische gegevens	
Naam makelaarprofiel	De naam van het makelaarprofiel. Houd de naamgevingsregels aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, hoofdlettergebruik en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Partner	De naam van de makelaar die dit profiel heeft.
Subkanaal	De omschrijving van de dekking door makelaars. De opties zijn: 'Globaal', 'Lokaal', 'Nationaal', 'Regionaal' en 'Groothandel'.
Segmentering	De omschrijving van de segmentering van makelaars. De opties zijn: 'Commercieel', 'Groeï' en 'Detailhandel'.
Jaar makelaarprofiel	Het jaar waarin een makelaarprofiel geldig is.
Telefoonnr	Het telefoonnummer van de makelaar.
Faxnummer	Het faxnummer van de makelaar.

Veld	Omschrijving
Website	Het URL-adres van de makelaar.
Gemaakt	De naam van de persoon die het makelaarprofiel heeft gemaakt, gevolgd door de datum. Deze naam wordt door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Gewijzigd	De naam van de persoon die het makelaarprofiel het laatst heeft bijgewerkt, gevolgd door de bijwerkdatum. Deze naam wordt door Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Land	Het land waarin de makelaar is gevestigd.
Adres 1	Het adres van de locatie van de makelaar.
Adres 2	Het adres van de locatie van de makelaar.
Plaats	De plaats waar de makelaar is gevestigd.
Provincie	De staat (in rechtsgebieden waar staten worden gebruikt, zoals de Verenigde Staten) of provincie (in rechtsgebieden waar provincies worden gebruikt, zoals Canada) waar de makelaar is gevestigd. Bijvoorbeeld <i>CA</i> voor Californië of <i>ON</i> voor Ontario.
Postcode	De ZIP-code (in de Verenigde Staten) of de postcode (in andere rechtsgebieden) van de locatie van de makelaar.
Overige	
Bedrijfsoverzicht	Overzicht van de makelaar.
Historische en toekomstige groei bedrijf	De omschrijving van de historie en toekomstige groei van de makelaar.
Rayon/regionale structuur	De omschrijving van het rayon en de regionale structuur van de makelaar.

11 Auto-industrie

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over de auto-industrie:

- **Voertuigen.** Met deze pagina's houdt u de verkoop- en servicehistorie van voertuigen bij.
- **Dealers.** Met deze pagina's beheert u informatie over dealers.

Opmerking: deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Dealers

Gebruik de 'Startpagina Dealer' om dealerrecords te maken, bij te werken en bij te houden.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van dealergegevens, kan het tabblad 'Dealer' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Dealer'

De 'Startpagina Dealer' is het beginpunt voor dealerbeheer.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Dealer' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een dealer maken

U kunt een dealer maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie voor onlangs bekeken dealers. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Dealervelden](#) (op pagina 644) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dealers

In de sectie met dealerlijsten wordt een aantal lijsten getoond. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor dealers.

Lijst met dealers	Filters
-------------------	---------

Lijst met dealers	Filters
Alle dealers	Alle dealers die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de dealer.
Mijn dealers	Dealers met uw naam in het veld 'Eigenaar'
Onlangs gewijzigde dealers	Alle dealers met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde dealers bekijken

In de sectie met onlangs gewijzigde dealers worden de dealers getoond die u onlangs hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Dealergerelateerde verkoopkansen bekijken

In de sectie 'Dealergerelateerde verkoopkansen' worden de topverkoopkansen getoond die aan u zijn toegewezen.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met dealergerelateerde verkoopkansen uit te vouwen.

Secties aan uw 'Startpagina Dealer' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Dealer' toevoegen:

- Onlangs aangemaakte dealers
- Onlangs gewijzigde dealers
- Mijn onlangs aangemaakte dealers
- Mijn onlangs gewijzigde dealers
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op uw 'Startpagina Dealer' rapportsecties worden weergegeven)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Dealer' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Dealer' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Dealer' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over dealers:

- [Dealervelden](#) (op pagina 644)
- [Dealers beheren](#) (op pagina 643)

Dealers beheren

Voor het beheren van dealers voert u de volgende taken uit:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Agenda's en activiteiten beheren](#) (op pagina 131)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over dealers:

- [Dealers](#) (op pagina 641)
- [Dealervelden](#) (op pagina 644)
- [Werken met de 'Startpagina Dealer'](#) (op pagina 641)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)

Dealervelden

Gebruik de pagina 'Dealer bewerken' als u een dealer wilt toevoegen of de gegevens van een dealer wilt bewerken. De pagina 'Dealer bewerken' bevat alle velden voor een dealer.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke dealerinformatie	
Naam	Naam van autodealer. Maximaal 100 tekens.
Telefoonnr	Het telefoonnummer van de dealer.
Type dealer	Het type dealer, bijvoorbeeld 'Vrachtwagendealer'. Maximaal 20 tekens.
Locatie	De website van de dealer. Maximaal 50 tekens.
Factuuradres 1, 2, 3	Het factuuradres van de dealer.
Plaats factuur	Geen.
Land factuur	Het land dat is opgegeven in het factuuradres van de dealer. De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is <i>USA</i> . U kunt de geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Controleer voordat u gegevens importeert of deze overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Postbus/sorteerco de factuur	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens toe aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk'. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Provincie factuur	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens, of de equivalenten daarvan voor de staten in de VS, toe aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest'. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Staat VS factuur	De geldige standaardwaarden zijn standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). U kunt de geldige waarden voor dit veld niet wijzigen in Oracle CRM On Demand. Controleer voordat u gegevens importeert of deze overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld.
Postcode factuur	Geen.
Verzendadres 1, 2, 3	Het verzendadres van de dealer. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor informatie over het toewijzen van adresvelden per land.
Plaats	Geen.

Veld	Omschrijving
Verzendland	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is <i>USA</i> . U kunt de geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Controleer voordat u gegevens importeert of deze overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Postbus/sorteerco de verzending	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens toe aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk'. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Verzendprovincie	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens, of de equivalenten daarvan voor de staten in de VS, toe aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest'. Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor meer informatie.
Verzendstaat VS	De geldige standaardwaarden zijn standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). U kunt de geldige waarden voor dit veld niet wijzigen in Oracle CRM On Demand. Controleer voordat u gegevens importeert of deze overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld.
Verzendpostcode	Geen.
E-mail	Het e-mailadres van de dealer. Maximaal 50 tekens.
Aanvullende informatie	
Status	De status van de dealer, bijvoorbeeld 'Actief'.
Bovenliggende dealer	De bovenliggende dealer van de huidige dealerrecord.
Valuta	De valuta in kwestie.
Classificatie	De classificatie van een dealer ten opzichte van andere dealers, meestal voor verkoop- of servicedoeleinden. Maximaal 22 tekens.
Eigenaar	De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.
URL	De URL (Universal Resource Locator) van de dealer. Maximaal 100 tekens.
Hoofdlocatie	De website van de bovenliggende dealer. Maximaal 50 tekens.
Fase	De fase van de aanvraag- en contractprocedure voor de dealer. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'Toepassing in behandeling', 'Kandidaat' en 'Contract in behandeling'.

Veld	Omschrijving
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze gegevens worden automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand.

Aangepaste velden

OPMERKING: beheerders met een rol waaraan de machtiging 'Toepassing aanpassen' is toegewezen, maken meestal aangepaste velden.

Een aangepast veld dat in een accountrecord is gemaakt, wordt weergegeven als hetzelfde aangepaste veld in de dealerrecord omdat een dealerrecord een aangepast veld in een accountrecord overneemt. Ieder aangepast veld dat in een dealerrecord wordt gemaakt, wordt echter niet automatisch weergegeven in de accountrecord.

Als u hetzelfde aangepaste veld wilt weergegeven in de account- en dealerweergave, kan uw beheerder het aangepaste veld in de accountrecord maken en zichtbaar maken in de account- en dealerweergave.

Als u niet hetzelfde aangepaste veld wilt weergegeven in de account- en dealerweergave, kan uw beheerder het accountspecifieke aangepaste veld in de accountrecord maken en zichtbaar maken in alleen de accountweergave.

Zie [Aangepaste velden](#) (op pagina 1137) voor meer informatie over aangepaste velden.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over dealers:

- [Dealers](#) (op pagina 641)
- [Werken met de 'Startpagina Dealer'](#) (op pagina 641)
- [Dealers beheren](#) (op pagina 643)

Voertuigen

Op de pagina 'Voertuigen' kunt u voertuigen maken, bijwerken en bijhouden.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van voertuiggegevens, kan het tabblad 'Voertuigen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Voertuig'

De 'Startpagina Voertuig' is het beginpunt voor het beheren van voertuigen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Voertuig' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Voertuigen maken

U kunt een voertuig maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken voertuigen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Voertuigvelden](#) (op pagina 655) voor meer informatie.

Werken met lijsten met voertuigen

De sectie 'Lijsten met voertuigen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor voertuigen.

Lijst met voertuigen	Filters
Alle voertuigen	Alle voertuigen, gesorteerd op chassisnummer
Alle recent gewijzigde voertuigen	Alle voertuigen, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde voertuigen weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde voertuigen' bevat de voertuigen die u het meest recent hebt bekeken.

Voertuiggerelateerde serviceaanvragen weergeven

De sectie 'Voertuiggerelateerde serviceaanvragen' bevat de volgende gegevens:

- **Servicenummer.** De serviceaanvragen die aan u zijn toegewezen. Klik op 'SA-nummer' om de serviceaanvraag te bekijken.
- **Onderwerp.** De titel van de serviceaanvraag.
- **Activum.** Het activum dat bij de serviceaanvraag hoort.
- **Volledige lijst weergeven.** Vouw de lijst met voertuiggerelateerde serviceaanvragen uit.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Voertuig'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Voertuig' toevoegen:

- Recent gemaakte voertuigen
- Recent gewijzigde voertuigen
- Mijn recent gemaakte voertuigen
- Mijn recent gewijzigde voertuigen
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op uw 'Startpagina Voertuig' rapportsecties worden weergegeven.)

Voer de volgende taken uit om secties aan de 'Startpagina Voertuig' toe te voegen.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Voertuig' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Voertuig' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Voertuig' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Voertuigvelden](#) (op pagina 655)
- [Voertuigen beheren](#) (op pagina 648)

Voertuigen beheren

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe uw systeembeheerder optionele configuratie kan uitvoeren voor het beheren van voertuigen in Oracle CRM On Demand:

- [Het producttype van een voertuig inschakelen](#) (op pagina 650)
- [Voertuigkoppeling inschakelen op serviceaanvragen](#) (zie "[Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen](#)" op pagina 649)

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor het uitvoeren van de volgende procedures:

- [Eigendom van voertuigen bijwerken](#) (op pagina 652)
- [Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden](#) (op pagina 651)
- [Verkoop van voertuigen volgen](#) (op pagina 653)
- [Service van voertuigen volgen](#) (op pagina 653)

- [Financiële gegevens voor voertuigen volgen](#) (op pagina 654)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 65)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 67)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Werken met records](#) (op pagina 41)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 96)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 92)
- [Activa volgen](#) (zie "[Activa bijhouden](#)" op pagina 207) (inclusief koppeling van voertuigen aan accounts)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 110)
- [Activa volgen](#) (zie "[Activa bijhouden](#)" op pagina 207) (inclusief koppeling van voertuigen aan accounts)
- [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Voertuigen](#) (op pagina 646)
- [Voertuigvelden](#) (op pagina 655)
- [Werken met de 'Startpagina Voertuig'](#) (op pagina 646)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)

Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen

In de standaardlay-out voor serviceaanvragen wordt geen voertuigkoppeling weergegeven. De systeembeheerder kan echter een aangepaste lay-out voor de serviceaanvraagpagina configureren door de volgende procedure uit te voeren.

Ga als volgt te werk om een voertuigkoppeling op een serviceaanvragenrecord weer te geven:

- 1 Klik op een willekeurige pagina op 'Beheer', klik op 'Toepassingsaanpassing', klik op 'Serviceaanvragen' en klik op 'Lay-out serviceaanvraagpagina'.
- 2 Voer in de lijst 'Paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor een bestaande lay-out als u deze wilt wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op de koppeling 'Kopiëren' als u een bestaande lay-out wilt kopiëren.

De wizard 'Paginalay-out' wordt weergegeven.

OPMERKING: het aantal stappen dat u moet uitvoeren in de wizard 'Paginalay-out' is afhankelijk van de koppeling waarop u klikt.

- 3 In Stap 1 - Lay-outnaam voert u desgewenst een naam en omschrijving voor de lay-out in.
- 4 Selecteer de benodigde veldeigenschappen in Stap 2 - Veldset-up.
- 5 In Stap 3 - Veldlay-out zorgt u ervoor dat het veld 'Voertuig' beschikbaar is in de paginalay-out voor serviceaanvragen.
- 6 Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten.

Wijs vervolgens de nieuwe aangepaste lay-out toe aan een gebruikersrol met de wizard 'Rollenbeheer'.
- 7 Klik op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer':
- 8 Zoek de rol op waaraan u de aangepaste lay-out van de serviceaanvraagpagina wilt toewijzen, en klik op 'Bewerken'.
- 9 Wijzig in stap 6 van de wizard voor de record 'Serviceaanvraag' de naam van de paginalay-out in de aangepaste lay-out van de serviceaanvraagpagina.
- 10 Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten

OPMERKING: wanneer u de voertuigkoppeling inschakelt, kunt u ook de lay-out van de zoekpagina voor voertuigen bijwerken om de koppelingselectie te wijzigen die een gebruiker kan zien. Zie [Zoeklay-outs beheren](#) (op pagina 1164) voor meer informatie.

Het producttype van een voertuig inschakelen

Als de beheerder van uw bedrijf producten wil toevoegen, gebruikt hij gewoonlijk het gedeelte 'Inhoudbeheer' van het beheerhulpprogramma. Voor voertuigen kan de beheerder de productrecord bijwerken met het veld 'Type product' ingesteld op 'Voertuig'. Het type product voor voertuigrecords wordt niet weergegeven in de

standaardlay-out van het product. Het type product voor een voertuig kan worden ingeschakeld als de beheerder van uw bedrijf een aanpaste lay-out voor de productpagina maakt (zie de volgende procedure).

Ga als volgt te werk om het type product voor een voertuigrecord weer te geven:

- 1** Klik op een pagina op 'Beheer', klik achtereenvolgens op 'Aanpassen van de toepassing', 'Product' en 'Lay-out van productpagina' en kopieer de standaardlay-out van de productpagina naar een nieuwe lay-out.
- 2** Voor de wizard 'Paginalay-out' voor het product uit.
 - a** Geef in stap 1 een naam voor de lay-out op.
 - b** Schakel in stap 2 het selectievakje 'Vereist' voor het producttype in.
 - c** Controleer in stap 3 of het veld 'Producttype' in de sectie 'Belangrijke productinformatie' rechts wordt weergegeven.
 - d** Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten
- 3** Wijs de nieuwe aangepaste lay-out indien gewenst toe aan een gebruikersrol met de 'Wizard Rollenbeheer'.
 - a** Klik op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer':
 - b** Zoek de rol op waaraan u de aangepaste paginalay-out van het product wilt toewijzen, en klik op 'Bewerken'.
 - c** Wijzig in stap 6 van de wizard voor de record 'Product' de naam van de paginalay-out in de aangepaste paginalay-out van het product.
 - d** Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten

De gebruiker van wie de rol is gewijzigd, kan een productrecord met het veld 'Type product' maken met de functie 'Inhoudbeheer'. Zie [Bedrijfsproducten instellen](#) (op pagina 1609) voor meer informatie over het toevoegen van producten.

Zie [Bedrijfsproducten instellen](#) (op pagina 1609) voor meer informatie.

Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden

Wanneer u een serviceaanvraag voor een voertuig wilt bekijken, bijwerken of maken, werkt u de voertuigrecord bij of maakt u de serviceaanvraag voor het gekoppelde voertuig.

Ga als volgt te werk om de serviceaanvraag voor een voertuig bij te houden:

- 1** Selecteer het voertuig dat u wilt bijhouden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van voertuigen.

- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Serviceaanvraag' op 'Nieuw'.

OPMERKING: wanneer een serviceaanvraag wordt gemaakt, kan de gebruiker een dealer selecteren zodat er in plaats van naar alle relaties naar relaties voor de betreffende dealer kan worden gezocht. Het filter kan worden gewijzigd om een door u gewenste query te kunnen uitvoeren.

- 3 Voer op de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' alle benodigde gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor servicegeschiedenis.

Veld	Opmerkingen
Servicenummer	Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Onderwerp	De titel of korte omschrijving van deze activiteit.
Prioriteit	De prioriteit van de serviceaanvraag, zoals '1-ZSM', '2-Hoog', '3-Gemiddeld'.
Status	De status van de serviceaanvraag, zoals 'Geopend', 'In behandeling' of 'Gesloten'.
Tijd geopend	Hiermee wordt het moment aangegeven waarop de serviceaanvraag is geopend. Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Relatie	De relatie die aan de serviceaanvraag is gerelateerd.
Dealer	De dealer die aan de serviceaanvraag is gerelateerd.
Eigenaar	De eigenaar van de serviceaanvraag.

OPMERKING: wanneer een serviceaanvraag wordt gemaakt, kunt u een dealer selecteren zodat in plaats van alle relaties alleen die relaties worden weergegeven die standaard aan de dealer zijn gekoppeld. Het filter kan worden gewijzigd om een query voor alle relaties uit te voeren.

Eigendom van voertuigen bijwerken

Wanneer een voertuig is verkocht, moet u de voertuigrecord bijwerken om het eigendom van het voertuig te volgen.

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Klik op 'Bewerken' op de titelbalk van de pagina 'Voertuiggegevens'.
Zie [Voertuigvelden](#) (op pagina 655) voor informatie over de gegevenspagina 'Voertuig'.
- 3 Werk op de pagina 'Voertuig bewerken' het veld 'Toegewezen aan' in de voertuigrecord bij.
- 4 Sla de record op:

- Klik op 'Opslaan' om deze record op te slaan en vervolgens de pagina 'Voertuiggegevens' te openen (waar u gegevens aan deze record kunt koppelen).
- Klik op 'Opslaan en nieuw voertuig' om deze record op te slaan en vervolgens de pagina 'Bewerken' te openen (waar u een andere voertuigrecord kunt maken).

Verkoop van voertuigen volgen

Als u de voertuigrecord bijwerkt, kunt u de verkoophistorie van een voertuig weergeven, bijwerken of maken.

Ga als volgt te werk om de verkoophistorie van een voertuig te volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Schuif op de pagina 'Voertuiggegevens' naar de sectie 'Verkoophistorie' en klik op de titelbalk op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Verkoophistorie' niet wordt weergegeven op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de sectie 'Verkoophistorie' toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.
- 3 Voer op de pagina 'Verkoophistorie bewerken' alle benodigde gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor verkoophistorie.

Veld	Opmerkingen
Verkoopnummer	Door het systeem gegenereerd nummer.
Valutacode	Dit is standaard de valuta die u hebt ingesteld.
Voornaam eigenaar	Wanneer u de achternaam selecteert, wordt dit veld automatisch ingevuld.
Achternaam eigenaar	De eigenaar van het voertuig.

- 4 Sla de record op.

Service van voertuigen volgen

Als u de voertuigrecord bijwerkt, kunt u de servicehistorie van een voertuig weergeven, bijwerken of maken. De servicehistorie kan serviceaanvragen en andere voertuiggerelateerde services bevatten.

Ga als volgt te werk om de servicegeschiedenis van een voertuig volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.

- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Servicehistorie' op 'Toevoegen'.

OPMERKING: als de sectie 'Servicehistorie' niet zichtbaar is op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u in de rechterbovenhoek van de pagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u deze sectie toe aan de lay-out van uw pagina. Neem contact op met de systeembeheerder als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan de lay-out.

- 3 Voer op de pagina 'Servicehistorie bewerken' alle benodigde gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor servicegeschiedenis.

Veld	Opmerkingen
Nr servicehistorie	Het nummer van de servicehistorie. Dit nummer mag maximaal 30 tekens bevatten. Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
SA-nr	De servicegeschiedenisrecord die is gekoppeld aan deze servicegeschiedenis. Maximaal 64 tekens.
Achternaam eigenaar	De eigenaar van het voertuig. Maximaal 50 tekens.
Servicedatum	Dit is standaard de huidige datum.
Valutacode	Dit is standaard de valuta die u hebt ingesteld. Maximaal 20 tekens.
Naam service	Een naam of nummer dat aan de servicegeschiedenisrecord is gekoppeld. Maximaal 100 tekens.
Merk	De fabrikant of merknaam van het voertuig. Alleen lezen.
Voornaam eigenaar	Wanneer u de achternaam selecteert, wordt dit veld automatisch ingevuld. Maximaal 50 tekens.
Serviceaanbieder	De dealer of serviceaanbieder die de service van het voertuig heeft uitgevoerd. Maximaal 100 tekens.
Omschrijving	Dit veld heeft een limiet van 16.350 tekens.

- 4 Sla de record op.

Financiële gegevens voor voertuigen volgen

U kunt de financiële gegevens voor een voertuig volgen.

Ga als volgt te werk om de financiële gegevens voor een voertuig te volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.

- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Financiële gegevens' op 'Toevoegen'.

OPMERKING: als de sectie 'Financiële gegevens' niet wordt weergegeven op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de gewenste sectie toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neem dan contact op met uw systeembeheerder.

- 3 Voer op de pagina 'Financiële gegevens bewerken' alle benodigde gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor financiële gegevens.

Veld	Opmerkingen
Nummer financieel detail	Een door het systeem gegenereerd nummer van maximaal 15 tekens.
Financierder	Maximaal 30 tekens.

Voertuigvelden

Gebruik de pagina 'Voertuig bewerken' als u een voertuig wilt toevoegen of de gegevens van een voertuig wilt bijwerken. De pagina 'Voertuig bewerken' bevat alle velden voor een voertuig.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke voertuiginformatie	
Chassisnr	Chassisnummer. Maximaal 100 tekens.
Merk	De fabrikant of merknaam van het voertuig. Standaardwaarden zijn onder andere 'Metro Motors', 'Toyota' en 'Onbekend merk'.
Model	Model van het voertuig. Standaardwaarden zijn '4Runner' en 'Tacoma'.
Jaar	Het jaar waarin het voertuig is geproduceerd. Dit is een numerieke keuzelijst. Alleen numerieke tekens zijn geldig.
Productnaam	De naam van het product. Als de beheerder producten wil toevoegen, gebruikt hij normaal gesproken de functie 'Inhoudbeheer'. Voor voertuigen kan de beheerder de productrecord bijwerken met het veld 'Producttype' ingesteld op 'Voertuig'. Het producttype wordt niet weergegeven in de

Veld	Omschrijving
	standaardlay-out van het product. De procedure voor het weergeven van het producttype voor voertuigen wordt beschreven in Het producttype van een voertuig bekend maken (zie " Het producttype van een voertuig inschakelen " op pagina 650).
Trim	De trim voor het voertuig. Standaardwaarden zijn '2WD' en 'Prerunner'.
Deuren	Het aantal deuren van het voertuig. De standaardwaarden zijn '2-deurs', '3-deurs' en '4-deurs'.
Kleur exterieur	De kleur van het voertuig.
Voertuigvaluta	De valuta waarin de prijs wordt weergegeven, bijvoorbeeld U.S. dollars (USD).
Aanvullende voertuiginformatie	
Gebruikt/nieuw	Of het voertuig nieuw of gebruikt is.
Type product	Het type voertuig. Maximaal 30 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.
Kleur interieur	Kleur van het interieur van het voertuig, bijvoorbeeld rood.
Transmissie	Het type transmissie van het voertuig. De standaardwaarden zijn: Standaard, Automatisch en Handmatig.
Motor	Het motortype van het voertuig. De standaardwaarden zijn '4-cylinder', '6-cylinder', '8-cylinder', '10-cylinder' en 'Optie'.
Carrosserie	Het carrosserietype van het voertuig, bijvoorbeeld 'Tweedeursauto' of 'Cabriolet'.
Eigendom van	Het type eigendom van het voertuig, bijvoorbeeld 'Bedrijf' of 'Bedrijfsauto'.
Relatie	De contactpersoon voor het voertuig. Maximaal 100 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.
Account	De account die is gekoppeld aan het voertuig.
Locatie account	De locatie van de account. Maximaal 50 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.
Verkopende dealer	Naam van de dealer die het voertuig verkoopt. Maximaal 100 tekens.
Serviceverlenende dealer	Naam van de dealer die het voertuig onderhoudt. Maximaal 100 tekens.
Adviesprijs	De adviesprijs van de fabrikant in de valuta die in de voertuigrecord wordt gebruikt. Maximaal 22 tekens.
Dealer - factuurprijs	De factuurprijs van de dealer in de valuta die in de voertuigrecord wordt

Veld	Omschrijving
	gebruikt. Maximaal 22 tekens.
Status	De huidige status van het voertuig, bijvoorbeeld 'Productie'.
Locatie	De locatie van het voertuig, bijvoorbeeld 'Partij dealer'.
Huidige km-stand	Het huidige aantal kilometers dat wordt weergegeven op de teller van het voertuig. Maximaal 22 tekens (cijfers).
Type garantie	Het garantietype dat wordt gegeven op het voertuig, bijvoorbeeld 'Volledig' of 'Uitgebreid'.
Licentienummer	Het licentienummer van de eigenaar. Maximaal 30 tekens.
Provincie licentie	De provincie waarvoor de licentie is afgegeven.
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Opmerking: voor het configureren van de keuzelijstwaarden, zoals 'Model', 'Trim' en 'Deur', kan de beheerder de toepassing voor de keuzelijstwaarden aanpassen, zoals is beschreven in [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153).

Aangepaste velden

OPMERKING: beheerders met een rol waaraan de machtiging 'Toepassing aanpassen' is toegewezen, maken meestal aangepaste velden.

Ieder aangepast veld dat wordt gemaakt in een activumrecord wordt weergegeven als hetzelfde aangepaste veld in het voertuigrecord. Een voertuigrecord neemt een aangepast veld uit een activumrecord over. Een aangepast veld in een voertuigrecord wordt echter niet automatisch weergegeven in het activumrecord.

Als u hetzelfde aangepaste veld wilt weergeven in de activum- en voertuigweergave, kan de beheerder het aangepaste veld in het activumrecord maken en weergeven in de activum- en voertuigweergave.

Als u niet hetzelfde veld wilt weergeven in de activum- en voertuigrecord, kan de beheerder het activumspecifieke aangepaste veld voor het activum maken en het aangepaste veld alleen weergeven in de activumweergave.

Zie [Aangepaste velden](#) (op pagina 1137) voor meer informatie over aangepaste velden.

Aanvullende velden

Verschillende velden worden niet standaard op de pagina 'Voertuiggegevens' weergegeven: 'Onderdeelnr.', 'Inkoopdatum', 'Inkoopprijs', 'Hoeveelheid', 'Verzenddatum', 'Installatiedatum', 'Vervaldatum', 'Datum kennisgeving', 'Productcategorie' en 'Contract'.

De beheerder kan de definitie van deze velden naar wens wijzigen. Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie over het wijzigen van velddefinities. Als de beheerder deze velden zichtbaar wil maken, moet hij deze velden opnemen in de paginalay-out. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het zichtbaar maken van deze velden op een pagina.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Werken met de 'Startpagina Voertuig'](#) (op pagina 646)
- [Voertuigen beheren](#) (op pagina 648)

12 Uw toepassing personaliseren

U kunt de pagina's 'Mijn set-up' gebruiken om Oracle CRM On Demand te personaliseren. Klik op een van de volgende onderwerpen voor stapsgewijze instructies:

- [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660)
- [Uw standaardtype zoekrecord instellen](#) (op pagina 668)
- [Uw thema instellen](#) (op pagina 669)
- [De modus 'Voorbeeld voor records' instellen](#) (op pagina 669)
- [Uw taalinstelling wijzigen](#) (op pagina 670)
- [Controlespoorvelden weergeven](#) (op pagina 671)
- [Uw quota beheren](#) (op pagina 671)
- [Uw aanmeldingen bekijken](#) (op pagina 672)
- [Uw wachtwoord wijzigen](#) (op pagina 673)
- [Uw beveiligingsvragen instellen](#) (op pagina 673)
- [Gedelegeerde gebruikers toevoegen](#) (op pagina 674)
- [Uw PIM Sync Client-activiteit bekijken](#) (op pagina 675)
- [Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen](#) (op pagina 675)
- [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 676)
- [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 677)
- [De lay-out van uw startpagina's wijzigen](#) (op pagina 677)
- [De lay-out van uw knoppenbalk wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw actiebalk wijzigen](#)" op pagina 678)
- [Uw agenda instellen](#) (op pagina 679)
- [Toegang verkrijgen tot 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'](#) (zie "[Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen](#)" op pagina 680)
- [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 682)
- [Een berichtencentrum insluiten](#) (op pagina 682)
- [Rapporten insluiten](#) (op pagina 683)
- [Eenvoudige lijsten insluiten](#) (op pagina 684)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over het personaliseren van de toepassing:

- [On Demand-widgets](#) (op pagina 681)
- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 218)
- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 686)
- [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695)
- [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 713)

Uw persoonlijke gegevens bijwerken

U kunt uw persoonlijke gegevens bijwerken, zoals uw adres en telefoonnummer. Uw beheerder bepaalt de lay-out en informatie die u ziet op de pagina 'Persoonlijke gegevens'. Daardoor komen de volgende omschrijvingen mogelijk niet overeen met wat u ziet.

OPMERKING: wijzigingen in 'Standaardtaal', 'Valuta', 'Tijdzone' en 'Land' op de pagina's van 'Persoonlijk profiel' worden pas weergegeven in alle rapporten en analyses nadat u zich hebt afgemeld en weer hebt aangemeld.

Ga als volgt te werk om uw persoonlijke gegevens bij te werken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5 Werk in het scherm 'Persoonlijke gegevens bewerken' de gegevens bij en sla de record op.

OPMERKING: meld u af en meld u weer aan als u bepaalde wijzigingen wilt doorvoeren ('Taal', 'Landinstelling', 'Tijdzone' en 'Valuta').

In de volgende tabel worden enkele velden omschreven die u kunt bekijken of bijwerken.

Veld	Omschrijving
Belangrijke gebruikersgegevens	
Voornaam	De voornaam van de gebruiker. Maximaal 50 tekens. Dit is een vereist veld.
Achternaam	De achternaam van de gebruiker. Maximaal 50 tekens. Dit is een vereist veld.
Initialen	De initialen van de gebruiker. Maximaal 50 tekens.

Veld	Omschrijving
Dhr./Mevr.	De aanhef van de gebruiker.
Status	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de status van de gebruiker aan. Alleen actieve gebruikers hebben toegang tot Oracle CRM On Demand.
Rapporteert aan	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de manager van de gebruiker aan.
Functietitel	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de functietitel van de gebruiker aan.
Regio	De regio of het gebied waar de gebruiker zich bevindt. Maximaal 40 tekens.
Subregio	Een verdere specificatie van de regio of het gebied waar de gebruiker zich bevindt. Maximaal 40 tekens.
Rol	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de rol aan die is toegewezen aan de gebruiker in Oracle CRM On Demand. De kenmerken in Oracle CRM On Demand worden gedefinieerd met gebruikersrollen waarvoor een gebruiker de bevoegdheid voor gebruik heeft, de set toegangsrechten die de gebruiker heeft gekregen om te werken met beveiligde gegevens, en de instellingen voor de gebruikersinterface voor het weergeven van informatie.
Primaire groep	De groep waaraan deze gebruiker is toegevoegd. Alleen lezen.
Informatie gebruikersgegevens	
Alias	Een korte ID voor de gebruiker waarmee het eigendom van specifieke recordtypen wordt toegewezen of weergegeven. Bijvoorbeeld: voer de voorkeurs- of bijnaam van de gebruiker in. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Gebruikers-ID	Een unieke systeem-ID voor een gebruiker waarmee deze zich in combinatie met de 'Bedrijfsaanmeld-ID' aanmeldt bij de toepassing. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
E-mail	Het volledige e-mailadres voor een gebruiker, zoals voorbeeld@juisteapparatuur.nl. Het e-mailadres wordt gebruikt voor systeemberichten, zoals een bericht over een opnieuw ingesteld wachtwoord. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Secundaire e-mail	Het secundaire e-mailadres voor de gebruiker.
Telefoon werk	Het zakelijke telefoonnummer van de gebruiker. Dit is een vereist veld.
Nr mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de gebruiker.
Aanmeld-ID bedrijf	Het bedrijf waartoe de gebruiker behoort. Dit is een standaardveld dat wordt ingesteld wanneer het bedrijf wordt gemaakt.

Veld	Omschrijving
Aanmeld-ID gebruiker	De ID waarmee de gebruiker zich aanmeldt bij de toepassing. De ID is een combinatie van de aanmeld-ID bedrijf en de gebruikers-ID, van elkaar gescheiden door een schuine streep naar voren. 'Gebruikersaanmeld-ID' is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Voorkeuren relatie	
Nooit bellen	Schakel dit selectievakje in als u niet wilt worden gebeld door Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mailen	Schakel dit selectievakje in als u geen mail wilt ontvangen van Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mailen	Schakel dit selectievakje in als u geen e-mailberichten wilt ontvangen van Oracle CRM On Demand Marketing.
Kritieke waarschuwingen altijd verzenden	<p>Schakel dit selectievakje in als u e-mailberichten met belangrijke informatie van Oracle CRM On Demand wilt ontvangen. Dit betreft onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kritieke informatie over productupdates en servicewijzigingen voor Oracle CRM On Demand en verwante producten ■ Instructies en schema's voor upgrades naar belangrijke nieuwe releases ■ Berichten met hoge prioriteit of in noodgevallen als aanvulling op normale ondersteuningsprocessen (bijvoorbeeld in het geval van een hardwarestoring) <p>Dit veld kan niet worden bijgewerkt op de pagina 'Persoonlijke gegevens'. Alleen bedrijfsbeheerders kunnen dit selectievakje instellen voor gebruikers op de pagina 'Gebruikersgegevens'.</p> <p>OPMERKING: het selectievakje wordt niet gebruikt om te bepalen welke gebruikers de systeemmeldingen van Oracle CRM On Demand Customer Care ontvangen, zoals berichten over gepland onderhoud.</p>
Geografische informatie gebruiker	
Taal, Landinstelling, Valuta, Tijdzone	<p>De bedrijfsbeheerder configureert de standaardinstellingen voor deze opties. U kunt de standaardwaarden overschrijven door in de keuzelijst voor elke optie de gewenste waarde te selecteren.</p> <p>Zie Gebruikersprofielen instellen (op pagina 666) voor meer informatie over deze velden.</p> <p>Meld u af en meld u weer aan als u bepaalde wijzigingen wilt doorvoeren voor de taal, landinstelling, valuta of tijdzone.</p>
Beveiligingsinformatie gebruiker	

Veld	Omschrijving
Onderwerpgebied en rapportage	<p>Gebruik deze keuzelijst om uw toegankelijkheid in te stellen voor realtime rapportrecords in Oracle CRM On Demand Answers. Deze rapporten bieden realtime analyses van gegevens. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van uw ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met u door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Als u de instelling 'Onderwerpgebieden rapportage' niet definieert, is de instelling die de beheerder voor het gehele bedrijf heeft ingesteld van toepassing. Zie Rapporten (op pagina 737) voor meer informatie over rapporten, met name het onderwerp Toegankelijkheid voor records.</p>
Onderwerpgebied en historie	<p>Gebruik deze keuzelijst om uw toegankelijkheid in te stellen voor analytische onderwerpgebieden in Oracle CRM On Demand Answers. Analytische rapporten bieden historische of trendanalyses of bevatten complexere berekeningen dan realtime rapporten. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van uw ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met u door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Volledige zichtbaarheid: met deze instelling worden 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team' en boeken gecombineerd.</p> <p>Als u de instelling 'Onderwerpgebieden historie' niet definieert, is de instelling die de beheerder voor het gehele bedrijf heeft ingesteld van toepassing. Zie Rapporten (op pagina 737) voor meer informatie over rapporten, met name het onderwerp 'Zichtbaarheid voor records'.</p>
Alle records lezen op basis van rollen	<p>Gebruik deze keuzelijst als u wilt dat in Oracle CRM On Demand Answers de instelling 'Alle records lezen' op basis van recordtypen wordt gebruikt, zoals ingesteld op de pagina 'Toegang tot type record' in de wizard 'Rollenbeheer'. Als uw systeembeheerder voor uw gebruikersrol bijvoorbeeld 'Alle records lezen' heeft ingesteld voor een bepaald recordtype (door te klikken op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer', vervolgens een rol te bewerken en te klikken op 'Toegang tot type record'), kunt u alle records van dat recordtype weergeven in Oracle CRM On Demand Answers, mits het selectievakje 'Alle records lezen op basis van rollen' is ingeschakeld in uw bedrijfs- of gebruikersprofiel.</p> <p>Zie De instelling 'Alle records lezen op basis van rollen' (zie "De</p>

Veld	Omschrijving
	<p>instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' op pagina 668) voor informatie over wanneer en hoe deze instelling kan worden ingeschakeld.</p> <p>Als u de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' niet selecteert, wordt de weergave gebruikt die is ingesteld in de velden 'Onderwerpgebieden rapportage' en 'Onderwerpgebieden historie'.</p>
Externe ID voor enkele aanmelding	Alleen lezen. Zie Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen (zie " Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen " op pagina 1087) voor meer informatie.
Laatste aanmelding	Een automatisch gegenereerd veld. Zie Uw aanmeldingen bekijken (op pagina 672) voor meer informatie over het bekijken van al uw aanmeldingen.
Communicatie-instellingen	
Pop-up Klikken om te bellen weergeven	Dit selectievakje is bestemd voor gebruikers die gebruikmaken van Oracle Contact On Demand. In Oracle Contact On Demand worden telefoonnummers weergegeven als koppelingen waarop u kunt klikken op de lijst- en gegevenspagina's. Als u het selectievakje 'Pop-up Klikken om te bellen weergeven' hebt ingeschakeld en op een koppeling met een telefoonnummer klikt, wordt een venster 'Klikken om te bellen' weergegeven voordat het gesprek wordt gestart via Oracle Contact On Demand. Zie Gesprekken starten (op pagina 327) voor meer informatie over het starten van interne of externe gesprekken.
De 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN weergeven voor	Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin activiteiten voor de gebruiker worden weergegeven in het Postvak IN op de 'Startpagina Communicatie', bijvoorbeeld 'Afgelopen maand', 'Laatste dag', enzovoort. Deze activiteiten worden in Oracle CRM On Demand gefilterd. Het filter is gebaseerd op de begintijd van de activiteit. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, wordt alle communicatie weergegeven op de pagina 'Communicatie'. U moet zich afmelden en weer aanmelden voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.
De 'Startpagina Communicatie' voor recent voltooide activiteiten weergeven voor	Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin recent voltooide activiteiten worden weergegeven op de 'Startpagina Communicatie', bijvoorbeeld 'Afgelopen maand', 'Laatste dag', enzovoort. Deze activiteiten worden in Oracle CRM On Demand gefilterd. Het filter is gebaseerd op de eindtijd van de activiteit. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, worden alle activiteiten weergegeven op de pagina 'Communicatie'. U moet zich afmelden en weer aanmelden voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.

Veld	Omschrijving
Aanvullende informatie	
Themanaam	Met deze keuzelijst kunt u de beschikbare thema's voor uw toepassing selecteren. Met een thema wordt het uiterlijk en de werking van de toepassing gewijzigd, zoals de achtergrondkleur, hyperlinks en pictogrammen. Er zijn diverse vooraf ingestelde thema's beschikbaar. Uw bedrijfsbeheerder kan ook aangepaste thema's maken in Oracle CRM On Demand. Een lege waarde betekent dat u het thema gebruikt dat uw beheerder heeft ingesteld in het bedrijfsprofiel. Zie Nieuwe thema's maken (op pagina 1196) voor meer informatie over het maken van aangepaste thema's.
Standaardtype zoekrecord	Met deze keuzelijst kunt u het standaardtype zoekrecord wijzigen dat in het zoekvak van de knoppenbalk wordt weergegeven. (Bijvoorbeeld: wijzig 'Relatie' in 'Account' of een ander recordtype waartoe u toegang hebt.) Het zoekvak van de knoppenbalk wordt standaard ingesteld op dit recordtype zodra u zich aanmeldt bij de toepassing, ongeacht waar u deze hebt verlaten toen u zich de vorige keer aanmeldde bij de toepassing.
Welkomspagina weergeven bij aanmelden	Met dit selectievakje kunt u aangeven of de welkomspagina van Oracle CRM On Demand wordt weergegeven wanneer u zich bij de toepassing aanmeldt.
Synchronisaties van teamrelaties inschakelen	Hiermee wordt bepaald of u in de toepassing Oracle PIM Sync On Demand de synchronisatie wilt opnemen van relaties van wie de gebruiker eigenaar is, samen met alle relaties tot wie de gebruiker toegang heeft met behulp van 'Teams relatie'. Als u deze optie selecteert, wordt voorkomen dat er dubbele records worden gemaakt, omdat elk teamlid synchroniseert met dezelfde relatierecord in Oracle CRM On Demand. Zie Records delen (teams) (op pagina 92) voor meer informatie over het delen van records. Zie Synchroniseren met PIM's (op pagina 695) voor meer informatie over Oracle PIM Sync On Demand.
Modus 'Voorbeeld voor records'	<p>Met deze keuzelijst kunt u de voorbeeldfunctie inschakelen en opgeven hoe het venster wordt geopend. Afhankelijk van de instelling wordt een voorbeeldvenster geopend wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst of wanneer u klikt op het voorbeeldpictogram dat verschijnt wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst. In het voorbeeldvenster verschijnt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record. U kunt de voorbeeldfunctie uitschakelen als u in dit veld 'Uit' selecteert.</p> <p>De instelling voor recordvoorbeeld kan op bedrijfsniveau door uw bedrijfsbeheerder en door elke gebruiker worden opgegeven. Uw persoonlijke instelling overschrijft de standaardinstelling van het bedrijf. Als dit veld leeg is, wordt de standaardinstelling van het bedrijf gebruikt.</p>

Veld	Omschrijving
Head-up Display	<p>Als de functie 'Head-up Display' is ingeschakeld, zijn de koppelingen naar secties met verwante informatie over de pagina (zoals secties met gekoppelde records) beschikbaar onder in uw browservenster. Klik op de koppelingen om meteen naar de verwante secties te gaan, zonder te hoeven bladeren. U kunt de weergave van de koppelingen samenvouwen door te klikken op het minteken (-) in de weergave. Klik op het plusteken (+) om de weergave weer uit te vouwen. Deze instelling geldt voor alle recordtypen en alle sessies, totdat u de instelling verandert, zelfs als u zich afmeldt bij de toepassing en zich weer aanmeldt.</p> <p>U kunt de weergave van koppelingen op de gegevenspagina ook verwijderen als u de functie in uw persoonlijke profiel uitschakelt.</p> <p>OPMERKING: u kunt de functie 'Head-up Display' op bedrijfsniveau of voor elke gebruiker afzonderlijk in- of uitschakelen. Uw persoonlijke instellingen overschrijven de bedrijfsinstellingen. De kleuren in de Head-up Display zijn afhankelijk van het thema dat u gebruikt. Zie Uw thema instellen (op pagina 669) voor meer informatie over het kiezen van een thema.</p>

Gebruikersprofielen instellen

Elk bedrijf heeft ten minste één beheerder die Oracle CRM On Demand instelt en aanpast voor de hele organisatie. Beheerders maken eerst enkele standaardinstellingen die door alle gebruikers worden overgenomen. Elke gebruiker kan deze standaardinstellingen vervolgens overschrijven. De volgende tabel bevat een omschrijving van deze instellingen.

Instelling	Omschrijving
Tijdzone	De toepassing ondersteunt UTC (Universal Time Code) waardoor alle tijden en datums worden weergegeven volgens de tijdzone van de gebruiker. Zo wordt een afspraak die is gepland voor 11:00 AM PST weergegeven als 2:00 PM voor een gebruiker in EST, vanwege het tijdverschil van drie uur.
Landinstelling	De landinstelling bepaalt de notatie van getallen, valuta's, telefoonnummers, tijden en datums. Gebruikers met de landinstelling Duits - Duitsland krijgen bedragen te zien in de notatie 110.000,00, terwijl gebruikers met de landinstelling Engels - Verenigde Staten datzelfde bedrag zien in de notatie 110,000.00. Gebruikers kunnen zelf de gewenste notatie selecteren.
Taal	De taalinstelling bepaalt in welke taal de gebruikersinterface, de online-help en de zelfstudies worden weergegeven. Afhankelijk van de standaardtaal van het bedrijf, kunnen gebruikers bepaalde onderdelen van rapporten in een andere taal zien dan de standaardtaal die ze zelf hebben ingesteld.

Instelling	Omschrijving
Valuta	<p>De valuta-instelling bepaalt de standaardvaluta die wordt gekoppeld aan alle nieuwe records die de gebruiker maakt. Wanneer een gebruiker omzetrappen weergeeft, worden de bedragen daarin weergegeven in de standaardvaluta van de gebruiker. Wanneer een manager de cumulatieve omzet weergeeft van gebruikers die verschillende valuta's hebben ingesteld, wordt dit omzetbedrag weergegeven in zijn of haar eigen standaardvaluta (beheerders moeten hiervoor wel wisselkoersen hebben ingesteld).</p> <p>Prognoses worden echter altijd getotaliseerd in de standaardvaluta van het bedrijf. Zo zal de prognose van een gebruiker die de dollar als standaardvaluta heeft ingesteld, worden geconverteerd naar euro als de standaardvaluta van het bedrijf de euro is.</p>
Land	<p>De landinstelling in het gebruikersprofiel bepaalt welke sjabloon voor de weergave van de landspecifieke standaardadresvelden wordt gebruikt wanneer de gebruiker een nieuwe record met een adres maakt. Als het veld 'Land' in het gebruikersprofiel bijvoorbeeld is ingesteld op 'Frankrijk' en de gebruiker een record met een adres maakt (zoals een accountrecord), wordt de sjabloon 'Frans' gebruikt voor de weergave van adresvelden die specifiek van toepassing zijn op Frankrijk. Deze weergave wordt voor zowel de verzend- als factuuradressen gebruikt wanneer de nieuwe recordpagina voor het eerst wordt geopend. Oracle CRM On Demand bevat adressjablonen voor meer dan 60 landen.</p>
Telefoon	<p>De indeling van telefoonnummers wordt bepaald door de landinstelling. Interlokale telefoonnummers worden automatisch aangepast, zodat gebruikers het volledige nummer zien dat ze moeten bellen. Een Europese gebruiker moet voor internationale gesprekken eerst 00 kiezen. Wanneer een gebruiker dus +44 3333 333 333 kiest voor het Verenigd Koninkrijk, wordt dit nummer weergegeven als 00 +44 3333 333 333.</p> <p>OPMERKING: Gebruikers moeten het plusteken (+) invoeren voor internationale gesprekken.</p> <p>Naast de telefoonvelden wordt een telefoonpictogram weergegeven. Wanneer u op dit pictogram klikt, verschijnt een controlevenster waarin de gebruiker het nummer kan controleren: landnummer, netnummer, abonneenummer en eventuele extensie. Meteen na het sluiten van dit venster wordt het telefoonnummer gekozen.</p> <p>Een gebruiker die het landnummer van een land wil opgeven, klikt op het telefoonpictogram, selecteert het land en slaat de gegevens op. Het landnummer van het desbetreffende land wordt weergegeven in het veld 'Telefoon'.</p>

OPMERKING: Als deze instellingen worden gewijzigd, moet de gebruiker zich afmelden en opnieuw aanmelden voordat de nieuwe instellingen in Oracle CRM On Demand worden weergegeven.

De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'

Uw bedrijfsbeheerder kan het selectievakje 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' inschakelen op de pagina 'Bedrijfsprofiel', maar een gebruiker kan deze instelling vervangen op zijn/haar pagina 'Gebruikersprofiel'. Afhankelijk van de instelling van het selectievakje 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd', wordt bij Oracle CRM On Demand Answers-rapportage de toegankelijkheid gebruikt die is ingesteld op een objectbasis in de roldefinitie van de gebruiker, of de toegankelijkheid die is ingesteld in de velden 'Onderwerpgebieden rapportage' en 'Onderwerpgebieden historie' op de pagina's 'Bedrijfsprofiel' en 'Gebruikersprofiel'. Zie [Profielinstellingen voor bedrijven en gebruikers](#) (zie "[Gebruikersprofielen instellen](#)" op pagina 666) voor meer informatie over bedrijfs- en gebruikersprofielen.

De volgende tabel biedt informatie over wanneer en hoe u de instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' kunt activeren.

Instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'		Toegankelijkheid van rolrecordtype
Instelling bedrijfsprofiel	Instelling gebruikersprofiel	
Ja	Ja	Ingeschakeld
Ja	Nee	Uitgeschakeld
Ja	NULL	Ingeschakeld (geeft standaard de instelling van het bedrijfsprofiel weer)
NULL	Ja	Ingeschakeld
NULL	NULL	Uitgeschakeld (geeft standaard de instelling van het bedrijfsprofiel weer)
NULL	Nee	Uitgeschakeld

Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor informatie over het bijwerken van uw persoonlijke gegevens.

Zie [Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor informatie over het bijwerken van het bedrijfsprofiel (alleen bedrijfsbeheerders).

Uw standaardtype zoekrecord instellen

U kunt uw standaardtype zoekrecord instellen in uw persoonlijke profiel. U kunt bijvoorbeeld het standaardtype zoekrecord voor uw gerichte zoekacties wijzigen van een relatierecord in een accountrecord. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het gebruik van zoekopdrachten in Oracle CRM On Demand. Voer de stappen in de volgende procedure uit om uw standaardtype zoekrecord in te stellen.

Ga als volgt te werk om uw standaardtype zoekrecord in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 6 Selecteer het gewenste recordtype in de keuzelijst 'Standaardtype zoekrecord'.
- 7 Sla de record op.

Opmerking: de wijzigingen worden van kracht nadat u zich hebt afgemeld en vervolgens opnieuw hebt aangemeld bij Oracle CRM On Demand.

Uw thema instellen

U kunt het thema voor de gebruikersinterface in uw persoonlijke profiel wijzigen in een van de diverse voorgedefinieerde thema's in Oracle CRM On Demand of in een aangepast thema dat reeds door een beheerder van uw bedrijf is gemaakt. Voor meer informatie over het maken van nieuwe thema's, zie [Nieuwe thema's maken](#) (op pagina 1196). Een leeg thema geeft aan dat uw beheerder een bedrijfsthema heeft ingesteld. U bent dan verplicht om het bedrijfsthema te gebruiken.

Voer voor het instellen van uw thema de stappen uit die zijn beschreven in de volgende procedure. Als u een thema opgeeft, heeft het opgegeven thema voorrang op andere thema's die zijn opgegeven op rol- of bedrijfsniveau.

Ga als volgt te werk om uw thema in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel' en klik vervolgens op 'Bewerken'.
- 4 Schuif omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 5 Selecteer het gewenste thema in de keuzelijst 'Themanaam'.

De modus 'Voorbeeld voor records' instellen

Als de functie voor het bekijken van voorbeelden van records is ingeschakeld, kunt u voorbeelden van records vanuit vele pagina's in Oracle CRM On Demand bekijken, waaronder:

- Mijn startpagina
- Startpagina's van record
- Pagina's met recordlijsten
- Pagina's met recordgegevens (inclusief lijsten met verwante records)
- Actiebalk

In het venster 'Voorbeeld' wordt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record weergegeven. U kunt de modus 'Voorbeeld voor records' op uw pagina 'Persoonlijke gegevens' instellen. Afhankelijk van de instelling die u selecteert, wordt het voorbeeldvenster geopend wanneer u de muisaanwijzer boven de koppeling naar een record houdt, of wanneer u op het voorbeeldpictogram klikt dat wordt weergegeven wanneer u de muisaanwijzer boven de koppeling naar een record houdt. U kunt er ook voor kiezen de voorbeeldmodus voor records uit te schakelen.

De systeembeheerder van uw bedrijf kan de voorbeeldmodus voor records op bedrijfsniveau instellen, maar iedere gebruiker kan de voorbeeldmodus voor records ook zelf op de pagina 'Persoonlijke gegevens' instellen. Uw persoonlijke gegevens hebben voorrang op de standaardinstelling voor het hele bedrijf. Als u de instelling van de modus 'Voorbeeld voor records' niet op uw pagina 'Persoonlijke gegevens' wijzigt, wordt de standaardvoorbeeldmodus die voor het bedrijf is ingesteld gebruikt.

Voer de volgende procedure uit om de modus 'Voorbeeld voor records' in te stellen.

Ga als volgt te werk om de modus 'Voorbeeld voor records' in te stellen:

- 1** Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina op 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Mijn profiel'.
- 4** Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5** Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 6** Selecteer in het veld 'Modus Voorbeeld voor records' in de keuzelijst de door u gewenste modus.
Als u de standaardinstelling voor de voorbeeldmodus voor records wilt gebruiken, moet u in de keuzelijst de blanco optie gebruiken.
- 7** Sla de record op.

Uw taalinstelling wijzigen

Met de taalinstelling in uw persoonlijke gegevens wordt de taal bepaald die in de gebruikersinterface, online-help en zelfstudies wordt weergegeven. Uw bedrijfsbeheerder geeft een initiële taalinstelling op, maar u kunt deze wijzigen in uw persoonlijke gegevens. Afhankelijk van de standaardtaal van het bedrijf, kunnen bepaalde items in rapporten in een andere taal worden weergegeven dan de standaardtaal die u hebt ingesteld.

Voer de volgende procedure uit om uw taalinstelling te wijzigen.

Ga als volgt te werk om uw taalinstelling te wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven aan de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Mijn profiel'.
- 4** Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5** Blader op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Geografische informatie gebruiker'.
- 6** Selecteer de gewenste taal in de keuzelijst 'Taal'.
- 7** Sla de record op.
- 8** Meld u af bij Oracle CRM On Demand en meld u opnieuw aan om de wijziging door te voeren.

Controlespoorvelden weergeven

Als u de activiteiten wilt bekijken voor toepassingen zoals webservices en Oracle PIM Sync On Demand, voert u de stappen van de volgende procedure uit.

Ga als volgt te werk om de controlespoorvelden weer te geven:

- 1** Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4** Schuif omlaag naar de sectie 'Controlespoor' om de ingeschakelde velden te bekijken.

Uw quota beheren

U of uw beheerder kan uw quota instellen. Als eindgebruiker hebt u daarvoor geen speciale machtigingen nodig. De beheerder heeft de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' nodig om uw quota te kunnen instellen.

U kunt bestaande quota bekijken en wijzigen, of u kunt als volgt nieuwe quota invoeren en berekenen:

- Een jaarlijks quotum invoeren dat door het systeem gelijkmatig over het jaar wordt verdeeld.

- Een quotum voor elke maand invoeren. Hieruit berekent het systeem een jaartotaal.

U kunt een quotum op elk gewenst moment activeren. Wanneer u een quotum activeert, worden de quotumgegevens gebruikt voor het vullen van velden op de prognosepagina's. Uw doelen voor elk jaar worden opgeslagen, zodat u uw doelenhistorie kunt bekijken en uw prognoses kunt vergelijken met uw quota. Zie [Quota beheren](#) (op pagina 260) voor meer informatie.

OPMERKING: U kunt meerdere actieve quota per jaar instellen. Aangezien alleen actieve quota voor het maken van prognoses worden gebruikt, moet u zorgen dat u alle quota activeert die u in de prognose wilt opnemen.

Ga als volgt te werk om uw quotum te definiëren:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
 - 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
 - 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
 - 4 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens' van de record omlaag naar de sectie 'Quota'.
 - 5 Klik op 'Nieuw quotum' in de sectie 'Quota'.
 - 6 Voer in het scherm 'Quotum bewerken' het begin en de naam van het quotum in.
 - 7 Voer een van de volgende opties uit:
 - Als u een jaarlijks quotum gelijkmatig over het boekjaar wilt verdelen, voert u het bedrag in het veld 'Totaal quota' in en klikt u op 'Spreiding'.
 - Als u de maandquota wilt samenvoegen, voert u een bedrag in voor elke maand en klikt u op 'Som'.
- OPMERKING:** Als u op 'Som' klikt, worden alle maandquota bij elkaar opgeteld en wordt het totaalbedrag weergegeven in het veld 'Totaal'.
- 8 Sla de record op.

Uw aanmeldingen bekijken

U kunt al uw aanmeldingen bekijken. U kunt bijvoorbeeld zien hoeveel keer u zich bij de toepassing hebt aangemeld.

Ga als volgt te werk om uw aanmeldactiviteit te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
 - 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
 - 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 672** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

- 4 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens' omlaag naar de sectie 'Aanmeldingshistorie' om uw aanmeldingen weer te geven.

U kunt daar zien hoe vaak u zich bij de toepassing hebt aangemeld vanuit andere toepassingen, zoals Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, enzovoort.

Uw wachtwoord wijzigen

In Oracle CRM On Demand kunt u op elk gewenst moment uw wachtwoord wijzigen, mits voor uw rol de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen' is opgegeven.

Opmerking: als uw bedrijf een oplossing heeft geïmplementeerd waarvoor u Single Sign-On (SSO) moet gebruiken voor toegang tot Oracle CRM On Demand, moet u uw wachtwoord opnieuw instellen met gebruik van die oplossing en niet in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om uw wachtwoord te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Wachtwoord bijwerken'.
- 4 Bekijk op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' het wachtwoordbeleid voordat u uw wachtwoord wijzigt.
Doorgaans wordt het wachtwoordbeleid ingesteld door de systeembeheerder en kan zonder opgaaf van reden worden gewijzigd.
- 5 Vul de velden in de sectie 'Wachtwoord bijwerken' in.
- 6 Sla de record op.

Uw beveiligingsvragen instellen

Als u uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand bent vergeten, worden uw beveiligingsvragen gebruikt. U kunt uw beveiligingsvragen instellen wanneer u zich voor de eerste keer aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. U kunt uw beveiligingsvragen en -antwoorden echter op elk gewenst moment wijzigen.

Wat gebeurt er als u uw wachtwoord bent vergeten?

Als u uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand bent vergeten, kunt u klikken op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand. Vervolgens klikt u op de koppeling 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten' om uw wachtwoord terug te zetten. U ontvangt vervolgens een e-mail van Oracle CRM On Demand met een tijdelijke koppeling naar de toepassing. Wanneer u de tijdelijke koppeling opent, moet u ter verificatie uw beveiligingsvragen beantwoorden. Als u het juiste antwoord op de vragen

geeft, kunt u een wachtwoord in Oracle CRM On Demand instellen. Zie [Uw aanmeld-ID ophalen of wachtwoord terugzetten](#) (zie "Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen" op pagina 124) voor meer informatie over het terugzetten van uw wachtwoord, als u dit bent vergeten.

OPMERKING: als u uw aanmeld-ID bent vergeten, kunt u altijd de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand gebruiken om een aanvraag in te dienen, zodat uw aanmeld-ID via e-mail naar u wordt verzonden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u uw beveiligingsvragen kunt instellen.

Ga als volgt te werk om uw beveiligingsvragen in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Mijn beveiligingsvragen'.
- 4 Geef op de pagina 'Mijn beveiligingsvragen' uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand op in het veld 'Huidig wachtwoord' als u uw beveiligingsvragen niet voor het eerst instelt.
- 5 Selecteer de vragen en voer de antwoorden in.

OPMERKING: gebruik voor elk antwoord niet meer dan 100 tekens.

- 6 Sla de record op.

TIP: maak een aantekening van de beveiligingsvragen en -antwoorden die u instelt, zodat u de informatie direct bij de hand hebt als u uw wachtwoord bent vergeten.

Gedelegeerde gebruikers toevoegen

U kunt een gebruiker toestaan om voor u op te treden als gedelegeerde. U voegt die gebruiker dan toe aan uw lijst met gedelegeerde gebruikers. Uw gedelegeerde gebruikers krijgen eigenaarsrechten voor de records waarvan u de eigenaar bent. Gebruiker delegeren is een handige functionaliteit als een gebruiker die meerdere personen ondersteunt alle records van die personen wil zien. Deze functionaliteit wordt doorgaans ingeschakeld door de beheerder.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan ook gedelegeerde gebruikers aan u toewijzen. Zie [Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers \(beheerder\)](#) (op pagina 1231) voor informatie over hoe de beheerder dat doet.

Ga als volgt te werk om gedelegeerde gebruikers toe te voegen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.

- 4 Schuif omlaag naar de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' en klik op 'Gebruikers toevoegen'.
OPMERKING: als u de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' niet kunt zien, kan uw beheerder deze aan uw weergave toevoegen.
- 5 Klik op de pagina 'Gedelegeerde gebruikers bewerken' op het zoekpictogram om de gebruikers te selecteren die u wilt toevoegen aan de lijst met gedelegeerde gebruikers.
- 6 Als u een rol aan een gedelegeerde gebruiker wilt toewijzen, selecteert u een rol in de keuzelijst 'Rol gedelegeerde gebruiker'.
- 7 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

[Gebruikers delegeren](#) (op pagina 1230)

Uw PIM Sync Client-activiteit bekijken

U kunt uw PIM Sync client-activiteit bekijken om bij te houden hoe vaak records tussen Oracle CRM On Demand en PIM-toepassingen, zoals Microsoft Outlook en Lotus Notes, worden gesynchroniseerd. (PIM staat voor Personal Information Manager.) Zie [Synchroniseren met PIM's](#) (zie "[Synchroniseren met PIM's](#)" op pagina 695) voor meer informatie.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf stelt Oracle PIM Sync On Demand voor uw bedrijf in, en ook clients als Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Offline On Demand.

Ga als volgt te werk om de PIM Sync client-activiteit te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif omlaag naar de sectie 'Controlespoor' om uw PIM Sync client-activiteit te bekijken.

Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen

U kunt iemand van de technische ondersteuning machtigen voor toegang tot uw Oracle CRM On Demand-sessie. Dit kan nodig zijn als er een probleem moet worden opgelost.

Ga als volgt te werk om anderen aanmeldtoegang te verlenen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Aanmeldtoegang'.
- 4 Voer op de pagina 'Aanmeldtoegang' een datum en tijd in voor de tijdperiode waarin de desbetreffende persoon toegang krijgt tot uw sessie.
- 5 Sla de record op.

Opmerking: als u de aanmeldtoegang nog vóór de einddatum wilt beëindigen, en u hebt met deze optie reeds toegang verleend, geeft u een nieuw datumbereik op met datums en tijden die in het verleden liggen.

Uw tabbladen weergeven

De tabbladen boven aan de pagina's bieden het beginpunt voor het beheer van uw gegevens. Het hangt af van de rol die de beheerder heeft toegewezen over welke tabbladen u beschikt en in welke volgorde deze oorspronkelijk worden weergegeven.

OPMERKING: u kunt uw tabbladen alleen personaliseren als voor uw rol de machtiging 'Tabbladen personaliseren' is ingeschakeld. Neem voor meer informatie contact op met uw systeembeheerder.

Ga als volgt te werk om de volgorde van de tabbladen te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
 - 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op de koppeling 'Persoonlijke lay-out'.
 - 3 Klik in de sectie 'Lay-out tabblad persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Lay-out tabblad'.
 - 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare tabbladen' het tabblad dat u wilt toevoegen en klik op de knop met de pijl-rechts om dit te verplaatsen vanuit de sectie 'Beschikbare tabbladen' naar de sectie 'Geselecteerde tabbladen'.
- OPMERKING:** U kunt meer dan één tabblad tegelijkertijd selecteren door de Shift- of Ctrl-toets ingedrukt te houden wanneer u de tabbladen selecteert.
- 5 Selecteer in de sectie 'Geselecteerde tabbladen' één tabblad tegelijk en gebruik de pijlen om het tabblad omhoog of omlaag te verplaatsen.
 - 6 Sla de record op.

De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen

De bedrijfsbeheerder bepaalt welk type en in welke volgorde verwante informatie op de gegevenspagina wordt weergegeven. Verwante informatie bevat de verschillende records, zoals aantekeningen of activiteiten, die u aan de geselecteerde record kunt koppelen. Voorbeelden van verwante informatie zijn aantekeningen en activiteiten die u kunt koppelen aan verkoopkansen of relaties.

U kunt de volgorde van de verwante informatie wijzigen, of verwante informatie die u niet gebruikt verbergen. Deze wijzigingen hebben alleen invloed op uw weergave van de toepassing.

OPMERKING: mogelijk heeft uw systeembeheerder de lay-outmachtigingen voor de gegevenspagina uitgeschakeld. In dat geval wordt in de sectie 'Persoonlijke lay-out' aangegeven dat u geen machtiging hebt om de pagina 'Lay-out bewerken' te bekijken.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw gegevenspagina's te bewerken:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op de koppeling 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik in de sectie 'Paginalay-out persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Lay-out' voor de pagina waarvoor u de lay-out wilt wijzigen.
- 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare verwante informatie' de sectie met verwante informatie die moet worden weergegeven, en gebruik de pijl-rechts om deze naar de sectie 'Weergegeven verwante informatie' te verplaatsen.
TIP: u kunt meerdere secties tegelijkertijd selecteren door de toets SHIFT of CTRL op uw toetsenbord ingedrukt te houden wanneer u klikt om te selecteren.
- 5 Selecteer in de sectie 'Weergegeven verwante informatie' één sectie tegelijkertijd en gebruik de pijlen om de sectie met verwante informatie omhoog of omlaag te verplaatsen totdat alles in de gewenste volgorde staat.
- 6 Sla de record op.

OPMERKING: Op de gegevenspagina's kunt u ook de lay-out van de pagina wijzigen door in de rechterbovenhoek op de koppeling 'Lay-out bewerken' te klikken. Wanneer u op de gegevenspagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' klikt, gaat u naar de pagina 'Persoonlijke lay-out' voor de desbetreffende gegevenspagina.

De lay-out van uw startpagina's wijzigen

Als aan uw rol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de lay-out van uw startpagina's toevoegen en daaruit verwijderen ('Mijn startpagina', 'Startpagina Account', 'Startpagina Relatie', 'Startpagina Lead', 'Startpagina Verkoopkans' en 'Startpagina Serviceaanvraag'). Uw beheerder configureert de standaardlay-out van de startpagina's.

OPMERKING: u kunt uw startpagina's ook personaliseren door te klikken op de koppeling 'Lay-out bewerken' op elke startpagina zelf.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw startpagina's te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' in de sectie 'Lay-out persoonlijke startpagina' op de startpaginalay-out die u wilt wijzigen (bijvoorbeeld 'Lay-out Mijn startpagina').
- 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare secties' de sectie die u op uw startpagina wilt weergeven en gebruik de pijlen om de sectie naar de sectie 'Linkerkant' of de sectie 'Rechterkant' te verplaatsen.
TIP: u kunt meerdere secties tegelijkertijd selecteren door tijdens het selecteren van de secties de Shift- of Ctrl-toets ingedrukt te houden.
- 5 Selecteer in de sectie 'Linkerkant' of 'Rechterkant' één sectie tegelijk en gebruik de pijlen om de sectie omhoog of omlaag te verplaatsen totdat deze in de gewenste volgorde op de startpagina verschijnt.
- 6 Sla de record op.

De lay-out van uw actiebalk wijzigen

De systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol.

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze standaard weergegeven aan de linkerkant van alle pagina's in Oracle CRM On Demand. U kunt de actiebalk naar wens verbergen en weergeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 35) voor meer informatie.

Als de machtiging 'Actiebalk personaliseren' is ingeschakeld voor uw rol, kunt u alle actiebalksecties weergeven of verbergen, inclusief de webapplets die de beheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gemaakt in de actiebalklay-out voor uw gebruikersrol. Neem contact op met de systeembeheerder voor meer informatie over uw gebruikersrolinstellingen.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw actiebalk te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' in de sectie 'Lay-out persoonlijke actiebalk' op 'Lay-out van de actiebalk'.
- 4 Gebruik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' de pijlen om de secties als volgt te verplaatsen:

- Verplaats de secties die u wilt weergeven in de actiebalk, van de sectie 'Beschikbare secties' naar de sectie 'Weergegeven secties'.
- Verplaats de secties die niet op de actiebalk moeten worden weergegeven, van de sectie 'Weergegeven secties' naar de sectie 'Beschikbare secties'.

OPMERKING: om de actiebalk in Oracle CRM On Demand te kunnen weergeven, moet er ten minste een sectie in de sectie 'Weergegeven secties' van de pagina staan.

- 5 Ga naar de sectie 'Favorieten aanpassen' en selecteer de desbetreffende optie om nieuwe favorieten aan het begin of het eind van de lijst met favorieten toe te voegen ('Favoriete records' en 'Lijsten met favorieten'), afhankelijk van uw voorkeur.

Zie de pagina [Favoriete records](#) (zie "Pagina 'Favoriete records'" op pagina 75) voor meer informatie over 'Favoriete records'. Zie de pagina [Lijsten met favorieten](#) (zie "Pagina 'Lijsten met favorieten'" op pagina 89) voor meer informatie over 'Lijsten met favorieten'.

- 6 Sla de record op.

Uw agenda instellen

Voer voor het instellen van uw agenda de volgende procedure uit. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 129) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om uw agenda in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Agenda-instelling' op 'Agenda-instellingen'.
- 3 Ga als volgt te werk om de agendaweergave te selecteren die u standaard wilt zien op de 'Startpagina Agenda':
 - a Klik op de standaardweergave voor de agenda.
 - b Selecteer een agendaweergave in de vervolgkeuzelijst voor de standaardweergave van de agenda.
- 4 Ga als volgt te werk om uw agenda te delen met een andere gebruiker:
 - a Klik op 'Agenda delen'.
 - b Klik in 'Gebruikers met toegang tot mijn agenda' op 'Gebruikers toevoegen'.
 - c Klik in het venster 'Nieuwe gebruikers toestaan' op het zoekpictogram om gebruikers toe te voegen met wie u uw agenda wilt delen.
- 5 Ga als volgt te werk om een aangepaste groep agendaweergaven in te stellen:
 - a Klik op 'Groepsweergaven beheren'.

b Klik in 'Mijn aangepaste weergaven' op 'Toevoegen'.

c Vul de velden in het venster 'Weergave beheren' in.

Als u een aangepaste groep agendaweergaven instelt, kunt u uw weergave aanpassen aan de beschikbaarheid van andere gebruikers. Wanneer u een nieuwe afspraak wilt maken, gaat u naar het tabblad 'Agendagroep', selecteert u de agendagroep die u of uw bedrijfsbeheerder hebben gemaakt en controleert u de beschikbaarheid van de andere gebruikers.

6 Sla de record op.

Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen

Op uw persoonlijke startpagina vindt u koppelingen naar hulpmiddelen waarmee u gegevens kunt importeren en gegevens in Oracle CRM On Demand kunt integreren met andere toepassingen.

OPMERKING: de systeembeheerder zet de toegang tot de beschikbare clients op en schakelt deze in. Beschikbare clients zijn: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Offline On Demand.

Ga als volgt te werk om de gegevens- en integratiehulpmiddelen te openen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik op uw persoonlijke startpagina in de sectie 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling voor het hulpmiddel dat u wilt gebruiken:
 - Als u uw relaties wilt importeren, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Relaties invoeren'.
Zie [Relaties importeren](#) (zie "[Uw relaties importeren](#)" op pagina 218) voor meer informatie.
 - Als u Oracle Offline On Demand (de Offline client) wilt gebruiken, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Oracle Offline On Demand'.
Zie [Werken met Offline Client](#) (op pagina 686) voor meer informatie.
 - Als u relaties, afspraken en taken tussen Oracle CRM On Demand en een Personal Information Manager (PIM) wilt synchroniseren, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Oracle PIM Sync On Demand'.
Zie [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695) voor meer informatie.
 - Als u bepaalde e-mails aan account-, relatie-, lead-, verkoopkans- of serviceaanvraagrecords in Oracle CRM On Demand wilt koppelen, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Oracle Outlook Email Integration On Demand'.
Zie [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 713) voor meer informatie.
 - Als u een widget wilt insluiten, klikt u op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 682)
- [Een berichtencentrum insluiten](#) (op pagina 682)
- [Rapporten insluiten](#) (op pagina 683)
- [Eenvoudige lijsten insluiten](#) (op pagina 684)

Verwant onderwerp

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over gegevens- en integratiehulpmiddelen:

- [On Demand-widgets](#) (op pagina 681)

On Demand-widgets

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met HTML-code waarmee u een aantal On Demand-widgets kunt insluiten in bureaubladtoepassingen waarmee webwidgets worden ondersteund. Ook kunt u webwidgets in portals en zelfstandige webpagina's insluiten. Een webwidget is een overdraagbaar stukje code van een andere leverancier dat in HTML kan worden ingesloten. Als de systeembeheerder van uw bedrijf deze mogelijkheid beschikbaar heeft gemaakt, kunt u met HTML-code op de pagina 'CRM On Demand-inhoud insluiten' in Oracle CRM On Demand widgets van On Demand in andere toepassingen insluiten.

Wanneer u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten, wordt er een aanmeldvenster van Oracle CRM On Demand geopend. In dit venster kunt u bijvoorbeeld de gegevens invoeren waarmee u zich kunt aanmelden bij lijsten met favorieten en het berichtencentrum van Oracle CRM On Demand. U kunt de Oracle CRM On Demand-toepassing in een nieuw browservenster openen door op 'Toepassing openen' te klikken.

OPMERKING: deze functie kan alleen in uw Oracle CRM On Demand-toepassing worden gebruikt als deze door de systeembeheerder van uw bedrijf is ingesteld. Klik op de algemene koppeling 'Mijn set-up' om te controleren of deze functie in uw Oracle CRM On Demand-toepassing is ingeschakeld. Als dat zo is, is de koppeling 'On Demand-inhoud insluiten' beschikbaar op uw persoonlijke startpagina. Als de systeembeheerder van uw bedrijf u geen toestemming heeft gegeven om On Demand-widgets te gebruiken en u probeert zich aan te melden bij een On Demand-widget, mislukt de aanmeldpoging.

De volgende On Demand-widgets zijn beschikbaar:

- **Lijsten met favorieten.** Deze On Demand-widget geeft uw lijsten met Oracle CRM On Demand-favorieten weer, bijvoorbeeld 'Alle verkoopkansen', 'Mijn accounts', enzovoort. Lijsten met favorieten staan op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand. Zie [Een widget Lijst met favorieten insluiten](#) (zie "[Lijsten met favorieten insluiten](#)" op pagina 682) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.
- **Berichtencentrum.** Met deze On Demand-widget hebt u toegang tot berichten die in Oracle CRM On Demand zijn ontvangen zonder dat u zich hiervoor eerst moet aanmelden bij de Oracle CRM On Demand-toepassing. Het berichtencentrum staat op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand. Zie [Een widget 'Berichtencentrum' insluiten](#) (zie "[Een berichtencentrum insluiten](#)" op pagina 682) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.

- **Rapporten.** Deze On Demand-widget geeft de rapporten weer die in Oracle CRM On Demand worden gemaakt. Zie [Een widget 'Rapporten' insluiten](#) (zie "[Rapporten insluiten](#)" op pagina 683) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.
- **Eenvoudige lijst.** Met deze On Demand-widget wordt een lijst met snelkoppelingen naar Oracle CRM On Demand-records in één kolom weergegeven. Zie [Een widget 'Eenvoudige lijst' insluiten](#) (zie "[Eenvoudige lijsten insluiten](#)" op pagina 684) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.

Lijsten met favorieten insluiten

U kunt uw favorieten lijsten uit Oracle CRM On Demand(bijvoorbeeld Alle verkoopkansen, Mijn accounts, etc.) insluiten in bureaubladtoepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt deze ook insluiten in portals en zelfstandige webpagina's.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om de lijst met favorieten in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Kopieer vanuit de sectie 'Widget Lijst met favorieten' de HTML-code naar uw toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 4 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in om toegang tot de gegevens van de lijst met favorieten te krijgen.

TIP: gebruik de knop 'Toevoegen aan Google' om deze On Demand-widget snel toe te voegen aan iGoogle.

Een berichtencentrum insluiten

U kunt het berichtencentrum van Oracle CRM On Demand insluiten in toepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt het berichtencentrum ook in portals en zelfstandige webpagina's insluiten. Door gebruik te maken van het widget 'Berichtencentrum' kunt u berichten die u in Oracle CRM On Demand hebt ontvangen openen zonder u bij Oracle CRM On Demand aan te melden. Het berichtencentrum bevindt zich op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om het berichtencentrum in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Kopieer vanuit de sectie 'Widget Berichtencentrum' de HTML-code naar uw toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 4 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in voor toegang tot de berichten in uw berichtencentrum.
- 5 Klik op 'Vernieuwen' om de nieuwe berichten weer te geven.

TIP: gebruik de knop 'Toevoegen aan Google' om deze On Demand-widget snel toe te voegen aan iGoogle.

Rapporten insluiten

U kunt rapporten en dashboards van Oracle CRM On Demand insluiten in bureaubladtoepassingen die webwidgets ondersteunen. Deze kunnen ook worden ingesloten in portals en zelfstandige webpagina's zonder dat u zich hoeft aan te melden bij de Oracle CRM On Demand-toepassing.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om rapporten en dashboards in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Selecteer 'Enkel rapport' of 'Dashboard' in het veld 'Type' van de sectie met widgets voor rapporten.
- 4 Voer in het veld 'Pad' de paden in van de rapporten (of dashboards) die u wilt weergeven.
OPMERKING: deze paden moeten met een dubbelepunt (:) van elkaar worden gescheiden. Zie [De 'Startpagina Aangepaste rapporten' maken](#) (zie "[Aangepaste rapporten voor startpagina's maken](#)" op pagina 1167) voor meer informatie over het maken van rapportpaden.
- 5 Klik op 'Nieuwe HTML weergeven'.
- 6 Kopieer de HTML-code naar de toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.

7 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in voor toegang tot uw rapporten of dashboards. Zie [Rapporten](#) (op pagina 737) voor meer informatie over rapporten en [Dashboards](#) (op pagina 1049) voor meer informatie over dashboards.

Eenvoudige lijsten insluiten

Met deze On Demand-widget kunt u een eenvoudige lijst met records insluiten in desktoptoepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt ze ook in portals en zelfstandige webpagina's insluiten zonder dat u zich daarvoor bij de Oracle CRM On Demand-toepassing hoeft aan te melden. In de widget 'Eenvoudige lijst' worden snelkoppelingen weergegeven naar lijsten voor de standaardrecordtypen, behalve 'Fonds' en 'Fondsaanvraag'.

OPMERKING: deze functie kan alleen in uw Oracle CRM On Demand-toepassing worden gebruikt als de functie door de systeembeheerder is ingesteld.

Ga als volgt te werk om eenvoudige lijsten in te sluiten:

- 1** Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik op 'CRM On Demand-inhoud insluiten' op uw 'Persoonlijke startpagina' in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie'.
- 3** Selecteer in de sectie van de widget 'Eenvoudige lijsten' een lijst uit het menu.
- 4** Kopieer de HTML-code naar de toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 5** Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in om toegang tot de gegevens van de lijst te krijgen.
- 6** Klik op 'Configureren' om een andere lijst weer te geven.

OPMERKING: met deze actie wordt de beschikbare lijst gewijzigd voor de gehele duur van de huidige sessie. U kunt de lijst tijdens uw sessie onbeperkt wijzigen. De lijst wordt echter teruggezet naar de oorspronkelijke lijst als uitlogt uit de huidige sessie.

13 Werken met andere toepassingen

Oracle CRM On Demand werkt met de volgende toepassingen samen om extra functies te bieden:

- Oracle Offline On Demand

U kunt accounts (en de daaraan gekoppelde relaties en verkoopkansen), taken en afspraken kopiëren naar Oracle Offline On Demand (Offline client) op uw laptop of desktopcomputer. Zo kunt u offline werken als u geen verbinding met internet hebt. Wanneer u opnieuw verbinding met internet maakt, kunt u uw wijzigingen laden naar de Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

- Oracle PIM Sync On Demand

U kunt uw relaties, taken en afspraken van Oracle CRM On Demand kopiëren naar Microsoft Outlook en Lotus Notes en omgekeerd. Nadat deze records zijn bijgewerkt, kunt u een synchronisatiesessie uitvoeren om de records consistent te houden tussen de twee toepassingen. Gebruik voor deze functie Oracle PIM Sync On Demand.

- E-mailintegratie voor Microsoft Outlook en Lotus Notes

U kunt via Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email Integration On Demand specifieke e-mails koppelen aan account-, relatie-, lead-, verkoopkans- of serviceaanvraagrecords in Oracle CRM On Demand. Zo kunt u belangrijke e-mails opslaan met de records waarop ze betrekking hebben.

- Microsoft Word

U kunt gegevens van Oracle CRM On Demand gebruiken om e-mailsamenvoegingen en grootschalige mailings te maken in Microsoft Word met Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

U kunt vernieuwbare offline Microsoft Excel-rapporten maken met uw gegevens van Oracle CRM On Demand met behulp van Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentatiewizard

Gebruik de segmentatiewizard om relatiesegmenten (ofwel lijsten met relaties) te maken op basis van een combinatie van account-, relatie-, verkoopkans- en serviceaanvraagvelden in Oracle CRM On Demand.

Systeemvereisten controleren

Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voordat u de software installeert. Zie de [Oracle CRM On Demand-website](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html> voor meer informatie.

OPMERKING: voor aanvullende informatie over systeemvereisten kunt u de afzonderlijke downloadpagina voor elke desktopintegratieclient raadplegen.

Ga als volgt te werk om uw systeemvereisten te controleren:

- 1 Klik op de koppeling 'Mijn set-up' op een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 3 Klik op de koppeling in de sectie voor de gewenste toepassing op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'.
- 4 Controleer in de sectie 'Systeemvereisten' op de weergegeven pagina of uw hardware en software voldoen aan de genoemde vereisten.

Werken met Offline Client

Met Oracle Offline On Demand (de Offline client) kunt u veel taken uitvoeren, zoals accounts toevoegen, verkoopkansen bijwerken die zijn gekoppeld aan accounts, taken markeren als voltooid en afspraken plannen, terwijl u geen verbinding hebt met internet.

Wanneer u wilt werken met Offline client, moet u eerst de client installeren op uw laptop of desktopcomputer, zoals beschreven in [Offline Client installeren](#) (op pagina 688). Vervolgens kopieert of downloadt u de records vanuit Oracle CRM On Demand naar uw computer. Wanneer u de records downloadt, kunt u criteria instellen om het aantal records te beperken.

Na het downloaden kunt u deze records bekijken of bijwerken en nieuwe records maken terwijl u offline werkt. De interface komt overeen met de interface van Oracle CRM On Demand, maar Offline client biedt een subset van de beschikbare functies in Oracle CRM On Demand. De volgende functies worden niet ondersteund in Offline client:

- **Bedrijfsprocesbeheer.** Omdat Offline client als een niet-aangesloten client werkt, worden server-gebaseerde functies niet ondersteund, zoals workflows, veldvalidering, aangepaste standaardwaarden of post-standaardwaarden. Zie [Veldbeheer](#) (op pagina 1131) voor meer informatie.
- **Paginalay-outs.** Op basis van de limieten van Microsoft Excel bedraagt het maximumaantal velden dat kan worden weergegeven in de paginalay-out van Offline client 250. Omdat Offline client paginalay-outs overerft uit de onlinelay-out die voor de gebruiker is gedefinieerd, geldt deze limiet ook voor Offline client.
- **Weergave van tabbladen.** Voor het succesvol downloaden van records naar Offline client moet het tabblad van het corresponderende recordtype worden weergegeven als onderdeel van de onlinelay-out van het tabblad van de gebruiker. Als u bijvoorbeeld accounts wilt downloaden naar Offline client, moet het tabblad Accounts worden weergegeven in Oracle CRM On Demand voor de gebruiker.

Wanneer u verbinding maakt met internet, kunt u de nieuwe recordinformatie laden naar Oracle CRM On Demand in uw bedrijf. Het consistent maken van beide recordsets wordt *synchroniseren* genoemd.

OPMERKING: voor het gebruik van Offline client moet de beheerder de machtiging 'Offline toegang inschakelen' aan uw gebruikersrol toewijzen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records die u offline kunt gebruiken](#) (op pagina 687)
- [Offline Client installeren](#) (op pagina 688)
- [Records downloaden naar uw Offline Client](#) (op pagina 691)
- [Records laden vanuit uw Offline Client](#) (op pagina 694)
- [Conflicten oplossen met Offline Client](#) (op pagina 695)

Records die u offline kunt gebruiken

U kunt een subset downloaden van de volledige informatie waartoe u toegang hebt in Oracle CRM On Demand. De volgende tabel bevat de recordtypen die u kunt downloaden of laden en de records die aan deze records zijn gekoppeld.

Dit primaire type record	Bevat de secundaire recordtypen na downloaden of laden	Die ook de volgende tertiaire recordtypen bevatten
Accounts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voltooide activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Open activiteiten 	
Relaties	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accounts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Open activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voltooide activiteiten 	

Dit primaire type record	Bevat de secundaire recordtypen na downloaden of laden	Die ook de volgende tertiaire recordtypen bevatten
	■ Relaties van relatie	
Verkoopkansen	■ Relaties	■ Accounts ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	■ Open activiteiten	
	■ Voltooide activiteiten	

Offline Client installeren

Voor alle gebruikers, met uitzondering van gebruikers met gebruikersrol Servicemedewerker of Servicemanager, is standaard de machtiging 'Offline toegang inschakelen' ingeschakeld, zodat zij Oracle Offline On Demand (Offline client) op hun laptop of desktopcomputer kunnen installeren. Uw bedrijfsbeheerder kan voor de gebruikersrollen Servicemedewerker en Servicemanager de juiste machtiging voor de installatie van Offline client instellen in Rollenbeheer.

Voordat u begint. Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Offline On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 685) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.

Ga als volgt te werk om Offline client te installeren:

- 1 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik boven aan een pagina op de koppeling 'Mijn set-up'.
- 3 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpprogramma's' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 4 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpprogramma's' op de koppeling 'Oracle Offline On Demand'.
- 5 Lees de informatie op de pagina 'Oracle Offline On Demand' en klik vervolgens op de koppeling 'Oracle Offline On Demand downloaden'.
- 6 Lees de informatie op de tweede pagina 'Oracle Offline On Demand' en klik vervolgens op de koppeling 'Oracle Offline On Demand downloaden'.
- 7 In het venster kunt u het volgende doen:

- Klik op 'Opslaan' om het bestand Offline_OnDemand.exe te kopiëren naar de vaste schijf, zodat dit wordt geïnstalleerd wanneer u offline bent (aanbevolen).
- Klik om 'Uitvoeren' om de installatie te starten. U moet verbonden blijven met internet als u de installatie wilt voortzetten.

8 Volg de instructies om de installatie te voltooien.

9 Open het bestand Offline_OnDemand.exe als u dit wilt kopiëren.

10 Als een bericht over het inschakelen van macro's wordt weergegeven wanneer u Offline_OnDemand.xls opent, schakelt u macro's in en selecteert u de optie dat u macro's van Oracle altijd vertrouwt.

Ga als volgt te werk als u bij het gebruik van Excel 2007 problemen hebt met het openen van Offline client:

- **Als u meldingen van compatibiliteitsfouten ontvangt.** Open Microsoft Excel. Klik in het Excel-venster op 'Bestand openen' en selecteer 'Offline-client' in het toepassingsvenster.
- **Als een runtimefout wordt weergegeven op het scherm of als Offline client is geopend, maar u deze niet ziet.** Ga als volgt te werk:
 - a** Sluit Offline client af.
 - b** Klik boven in het scherm op het hoofdmenu van Excel.
 - c** Selecteer 'Excel-opties'.
Het venster 'Excel-opties' wordt geopend.
 - d** Selecteer 'Vertrouwenscentrum' in het navigatiedeelvenster.
 - e** Klik op 'Instellingen van Vertrouwenscentrum'.
Het venster 'Instellingen van Vertrouwenscentrum' wordt geopend.
 - f** Klik in het navigatiedeelvenster op 'ActiveX-instellingen'.
 - g** Selecteer 'Alle besturingselementen inschakelen zonder beperkingen en zonder vragen'.
 - h** Klik in het navigatiedeelvenster op 'Macro-instellingen'.
 - i** Selecteer 'Alle macro's uitschakelen, behalve digitaal ondertekende macro's'.
 - j** Klik op 'OK' en sluit Microsoft Excel.
 - k** Open Offline client.

Offline Client configureren

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u met de pagina 'Systeemgegevens' de downloadinstellingen van Oracle Offline On Demand kunt configureren.

Ga als volgt te werk om de systeemgegevens voor de Offline Client te configureren

- 1 Open de Offline client.
- 2 Klik op 'Help' en vervolgens op 'Informatie' om de pagina met systeemgegevens te openen.
- 3 Gebruik de volgende informatie om de systeemvereisten te configureren:
 - **Gebruikers-ID.** De Oracle CRM On Demand-ID die werd gebruikt toen er voor het laatst een geslaagde download- of laadactie werd uitgevoerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld.
 - **ID Single Sign-On.** Geef hier uw ID voor Single Sign-On op. Dit veld hoeft alleen te worden ingevuld als uw bedrijf ID's voor Single Sign-On gebruikt voor Oracle CRM On Demand.
 - **Type verificatie.** Selecteer een van de volgende aanmeldingstypen die voor de Offline client moet worden gebruikt:
 - **Gebruikers-ID.** De gebruiker wordt gevraagd de aanmeld-ID en het wachtwoord op te geven die altijd voor Oracle CRM On Demand worden gebruikt. Dit is de standaardinstelling.
 - **Gebruikers-ID/ID Single Sign-On.** De gebruiker wordt gevraagd het aanmeldingstype te selecteren dat voor elke laad- en downloadaanvraag moet worden gebruikt.
 - **Single Sign-On.** De gebruiker wordt gevraagd de referenties voor de aanmelding van het type 'Single Sign-On' op te geven.
 - **Downloadinstellingen opslaan.** Selecteer 'Waar' in het menu als u wilt dat met de Offline client de primaire recordlijst en de afspraak- en taakinstellingen worden opgeslagen voor toekomstige downloads. Als u 'Waar' selecteert, worden de instellingen opgeslagen voor uw volgende succesvolle downloadactie. Als u 'Onwaar' selecteert, wordt u bij elke downloadactie gevraagd een primaire recordlijst op te geven.

OPMERKING: als de opgeslagen primaire recordtypelijst wordt hernoemd of verwijderd, wordt u bij uw volgende downloadaanvraag gevraagd een nieuwe lijst te selecteren.

 - **Gedownloade lijst.** Dit is de laatst gedownloade primaire recordtypelijst die in het venster 'Downloaden naar offline-client' is geselecteerd. Deze instelling is alleen-lezen.
 - **Gedownloade afspraken en taken.** Dit is de laatst gedownloade afspraak- en taakinstelling die in het venster 'Downloaden naar offline-client' is geselecteerd. Deze instelling is alleen-lezen.
 - **Logboek inschakelen.** Selecteer 'Waar' voordat u gegevens gaat downloaden of laden om een logbestand voor de klantenservice te genereren.

OPMERKING: De volgende eigenschappen op de pagina 'Systeemgegevens' zijn alleen-lezen: downloadtijd, On Demand Server, protocol, offlineversie, buildversie, besturingssysteem, Excel-versie, proxyserveraanmeldings-ID, proxyserverwachtwoord en downloadtime-out.
- 4 Klik op 'Startpagina' om terug te keren naar de Offline client.

Offline Client beheren

Bedrijfsbeheerders kunnen de instelling 'Toegang voor bewerken Offline Client' voor Oracle Offline On Demand (Offline client) configureren op de pagina 'Bedrijfsprofiel' in Oracle CRM On Demand.

Deze instelling bepaalt wanneer de bewerkingstoegang voor records wordt gecontroleerd voor een gebruiker. De instelling 'Toegang voor bewerken Offline Client' heeft de volgende drie opties:

- **Controleren tijdens laden.** De bewerkingstoegang voor records wordt gecontroleerd wanneer de records van Oracle Offline On Demand naar Oracle CRM On Demand worden geladen.
- **Controleren tijdens downloaden.** De bewerkingstoegang voor een record wordt in Oracle Offline On Demand gecontroleerd wanneer de record wordt bewerkt.
- **Geen.** De bewerkingstoegang wordt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd, waarbij dezelfde methode wordt gebruikt als bij de optie 'Controleren tijdens downloaden'.

Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over de pagina 'Bedrijfsprofiel'.

Records downloaden naar uw Offline Client

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u records moet downloaden naar uw Oracle Offline On Demand (de Offline client) en hoe u de downloadinstellingen opslaat in Oracle Offline On Demand.

Voordat u begint:

- Stel in Oracle CRM On Demand de gefilterde lijsten in waarmee u wilt beperken welke account-, relatie- of verkoopkansrecords worden gedownload naar de computer. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor instructies.
- U kunt 250 accounts, 750 relaties of 750 verkoopkansen tegelijkertijd downloaden. Als dit aantal door uw records wordt overschreden, wordt u in Oracle CRM On Demand gevraagd om het aantal records in uw downloadaanvraag te verminderen. Gebruik gefilterde lijsten om het aantal records te verminderen.

OPMERKING: de beheerder kan verzoeken om een hoger aantal records dat kan worden gedownload. Als het aantal echter wordt verhoogd, duurt het ook langer om het downloadproces te voltooien.

- Datum en tijd worden vastgesteld op basis van de landinstellingen van de computer. Binnen landinstellingen kunt u de opmaak van de standaardtijd en -datum wijzigen. De scheidingstekens voor datum en tijd mogen niet hetzelfde zijn. Als ze hetzelfde zijn, mislukt het downloaden van records naar Oracle Offline On Demand (Offline client). U kunt bijvoorbeeld geen schuine strepen gebruiken om zowel de dag en maand (in de datum) te scheiden als het uur en de minuten (in de tijd).
- U moet verbinding hebben met internet als u uw records wilt downloaden of laden.

Nadat u Offline client hebt geïnstalleerd, downloadt u de records die u wilt gebruiken terwijl u offline bent. De volledige recordset die u kunt downloaden, bestaat uit uw eigen records en de records die met u zijn gedeeld.

OPMERKING: voordat u met het downloaden van uw records begint, configureert u de instellingen in Office 2007 om macro's in te schakelen.

Ga als volgt te werk om records te downloaden:

- 1 Open Offline client.
- 2 Klik op de knop 'Downloaden'.

- 3 Voer uw gebruikers-ID en wachtwoord in wanneer u wordt gevraagd om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: u moet uw beveiligingsreferenties op de juiste manier voor Oracle CRM On Demand instellen, inclusief de beveiligingsvragen. Als u dit niet doet, wordt mogelijk de foutmelding 'Pagina niet gevonden' weergegeven op het scherm.

- 4 Voer een van de volgende opties uit:

- Selecteer voor 'Accounts' de accounts die u van de lijst wilt downloaden.
- Selecteer voor 'Relaties' de lijst met relaties die u van de lijst wilt downloaden.
- Selecteer voor 'Verkoopkansen' de lijst met verkoopkansen die u van de lijst wilt downloaden.

OPMERKING: alle lijsten die zijn gemaakt door u of uw managers, worden weergegeven in de lijst met primaire records in Offline client.

- 5 Als u afspraken en taken wilt downloaden die gekoppeld zijn aan uw primaire recordtype, selecteert u de taken en afspraken die u wilt downloaden:

- **Mijn standaardafspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van de afgelopen 60 dagen plus 6 maanden in de toekomst waarvan u de eigenaar, de gedelegeerde gebruiker, of een gebruiker op de activiteitenrecord bent.
- **Mijn uitgebreide afspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van het vorige jaar plus 6 maanden in de toekomst waarvan u de eigenaar, de gedelegeerde gebruiker, of een gebruiker op de activiteitenrecord bent.
- **Standaardafspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van de afgelopen 60 dagen plus 6 maanden in de toekomst.
- **Uitgebreide afspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van het vorige jaar plus 6 maanden in de toekomst.
- **Volgende 7 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 7 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 14 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 14 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 21 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 21 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 31 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 31 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 60 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 60 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Geen.** Er zijn geen afspraken of taken gedownload.

OPMERKING: met de geselecteerde lijst met afspraken en taken worden alleen activiteiten van het tweede niveau gefilterd; dat wil zeggen, alleen die afspraken en taken die direct gerelateerd zijn aan uw geselecteerde primaire recordtype. Voor activiteiten van het derde niveau worden de standaardinstelling van alle records altijd 60 dagen voorafgaand aan vandaag en 6 maanden in de toekomst.

OPMERKING: de lijsten voor taken en afspraken zijn in het product ingebouwd en kunnen niet door u worden gewijzigd.

6 Klik op 'Downloaden'.

Voortgangsbalken geven aan hoe de drie stappen van het downloadproces vorderen:

- a** Serveraanvraag om gegevens op te halen.
- b** Gegevens voor Offline client worden verzameld.
- c** Gegevens binnen Offline client worden verwerkt.

Wanneer het downloadproces is voltooid, wordt dit in een bericht aangegeven.

TIP: om te kunnen vaststellen of er tijdens het downloaden fouten zijn opgetreden, schakelt u de foutregistratie in Offline client in. Als dit is ingeschakeld en er een foutbericht verschijnt, navigeert u naar de directory 'Offline' om het foutenlogbestand op het specifieke foutbericht te controleren. Zie [Offline Client configureren](#) (op pagina 689) voor meer informatie over het inschakelen van de foutregistratie.

Ga als volgt te werk om uw downloadinstellingen in Oracle Offline On Demand op te slaan:

- 1** Open Offline client.
- 2** Klik op 'Help' en vervolgens op 'Informatie' om de pagina met systeemgegevens te openen.
- 3** Selecteer 'Waar' in het menu voor het opslaan van downloadinstellingen.

Met deze instelling kunt u de geselecteerde lijsten in opeenvolgende downloads opslaan als u Oracle Offline On Demand gebruikt. Hiermee worden de instellingswaarden voor zowel de primaire recordlijst als de afspraken en taken van de vorige downloads opgeslagen.

Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client

U kunt records toevoegen aan en bijwerken in uw Oracle Offline On Demand (of Offline client) en later laden naar Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. Zorg dat de tijdzone van uw laptop of desktopcomputer is ingesteld op dezelfde zone als die van uw Oracle CRM On Demand-toepassing. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor instructies voor het weergeven van uw tijdzone in Oracle CRM On Demand.

U kunt in Offline client op dezelfde manier records toevoegen en bijwerken als in Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

- U kunt records toevoegen met behulp van het vak 'Maken' in de linkerknoppenbalk of de knop 'Nieuw' op een pagina.

- U kunt records bijwerken met behulp van de knop of koppeling 'Bewerken'.

Als uw bedrijfsbeheerder het veld 'Bewerkingstoegang Offline-client' heeft ingesteld op 'Controleren tijdens laden', wordt in alle records een knop of koppeling voor bewerken weergegeven en wordt met Oracle CRM On Demand de volgende keer dat u records laadt uit Offline client uw bewerkingstoegang gecontroleerd. Zie voor meer informatie over de instelling 'Bewerkingstoegang Offline-client' [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087).

Als u niet de juiste toegang hebt om een record te bewerken, wordt met Oracle CRM On Demand een foutbericht uitgegeven waarin wordt aangegeven dat u geen toestemming hebt om alle records te wijzigen. Ook wordt aangegeven dat niet alle records zijn geladen en dat u het logbestand kunt raadplegen voor meer gegevens. In dit foutbericht staat een koppeling naar het automatisch gegenereerde logbestand waarin u een lijst vindt van de records waarvoor het laden is mislukt, weergegeven in de volgorde van de transactie, en daarna gesorteerd op record. Als u een foutbericht ontvangt, zullen de records waarvoor u de juiste toegang hebt wel worden geladen.

TIP: In de offline-statusinformatie aan de linkerkzijde wordt het aantal wijzigingen weergegeven dat u aanbrengt terwijl u offline werkt.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Records laden vanuit uw Offline Client](#) (op pagina 694)

Records laden vanuit uw Offline Client

Nadat u records in Oracle Offline On Demand (uw Offline client) hebt toegevoegd of bijgewerkt, kunt u de nieuwe informatie laden naar de Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

OPMERKING: U kunt alleen records verwijderen in Oracle CRM On Demand, niet in Offline client. Als u een andere medewerker wilt instellen als eigenaar van uw account, moet eerst de account worden geladen en vervolgens de eigenaar worden gewijzigd in Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. U moet verbinding hebben met internet voordat u records kunt laden.

Ga als volgt te werk om records te laden:

- 1 Klik op de knop 'Laden' in Offline client.

- 2 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.

Er wordt een voortgangsbalk weergegeven, gevolgd door een bericht dat het laden is geslaagd. Als u een foutbericht ontvangt, wordt het laden voortgezet maar worden de records met conflicterende wijzigingen genegeerd.

- 3 Wanneer het laden is voltooid, wordt u gevraagd een download uit te voeren.

OPMERKING: Als u geen nieuwe gegevensset downloadt, wordt uw Offline client ingesteld op alleen lezen.

- 4 Klik op 'Ja' en ga door met de download.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client](#) (op pagina 693)
- [Conflicten oplossen met Offline Client](#) (op pagina 695)

Conflicten oplossen met Offline Client

Conflicten treden op veldniveau op wanneer hetzelfde veld in dezelfde record in zowel Oracle CRM On Demand als Oracle Offline On Demand (Offline client) is bijgewerkt. Een andere medewerker kan bijvoorbeeld een e-mailadres in Oracle CRM On Demand bijwerken terwijl u hetzelfde e-mailadres bijwerkt in Offline client. Dit conflict wordt tijdens de synchronisatie gedetecteerd.

De veldwijziging in Oracle CRM On Demand heeft standaard voorrang op uw wijzigingen. Als een fout echter niet kan worden opgelost door deze regel, moet u elk probleem handmatig oplossen. Open het bestand UploadError in de directory Offline On Demand of druk het af om de fouten te bekijken.

De fouten worden opgeslagen in een logbestand dat zich in dezelfde directory bevindt als Offline client. In de indeling van de logbestandsnaam (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) wordt de datum vermeld waarop de wijzigingen zijn aangebracht, bijvoorbeeld: UploadErrors2009-10-22.html.

TIP: Als u de fouten wilt corrigeren, drukt u het logbestand af en brengt u de wijzigingen aan in Oracle CRM On Demand.

Synchroniseren met PIM's

U kunt relaties, afspraken en taken synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en de volgende PIM's:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Hiermee kunt u relatierecords bijwerken, afspraken plannen en takenlijsten bijhouden in beide toepassingen en vervolgens de gegevens synchroniseren.

OPMERKING: de systeembeheerder stelt Oracle PIM Sync On Demand in en zorgt voor toegang tot het systeem.

Synchronisatie meerdere gebruikers

PIM Sync client ondersteunt synchronisatie vanaf dezelfde computer door meerdere gebruikers, of synchronisatie vanaf meerdere computers door dezelfde gebruiker. Het is niet nodig dat elke gebruiker vanaf zijn of haar computer de synchronisatie uitvoert, maar met een enkele gebruikers-ID kan niet vanaf meerdere computers tegelijk synchronisatie worden uitgevoerd omdat hierdoor de gegevens worden beschadigd.

OPMERKING: gebruikers moeten zijn aangemeld bij Windows op de computer waarop ze de synchronisatie uitvoeren.

Unicode-ondersteuning

PIM Sync client ondersteunt een subset van de talen die worden ondersteund in Oracle CRM On Demand. De gebruikersinterface van PIM Sync client is beschikbaar in het Duits, Italiaans, Engels (Groot-Brittannië), Engels (Verenigde Staten), Spaans, Frans, Japans, Vereenvoudigd Chinees, Koreaans, Portugees en Traditioneel Chinees. De interface ondersteunt ook gegevens die in deze talen zijn gesynchroniseerd.

Relaties

Nieuwe en bijgewerkte relatierecords worden gesynchroniseerd tussen de PIM-toepassing en Oracle CRM On Demand.

Teamrelaties synchroniseren. Met PIM Sync client worden standaard de relaties gesynchroniseerd waarvan u eigenaar bent. Als u ook de relaties wilt synchroniseren waartoe u toegang hebt via een team (ofwel relaties waarvan andere gebruikers eigenaar zijn), schakelt u het selectievakje 'Synchronisatie van teamrelaties inschakelen' in (dit vindt u onder 'Aanvullende informatie' onder 'Persoonlijke voorkeuren').

Relaties verwijderen. U moet relaties verwijderen uit Oracle CRM On Demand en niet uit de PIM-toepassing. Anders worden de relaties uit Oracle CRM On Demand tijdens de volgende synchronisatie weer toegevoegd aan de PIM-toepassing.

Adresgegevens. De velden voor bedrijfsadressen in de PIM-toepassing worden toegewezen aan de velden voor alternatieve adressen in Oracle CRM On Demand. De gegevens van privéadressen worden niet gesynchroniseerd.

Overeenkomende accountgegevens. U kunt een account of bedrijf koppelen aan een relatie in de PIM-toepassing. Tijdens de synchronisatie wordt een overeenkomst gezocht tussen deze account of dit bedrijf en een bestaande account in Oracle CRM On Demand. De PIM-toepassing kan gedeeltelijke overeenkomsten gebruiken bij het zoeken naar accounts.

OPMERKING: fuzzy overeenkomsten zijn standaard ingeschakeld als Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een nieuw bedrijf. Als uw rol de juiste machtiging heeft, kunt u fuzzy overeenkomsten in het bedrijfsprofiel uitschakelen. Schakel hiertoe het selectievakje 'Uitgebreide koppeling PIM Sync-account uitschakelen' in de sectie 'Beveiligingsinstellingen van bedrijf' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' in. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over het wijzigen van de instellingen van bedrijfsprofielen.

Als fuzzy overeenkomsten zijn uitgeschakeld, wordt met PIM Sync client gezocht naar een exacte overeenkomst voor de gewenste account en worden de volgende acties uitgevoerd:

- Als er slechts één account wordt gevonden, wordt de gewenste account in PIM Sync client gekoppeld aan de gevonden account.
- Als er meer dan één account wordt gevonden, koppelt de PIM Sync client de gewenste account aan een account uit de zoekresultaten zonder een opgegeven locatie.
- Als er meer dan één account wordt gevonden en alle accounts een opgegeven locatie hebben, maakt en gebruikt de PIM Sync client een nieuwe account voor de gewenste account.

LET OP: We raden u aan om fuzzy overeenkomsten niet uit te schakelen. Als u dit wel doet, worden met PIM Sync client alle records gedupliceerd die niet identiek zijn.

Als fuzzy overeenkomsten zijn ingeschakeld, worden de volgende bewerkingen uitgevoerd:

- Er wordt gezocht naar een exacte overeenkomst met de account. Dit is dezelfde bewerking die wordt uitgevoerd wanneer fuzzy overeenkomsten zijn uitgeschakeld.
- Als er geen exacte overeenkomst wordt geretourneerd, wordt met PIM Sync client een verdere zoekactie uitgevoerd waarin jokertekens zijn ingesloten om te zoeken naar overeenkomsten die gelijk zijn aan de gezochte tekenreeks.

Bijvoorbeeld: als de accountnaam speciale tekens bevat, zoals een underscore, komma, punt, enzovoorts, worden deze tekens met PIM Sync client vervangen door een jokerteken zoals een sterretje. In dat geval wordt, als er met PIM Sync client wordt gezocht naar een account met de naam "I.B.M. Hardware-afdeling", een account als "Italiaanse BM Hardware-afdeling 132426" als match geretourneerd.

Als de naam geen speciale tekens bevat, wordt er met PIM Sync client één jokerteken toegevoegd aan het einde van de aangevraagde account. In dat geval wordt, als er met PIM Sync client naar een account wordt gezocht met de naam "IBM Hardware-afdeling", een account als "IBM Hardware-afdeling (Wereldwijd)" als match geretourneerd.

- Als er geen soortgelijke overeenkomst wordt geretourneerd, wordt een nieuwe account gemaakt en gebruikt voor de aangevraagde account.

Als het selectievakje 'Koppeling PIM Sync-account uitschakelen' voor het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, zijn alle zoekacties voor een overeenkomende account uitgeschakeld. In plaats hiervan wordt het veld 'PIM-bedrijfsnaam' van de relatierecord ingevuld via PIM Sync client.

OPMERKING: fuzzy overeenkomsten zijn hoofdlettergevoelig. U moet als gebruiker zelf controleren of de aangevraagde account op de juiste manier is gekoppeld aan de overeenkomende account als fuzzy overeenkomsten zijn ingeschakeld.

Afspraken en taken

Nieuwe, bijgewerkte of verwijderde afspraak- en taakrecords worden gesynchroniseerd tussen de PIM-toepassing en Oracle CRM On Demand.

Herinneringen. De herinnering in uw PIM-toepassing waarmee u wordt geattendeerd op naderende afspraken, zoals een herinnering 15 minuten vóór een afspraak of een herinnering voor taken waarvan de vervaldatum is verstreken, bestaat niet in Oracle CRM On Demand. U moet de herinnering dan ook handmatig in uw PIM-toepassing instellen voor nieuwe afspraken of taken die zijn gemaakt in Oracle CRM On Demand en vervolgens tijdens de synchronisatie zijn gekopieerd naar uw PIM-toepassing.

Gekoppelde records. Als een afspraak of taak is gekoppeld aan een relatie, account, verkoopkans, lead, campagne of serviceaanvraag in Oracle CRM On Demand, wordt dit type record vermeld in de eerste regel van het veld 'Tekst' in Microsoft Outlook. Bijvoorbeeld:

Verwant aan: Relatie: Maria Sanchez; Account: XYZ nv; Serviceaanvraag: upgrade leveren.

Aangezien de informatie voor 'Verwant aan' de records bevat die zijn gekoppeld aan de afspraak of taak, zijn aangebrachte wijzigingen in deze gegevens niet van invloed op Oracle CRM On Demand. In tegenstelling tot andere gegevens die worden weergegeven in het veld 'Tekst', wordt de regel 'Verwant aan' niet gekopieerd naar het veld 'Omschrijving' in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: relaties voor een afspraakrecord of voor andere deelnemers aan de afspraak worden niet met PIM Sync client gesynchroniseerd. Alleen de eigenaar van de afspraak wordt gesynchroniseerd.

Groepsbijeenkomsten. Medewerkers van uw bedrijf kunnen een groepsbijeenkomst in de PIM-toepassing instellen en vervolgens toevoegen aan Oracle CRM On Demand tijdens de synchronisatie. Als u deze bijeenkomst verwijderd in Oracle CRM On Demand en Oracle CRM On Demand vervolgens opnieuw synchroniseert met de PIM-toepassing, wordt een van de volgende gebeurtenissen in gang gezet:

- Als u eigenaar bent van de record (u stelt de bijeenkomst in), wordt de afspraak verwijderd uit uw PIM-agenda. De groepsbijeenkomst blijft echter behouden in de PIM-agenda van de aanwezigen.
- Als u niet de eigenaar bent van de groepsbijeenkomst, maar een van de aanwezigen, wordt de afspraak ook verwijderd uit uw PIM-agenda. Uw naam blijft echter op de lijst met aanwezigen in de PIM-agenda van anderen staan.

Periodieke afspraken en taken. U moet periodieke afspraken via uw PIM-toepassing beheren. Tijdens de synchronisatie worden ze geladen naar Oracle CRM On Demand en daarna weergegeven in de agenda. Alle updates en verwijderingen die u doorvoert in uw PIM-toepassing, worden gesynchroniseerd tussen de twee toepassingen.

Elk exemplaar van een *periodieke taak* wordt als aparte taak weergegeven in Oracle CRM On Demand. Als u een afzonderlijke taakrecord in Oracle CRM On Demand wijzigt, blijft de wijziging behouden; deze wordt niet overschreven tijdens verdere synchronisaties.

Maximum aantal records. Voor een kortere synchronisatietijd geldt een maximum voor het aantal periodieke afspraken en taken die in Oracle CRM On Demand worden gemaakt, zoals is aangegeven in de volgende tabel:

Periodieke frequentie	Recordlimiet
Dagelijks	31
Wekelijks	53
Maandelijks	13
Elk kwartaal	5
Jaarlijks	2
Overig	50

Bijvoorbeeld: als u een dagelijkse afspraak in Microsoft Outlook hebt en u op 1 maart een synchronisatie uitvoert, worden 31 dagelijkse afspraken gemaakt (1 tot en met 31 maart). Als u een week later nog een synchronisatie uitvoert (op 8 maart), worden opnieuw 31 dagelijkse afspraken gemaakt, maar deze keer voor de periode van 8 maart tot en met 7 april.

Synchronisatie-engine en veldtoewijzing

Dit onderwerp bevat een beschrijving van de manier waarop de synchronisatie-engine overeenkomende records opspoort, en bevat een uitleg van de vereiste veldtoewijzing bij het uitvoeren van een synchronisatie.

Overeenkomende records opsporen

Wanneer u de eerste synchronisatie tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM-toepassing uitvoert, worden in de synchronisatie-engine bepaalde sleutelvelden gecontroleerd om overeenkomsten tussen records in uw PIM-toepassing en Oracle CRM On Demand op te sporen.

Wanneer u nieuwe relaties toevoegt of de accountnaam van een bestaande relatie bijwerkt, wordt in Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) een zoekactie naar globale overeenkomsten tussen de account- en relatiename uitgevoerd. Dit wordt standaard geactiveerd wanneer Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een nieuw bedrijf. Bij het vaststellen van overeenkomsten worden in PIM Sync client verschillen in interpunctie en kleine letters/hoofdletters genegeerd. Zie [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695) voor meer informatie over het zoeken naar globale overeenkomsten.

De volgende regels worden gebruikt om te bepalen of twee namen hetzelfde zijn:

- Hoofdletters/kleine letters worden genegeerd.
- Interpunctie wordt genegeerd.
- Spaties worden genegeerd.

Als u Jan Smit bijvoorbeeld als relatie in Microsoft Outlook hebt staan, en JAN SMIT als relatie in Oracle CRM On Demand, wordt dit in de synchronisatie-engine als een en dezelfde record behandeld. Daarnaast worden in de synchronisatie-engine de volgende variaties van een bepaalde accountnaam (gekoppeld aan relaties) behandeld als overeenkomsten, en dus als een en dezelfde record: TYC, T.Y.C, tyc.

LET OP: wanneer u Oracle PIM Sync On Demand gebruikt wanneer de volgende bedrijfsprofielinstellingen zijn geconfigureerd in Oracle CRM On Demand (dat wil zeggen, als zoeken naar globale overeenkomsten is uitgeschakeld), worden in PIM Sync client verschillen in interpunctie en kleine letters/hoofdletters niet genegeerd. Als gevolg hiervan worden alle records die niet identiek zijn, gedupliceerd:

- Uitgebreide koppeling PIM Sync-account uitschakelen

- Koppeling PIM Sync-account uitschakelen

In de volgende tabel wordt aangegeven welke velden de sleutelvelden voor de synchronisatie zijn, welke velden vereist zijn en hoe de velden worden toegewezen tussen Oracle CRM On Demand en Outlook of Lotus Notes.

Veldtoewijzingen staan vast en kunnen niet worden gewijzigd. Velden die hier niet worden genoemd, worden niet toegewezen. De informatie wordt niet opgehaald uit een van de toepassingen.

Relatievelden in Oracle CRM On Demand	Relatievelden in Microsoft Outlook	Relatievelden in Lotus Notes
Naam assistent	Naam assistent	Assistent
Telefoonnummer assistent	Telefoonnummer assistent	Telefoonnummer assistent
Account	Bedrijfsnaam (Dit is een sleutelveld voor synchronisatie; het wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat een record uniek is.)	Bedrijf

Relatievelden in Oracle CRM On Demand	Relatievelden in Microsoft Outlook	Relatievelden in Lotus Notes
Plaats relatie	Plaats werkadres	Plaats werk
Land relatie	Land werkadres	Land werk
Staat/provincie relatie	Provincie werkadres	Provincie werk
Relatie-adres 1	Straat werkadres	Straat werk
Postcode relatie	Postcode werkadres	Postcode werk
Afdeling	Afdeling	Afdeling
Omschrijving	Carrosserie	Opmerking
E-mail	E-mailadres1	E-mailadres
Dhr./Mevr.	Titel	Titel
Voornaam (vereist)	Voornaam (vereist)	Voornaam
Initialen	Initialen (Dit is een sleutelveld voor synchronisatie; het wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat een record uniek is.)	Initialen
Achternaam (Vereist)	Achternaam (Vereist)	Achternaam
Telefoon werk	Telefoonnummer werk	Telefoon werk
Faxnr werk	Faxnummer werk	Fax kantoor
Nr mobiele telefoon	Telefoonnummer mobiel	Mobiele telefoon
Functietitel	Functietitel	Functietitel
Privé	Privé	Privé

Afsprakenvelden in Oracle CRM On Demand	Afsprakenvelden in Microsoft Outlook	Afsprakenvelden in Lotus Notes
Omschrijving	Carrosserie	Omschrijving
Eindtijd (alleen datumgedeelte)	Einddatum	Einddatum

Afsprakenvelden in Oracle CRM On Demand	Afsprakenvelden in Microsoft Outlook	Afsprakenvelden in Lotus Notes
(vereist)		
Eindtijd (alleen tijdgedeelte) (vereist)	Eindtijd	Eindtijd
Locatie	Locatie	Locatie
Privé	Privé	Markeren als Privé
Begintijd (alleen datumgedeelte) (vereist)	Begindatum (Dit is een sleutelveld voor synchronisatie; het wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat een record uniek is.)	Begindatum
Begintijd (alleen tijdgedeelte) (Vereist)	Begintijd	Begintijd
Onderwerp (Vereist)	Onderwerp (Dit is een sleutelveld voor synchronisatie; het wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat een record uniek is.)	Onderwerp

Taakvelden in Oracle CRM On Demand	Taakvelden in Microsoft Outlook	Taakvelden in Lotus Notes
Voltooid	Voltooid	Voltooid
Omschrijving	Carrosserie	Omschrijving
Vervaldatum (Vereist)	Vervaldatum	Vervaldatum
Prioriteit (Vereist)	Prioriteit	Prioriteit
Privé	Privé	Markeren als Privé
Status	Status	

Taakvelden in Oracle CRM On Demand	Taakvelden in Microsoft Outlook	Taakvelden in Lotus Notes
Onderwerp (Vereist)	Onderwerp (Dit is een sleutelveld voor synchronisatie; het wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat een record uniek is.)	Onderwerp

OPMERKING: wanneer de verplichte velden niet zijn ingevuld, wordt de record niet gemaakt tijdens het synchroniseren en wordt deze informatie opgeslagen in het logbestand.

Gegevens synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM

Voer de volgende taken uit om gegevens te synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM:

- 1 Controleer of Oracle CRM On Demand aan de systeemvereisten voldoet. Zie [Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm> voor meer informatie over de ondersteunde PIM-toepassingen en -versies.
- 2 Download en installeer Oracle PIM Sync On Demand (de PIM Sync client). U kunt de PIM Sync client alleen downloaden en gebruiken als de machtiging 'Toegang tot PIM-synchronisatie inschakelen' aan uw gebruikersrol is toegewezen. Als de optie 'Oracle PIM Sync On Demand' niet beschikbaar is onder 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' in 'Mijn set-up', neemt u contact op met de bedrijfsbeheerder. Zie [Oracle PIM Sync On Demand installeren en verwijderen](#) (op pagina 704) voor meer informatie.
- 3 Configureer de instellingen voor de PIM Sync client (zie [Synchronisatie-instellingen PIM Sync Client configureren](#) (op pagina 705)).
- 4 Definieer het profiel voor de PIM Sync client (zie [Synchronisatie-instellingen PIM Sync Client configureren](#) (op pagina 705)).
- 5 Controleer de wijze waarop de gesynchroniseerde gegevens worden verwerkt, zie [Synchronisatieresultaten bekijken](#) (zie "[Synchronisatieresultaten controleren](#)" op pagina 712).
- 6 Voer de eerste synchronisatie uit (zie [De eerste synchronisatie uitvoeren met Oracle PIM Sync On Demand](#) (op pagina 710)).

De eerste synchronisatie uitvoeren met uw PIM

Er moeten drie stappen worden uitgevoerd om de eerste synchronisatie tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM-toepassing uit te voeren:

- 1 Oracle PIM Sync On Demand installeren (zie [Oracle PIM Sync On Demand installeren en verwijderen](#) (op pagina 704)).

2 Synchronisatie-instellingen PIM Sync Client configureren (op pagina 705)

OPMERKING: U kunt tijdens deze stap filters maken.

3 De eerste synchronisatie uitvoeren met Oracle PIM Sync On Demand (op pagina 710)

Wanneer u gegevens synchroniseert, kunt u filters gebruiken om een subset met records te synchroniseren op basis van de opgegeven criteria. Als u bijvoorbeeld een bezoek wilt brengen aan een bepaalde regio van het land en de relaties wilt synchroniseren voor de provincies die u bezoekt (of als u alleen de contactgegevens wilt meenemen voor uw belangrijkste klanten), maakt u filters om uw records te beperken.

Voordat u begint:

- Maak verbinding met internet.
- Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle PIM Sync On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 685) voor informatie over de systeemvereisten.
- Selecteer het filter binnen PIM Sync client om privégegevens uit te sluiten vóór uw eerste synchronisatie. Anders worden de records als privé gemarkeerd binnen Oracle CRM On Demand en verwijderd van uw PIM-client.
- Als u een relatie wilt delen via verschillende gebruikers binnen de toepassing en vervolgens de gegevens van de relatie deelt met een mobiele telefoon, moet u ervoor zorgen dat het selectievakje 'Synchronisatie van teamrelaties inschakelen' (onder 'Aanvullende informatie' onder 'Persoonlijke voorkeuren') is ingeschakeld.
- Als u een filter wilt maken om te voorkomen dat uw privérecords worden toegevoegd aan Oracle CRM On Demand, schakelt u het selectievakje 'Privé' (rechts onder de recordgegevens) in voor uw persoonlijke taken, afspraken en relaties in de PIM-toepassing.
- Zorg ervoor dat uw gegevens goed zijn ingesteld in de juiste velden omdat de gegevens worden toegewezen aan specifieke velden in elke toepassing. Als u bijvoorbeeld het land opneemt in het veld 'Provincie' in Outlook, komt dit niet overeen met de vervolgkeuzeopties in Oracle CRM On Demand, waardoor het niet wordt toegevoegd aan de record in Oracle CRM On Demand. Bij latere synchronisaties wordt een dergelijk verschil als conflict behandeld.
- Speciale tekens, zoals handelsmerk- of eurosymbolen, worden mogelijk niet juist weergegeven wanneer u gegevens synchroniseert tussen de PIM-toepassing en Oracle CRM On Demand.
- Zorg ervoor dat de tijdzone in Oracle CRM On Demand overeenkomt met de tijdzone die u in uw PIM-toepassing instelt. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 660) voor instructies voor het instellen van uw tijdzone in Oracle CRM On Demand.

LET OP: Als u de tijdzone wijzigt (als u bijvoorbeeld uw computerklok aanpast aan de tijd in het buitenland terwijl u daar verblijft), moet u PIM Sync client afsluiten en vervolgens opnieuw openen. Hierdoor kan Oracle CRM On Demand de tijden die zijn ingesteld voor uw taken en afspraken, correct synchroniseren.

Oracle PIM Sync On Demand installeren en verwijderen

Als u gegevens tussen Oracle PIM Sync On Demand en een ondersteunde PIM-toepassing wilt synchroniseren, installeert u Oracle PIM Sync On Demand. In dit onderwerp wordt beschreven hoe u Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) kunt installeren en verwijderen.

OPMERKING: als u PIM Sync client wilt installeren en uitvoeren, moet u over beheerdersmachtigingen beschikken, zodat u de software op uw computer kunt installeren. Een externe installatie van Oracle PIM Sync On Demand wordt momenteel niet ondersteund of gecertificeerd door Oracle.

Ga als volgt te werk om Oracle PIM Sync On Demand te installeren:

- 1 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op de koppeling 'Mijn set-up' boven aan een pagina.
- 3 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 4 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Oracle PIM Sync On Demand'.
- 5 Lees de informatie op de pagina van Oracle PIM Sync On Demand klik op 'Oracle PIM Sync On Demand downloaden'.
- 6 Lees de aanvullende informatie op de tweede pagina van Oracle PIM Sync On Demand en klik op de koppeling 'Oracle PIM Sync On Demand downloaden'.
- 7 In het venster kunt u een van de volgende stappen uitvoeren:
 - Klik op 'Opslaan' om het bestand naar de vaste schijf te kopiëren, zodat u de installatie later kunt voltooien wanneer u offline bent (aanbevolen).
 - Klik op 'Openen' om de installatie te starten. U moet verbinding hebben met internet als u de installatie wilt voortzetten.
- 8 Pak de ZIP-bestanden uit.
- 9 Open de map waarin u de ZIP-bestanden hebt uitgepakt en klik op Setup.exe om de installatiewizard te starten.
- 10 Volg de instructies om de installatie te voltooien.

OPMERKING: als er al een versie van Oracle PIM Sync On Demand op de computer is geïnstalleerd, moet u de vorige versie verwijderen voordat u de nieuwe versie installeert.

Ga als volgt te werk om Oracle PIM Sync On Demand te verwijderen:

- Open het menu 'Start' en selecteer achtereenvolgens 'Alle programma's', 'Oracle CRM On Demand' en 'Oracle PIM Sync On Demand verwijderen'.

Synchronisatie-instellingen PIM Sync Client configureren

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u de synchronisatie-instellingen in Oracle PIM Sync On Demand kunt configureren, waaronder het maken van filters.

Ga als volgt te werk om de synchronisatie-instellingen te configureren met behulp van de wizard 'Installatie':

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Instellen' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Voer in het venster van Oracle PIM Sync On Demand het e-mailadres en wachtwoord in waarmee u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. Klik vervolgens op 'Set-up toepassing'.
- 4 Selecteer in het installatievenster van Oracle PIM Sync On Demand de recordtypen die u wilt synchroniseren en klik vervolgens op koppeling voor de wizard 'Installatie'.

De wizard 'Installatie' van Oracle PIM Sync On Demand wordt gestart. Met deze wizard kunt u Oracle PIM Sync On Demand configureren voor een geselecteerd recordtype en hebt u de mogelijkheid alle recordtypen te configureren.
- 5 Selecteer het PIM-toepassingstype in de lijst met beschikbare toepassingen van het venster voor de desktoptoepassing en klik op 'Volgende'.
- 6 Selecteer in het venster 'Wat wilt u synchroniseren?' de informatietypen die u wilt synchroniseren en klik op 'Volgende'.
- 7 Geef in het venster 'Hoe wilt u synchroniseren?' aan in welke richting u gegevens tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM-toepassing wilt synchroniseren.

Als u Oracle PIM Sync On Demand gebruikt, kunt u de richting van de gegevenssynchronisatie op twee manieren configureren:

- **Synchronisatie in twee richtingen:** met deze optie worden de gegevens in twee richtingen verplaatst. De gegevens in Oracle CRM On Demand worden naar de PIM-toepassing gekopieerd en de gegevens die u in de PIM-toepassing hebt toegevoegd, bewerkt of verwijderd, worden naar Oracle CRM On Demand geladen.
- **Synchronisatie in één richting:** met deze optie worden gegevens in één richting verplaatst en kunt u de gegevens in één richting importeren of exporteren. Overdrachtsgegevens uit Oracle CRM On Demand kunnen alleen naar de PIM-toepassing worden geëxporteerd en overdrachtsgegevens kunnen alleen vanuit de PIM-toepassing in Oracle CRM On Demand worden geïmporteerd. Als u alle gegevens in de doeltoepassing wilt vervangen, schakelt u het selectievakje voor vervangen van alle gegevens in de doeltoepassing in. Deze optie is alleen beschikbaar voor synchronisatie in één richting.

OPMERKING: wanneer u schakelt tussen synchronisatie in twee richtingen en synchronisatie in één richting, wordt de vorige synchronisatiehistorie door de synchronisatie-engine verwijderd en wordt een nieuwe synchronisatie uitgevoerd. In de synchronisatie-engine worden op basis van sleutelvelden bepaald of een vergelijkbare record in zowel de PIM-toepassing als in Oracle CRM On Demand dezelfde record is. Als geen van de sleutelvelden overeenkomen, wordt in zowel de PIM-toepassing als in Oracle CRM On Demand een nieuwe record gemaakt. Deze nieuwe record bevat

de verschillen die tijdens de nieuwe synchronisatie zijn gevonden. Als gevolg hiervan kunnen in de PIM-toepassing of in Oracle CRM On Demand dubbele records worden gemaakt.

- 8 Klik op 'Volgende'.
- 9 Geef in het venster 'Wanneer synchroniseren?' aan of u gegevens handmatig of automatisch wilt synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en de PIM-toepassing en klik op 'Volgende'.
- 10 Selecteer in het venster met afspraakopties het gebruikersprofiel en het datumbereik voor Oracle CRM On Demand die u tijdens de synchronisatie van de afspraakgegevens wilt gebruiken en klik op 'Volgende'.
OPMERKING: u wordt aangeraden de standaardinstelling (alleen toekomstige items overbrengen) te gebruiken.
- 11 Selecteer de instellingen die u bij de gegevensuitwisseling met Oracle CRM On Demand wilt gebruiken.
OPMERKING: neem voor meer informatie over uw aanmeldingscriteria contact op met de beheerder.
- 12 Klik achtereenvolgens op 'Volgende' en 'Voltooien'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de aanvullende synchronisatie-instellingen configureert.

Ga als volgt te werk om de aanvullende synchronisatie-instellingen te configureren:

- 1 Voer in het venster van Oracle PIM Sync On Demand het e-mailadres en wachtwoord in waarmee u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. Klik vervolgens op 'Set-up toepassing'.
- 2 Selecteer in het installatievenster van Oracle PIM Sync On Demand het recordtype dat u wilt synchroniseren en klik vervolgens op 'Instellingen'.
- 3 Selecteer in het venster 'Instellingen' de desktoptoepassing waarmee u de gegevens wilt synchroniseren en klik op 'Geavanceerd'.
- 4 Selecteer op het tabblad 'Hoe wilt u synchroniseren?' de richting van de gegevenssynchronisatie tussen Oracle CRM On Demand en de PIM-toepassing.
- 5 Geef op het tabblad 'Wanneer synchroniseren?' aan of u gegevens handmatig of automatisch wilt synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en de PIM-toepassing.
- 6 Selecteer de volgende opties op het tabblad 'Informatietype' (bijvoorbeeld het tabblad 'Afspraken'):
 - a Geef voor de optie 'Bevestigingen' aan of u een bevestigingsdialoogvenster wilt weergeven met het aantal records dat is verwijderd, gewijzigd of beide.
 - b Selecteer de optie 'Conflictoplossing' en geef aan op welke manier conflicten moeten worden opgelost.
Er treedt een gegevensconflict op wanneer twee records dezelfde waarden in sleutelvelden bevatten. Zie [Conflicten oplossen met PIM's](#) (op pagina 713) voor meer informatie over de opties.

- c Selecteer de optie 'Filters' om het bereik met de te synchroniseren gegevens te beperken. Accepteer de standaardoptie (niets geselecteerd) of maak een nieuw filter op basis van de toegewezen velden tussen Oracle CRM On Demand en de PIM-toepassing.

Zie [De synchronisatie-engine en veldtoewijzingen](#) (zie "[Synchronisatie-engine en veldtoewijzing](#)" op pagina 698) voor meer informatie over het identificeren van overeenkomende records.

LET OP: als u het filter 'Privégegevens uitsluiten' selecteert, kunnen uw privérecords worden verwijderd tijdens latere synchronisaties. Als u uw privérecords wilt uitsluiten, maakt u een nieuw filter op basis van het veld 'Privé' in Outlook.

- d Selecteer de optie voor het toewijzen van mappen om aan te geven welke informatietypen en mappen u wilt synchroniseren. Klik op de optie voor toewijzen map om het venster voor instellen van de toewijzing weer te geven.
- 7 Voer op het tabblad Oracle CRM On Demand de toegangsinstellingen in voor het synchroniseren van gegevens tussen Oracle CRM On Demand en de PIM-toepassing.
 - 8 U kunt op elk gewenst moment op 'OK' klikken om de wijzigingen op te slaan en terug te gaan naar het venster 'Instellingen'.
 - 9 Klik opnieuw op 'OK' om terug te gaan naar het eerste instellingsvenster.
 - 10 Herhaal de stappen 2 t/m 9 voor elk recordtype.
 - 11 Klik op 'Sluiten' om het instellingsvenster af te sluiten.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een filter maakt.

Ga als volgt te werk om een filter te maken:

- 1 Ga naar het configuratievenster van Oracle PIM Sync On Demand:
 - a Voer in het venster van Oracle PIM Sync On Demand het e-mailadres en wachtwoord in waarmee u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. Klik vervolgens op 'Toepassingen instellen'.
 - b Selecteer in het configuratievenster van Oracle PIM Sync On Demand het informatietype dat u wilt synchroniseren en klik vervolgens op 'Instellingen'.
 - c Selecteer in het venster 'Instellingen' de PIM-toepassing die u wilt synchroniseren (bijvoorbeeld Microsoft Outlook) en klik op 'Geavanceerd'.
- 2 Klik op een tabblad voor een informatietype, bijvoorbeeld 'Relaties'.
- 3 Selecteer de optie 'Filters'.
- 4 Klik op 'Nieuw'.
- 5 Voer een naam in voor het filter (bijvoorbeeld 'Alleen accountrelaties').
- 6 Stel de voorwaarden voor het filter in.

- a** Klik op de knop 'Veld' en selecteer een categorie in de lijst (bijvoorbeeld 'Bedrijfsnaam').
- b** Selecteer een operator (bijvoorbeeld 'Begint met').
- c** Voer de eerste waarde in die moet overeenkomen (indien gewenst).
Als u bijvoorbeeld een filter instelt op basis van *Bedrijfsnaam* met de voorwaarde *bevat*, kunt u de bedrijfsnaam invoeren die als eerste door het filter moet worden weergegeven (bijvoorbeeld *Oracle*).
- d** Klik op 'Toevoegen aan lijst'.
- e** Herhaal deze stappen om meer waarden of voorwaarden voor dit filter toe te voegen (optioneel).

7 Stel de regels voor het filter in.

- a** Klik op het tabblad 'Regels'.
- b** Selecteer een van de volgende opties:
 - Alle condities moeten waar zijn
 - Een of meer condities moeten waar zijn
- c** Klik op 'OK'.

Het nieuwe filter dat u hebt ingesteld, wordt geselecteerd in de lijst.

8 Schakel in de lijst 'Filters' het selectievakje in voor het uit Oracle CRM On Demand verwijderen van gegevens die niet met filter overeenkomen (optioneel).

Deze records worden door de synchronisatie-engine genegeerd totdat aan de filtervoorwaarden wordt voldaan of het filter wordt verwijderd of uitgeschakeld. U kunt deze instelling gebruiken als tijdens de synchronisatie dubbele records worden gegenereerd.

- 9** Klik in het venster 'Geavanceerde instellingen' op 'OK'.
- 10** Klik opnieuw op 'OK' om terug te gaan naar het eerste instellingsvenster.
- 11** Klik op 'Sluiten' om het instellingsvenster af te sluiten.
- 12** Klik op de knop 'Nu synchroniseren' om dit filter te gebruiken en het synchronisatieproces nu uit te voeren.

Als er geen filters zijn geselecteerd, worden alle records gesynchroniseerd. Voor elk informatietype kunt u slechts één filter opgeven, maar elk filter kan meerdere voorwaarden bevatten.

OPMERKING: filters worden geëvalueerd voor en toegepast op records uit zowel de PIM-toepassing als Oracle CRM On Demand. Om deze reden kunt u alleen toegewezen velden voor het filter gebruiken. Daarnaast worden alleen de records die aan de gedefinieerde criteria voldoen, tussen de twee toepassingen gesynchroniseerd.

Oracle PIM Sync On Demand beheren

Bedrijfsbeheerders kunnen de volgende Oracle PIM Sync On Demand-instellingen configureren via de pagina 'Bedrijfsprofiel' in Oracle CRM On Demand.

- Alternatieve download-URL voor PIM Sync
- Toegang tot PIM Sync-downloadpagina uitschakelen
- Uitgebreide koppeling PIM Sync-account uitschakelen
- Koppeling PIM Sync-account uitschakelen

Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over deze instellingen en de pagina 'Bedrijfsprofiel'.

Opgeven wanneer synchronisatiesessies plaatsvinden

U kunt opgeven of synchronisatiesessies in Oracle CRM On Demand automatisch moeten worden uitgevoerd of dat deze handmatig moeten worden uitgevoerd, dat wil zeggen: alleen wanneer u op 'Sync' klikt.

Ga als volgt te werk om automatische synchronisatiesessies uit te voeren:

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Instellen' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klik op Configuratie toepassingen.
- 4 Klik in het instellingsvenster voor Oracle PIM Sync On Demand op 'Instellingen'.
- 5 Klik in het venster 'Instellingen' op 'Geavanceerd'.
- 6 Selecteer in het venster 'Geavanceerd' het tabblad 'Wanneer synchroniseren?'
- 7 Gebruik de volgende informatie om de synchronisatievereisten te voltooien:
 - **Synchronisatie met intervallen (in minuten).** Selecteer 'Elke' en gebruik de pijlen omhoog en omlaag om de tijdsintervallen te selecteren. U kunt de gewenste tijdsintervallen ook handmatig invoeren in de desbetreffende velden. De standaardinstelling voor deze opties is: om de 30 minuten.
 - **Synchronisatie met intervallen (in dagen).** Selecteer 'Elke' en gebruik de pijlen omhoog en omlaag om de dag, weekdag, weekenddag, week en maand te selecteren. Selecteer de pijlen omhoog en omlaag om de synchronisatietijd voor het interval op te geven.
- 8 Klik op 'OK'.

OPMERKING: Bepaalde PIM-toepassingen vereisen een gebruikersnaam en een wachtwoord. Als een gebruikersnaam en een wachtwoord niet automatisch worden toegewezen, kan de synchronisatie niet automatisch worden uitgevoerd.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u synchronisatiesessies handmatig kunt uitvoeren.

Ga als volgt te werk om synchronisatiesessies handmatig uit te voeren:

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Instellen' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klik op Configuratie toepassing.
- 4 Klik in het instellingsvenster voor Oracle PIM Sync On Demand op 'Instellingen'.
- 5 Klik in het venster 'Instellingen' op 'Geavanceerd'.
- 6 Selecteer in het venster 'Geavanceerd' het tabblad 'Wanneer synchroniseren?'
- 7 Selecteer 'Alleen synchroniseren wanneer ik op de knop 'Sync' druk'.
- 8 Wis geautomatiseerde synchronisatieopties.
- 9 Klik op 'OK'.

De eerste synchronisatie uitvoeren met Oracle PIM Sync On Demand

In dit onderwerp wordt omschreven hoe de eerste synchronisatie moet worden uitgevoerd in Oracle PIM Sync On Demand.

Ga als volgt te werk om de eerste synchronisatie uit te voeren:

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Nu synchroniseren' in het Oracle PIM Sync On Demand-venster.

Voor elk recordtype wordt een bevestigingsvak weergegeven met de wijzigingen die voor dat type zijn doorgevoerd. U kunt de wijzigingen bekijken, de synchronisatie annuleren of de wijzigingen accepteren om het synchronisatieproces te voltooien.

De synchronisatie-instellingen wijzigen

U kunt de instellingen wijzigen voordat u uw gegevens synchroniseert. Als u bijvoorbeeld vindt dat de synchronisatie veel tijd in beslag neemt, kunt u de set gegevens beperken die tijdens een sessie wordt gesynchroniseerd.

Voordat u begint. Verbinding maken met internet.

Ga als volgt te werk om de synchronisatie-instellingen te wijzigen:

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Instellen' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Als u uw gebruikersnaam voor aanmelding en uw wachtwoord wilt wijzigen, typt u de nieuwe gegevens in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Klik op 'Set-up toepassing' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Selecteer in het venster 'Configuratie Oracle PIM Sync On Demand' het recordtype waarvan u instellingen wilt wijzigen en geef nieuwe opties op.

Zie [De oorspronkelijke synchronisatie uitvoeren met uw PIM](#) (zie "De eerste synchronisatie uitvoeren met uw PIM" op pagina 702) voor meer informatie.
- 6 Klik op 'Opslaan' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand.

Aanvullende synchronisatiesessies uitvoeren

U kunt uw records synchroniseren wanneer u relaties, taken of afspraken bijwerkt, toevoegt of verwijdt. U moet hiervoor verbinding met internet hebben, maar u hoeft niet te zijn aangemeld bij Oracle CRM On Demand.

LET OP: Als u de tijdzone wijzigt (als u bijvoorbeeld uw computerklok aanpast aan de tijd in het buitenland terwijl u daar verblijft), sluit u Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) af en opent u deze vervolgens opnieuw. Door PIM Sync client af te sluiten en vervolgens opnieuw te openen, kan de toepassing de tijden die zijn ingesteld voor uw taken en afspraken, correct synchroniseren.

Voordat u begint. Verbinding maken met internet.

Ga als volgt te werk om aanvullende synchronisatiesessies uit te voeren:

- 1 Open het menu Start en selecteer achtereenvolgens Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand en Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klik op 'Nu synchroniseren' in het venster van Oracle PIM Sync On Demand om de geconfigureerde recordtypen en toepassingen te synchroniseren.

De knop 'Nu synchroniseren' is uitgeschakeld totdat er een configuratie wordt gemaakt.
- 3 Klik op de knop 'Sluiten'.

Als de synchronisatie is voltooid, verschijnt er een bevestigingsvak voor elk recordtype, waarin de wijzigingen aan elk recordtype zijn opgenomen. U kunt de wijzigingen bekijken en accepteren of de synchronisatie annuleren.

Synchronisatieresultaten controleren

Als de synchronisatie is voltooid, wordt u gevraagd om de resultaten te bevestigen. U kunt de laatste resultaten ook bekijken door de logbestanden te openen wanneer de synchronisatie is voltooid.

- In het ene logbestand worden fouten, waarschuwingen en grootschalige wijzigingen in Oracle CRM On Demand vastgelegd. Dit bestand staat op de server en kan worden geopend via Oracle CRM On Demand.
- In de andere logbestanden worden op een gedetailleerd niveau de wijzigingen bijgehouden die zijn aangebracht in Microsoft Outlook of Lotus Notes. Deze bestanden worden opgeslagen op uw computer.

Elke keer dat een synchronisatiesessie wordt uitgevoerd, worden de logbestanden overschreven, waardoor ze alleen gegevens bevatten over de meest actuele synchronisatie.

Ga als volgt te werk om de synchronisatieresultaten voor Oracle CRM On Demand te controleren:

- 1 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op de koppeling 'Mijn set-up' boven aan een pagina.
- 3 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 4 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Oracle PIM Sync On Demand'.
- 5 Klik op de koppeling 'Synchronisatielogboek weergeven' op de pagina 'Oracle PIM Sync On Demand'.
- 6 Sla het bestand op of open het direct.

De standaardbestandsnaam is pim_sync_log.txt.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de synchronisatieresultaten kunt controleren voor Microsoft Outlook of Lotus Notes.

Ga als volgt te werk om de synchronisatieresultaten te controleren voor Microsoft Outlook of Lotus Notes:

- Open de volgende bestanden op uw computer:
 - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<windows-gebruiker>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<windows-gebruiker>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - Afzonderlijke synchronisatielogbestanden: C:\Documents and Settings\<windows-gebruiker>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Config_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

Conflicten oplossen met PIM's

Conflicten treden op *veldniveau* op wanneer hetzelfde veld in dezelfde record in zowel Oracle CRM On Demand als op uw PIM is bijgewerkt. Als bijvoorbeeld een e-mailadres in Oracle CRM On Demand wordt bijgewerkt terwijl u hetzelfde e-mailadres bijwerkt op uw PIM, wordt dit conflict tijdens de synchronisatie gedetecteerd.

U kunt conflicten op de volgende manieren oplossen:

- Alle conflicterende items toevoegen

Voeg een nieuwe record toe aan elk systeem dat toegewezen waarden bevat van de record in het andere systeem. De oorspronkelijke conflicterende records blijven ongewijzigd.

Wanneer 'Alle conflicterende items toevoegen' wordt geselecteerd, wordt bij een gegevensconflict normaalgesproken een conflicterende record toegevoegd aan elk systeem. Als in beide systemen echter een tekstveld wordt gewijzigd en de tekst in het ene veld een afgekorte versie is van de tekst in het andere veld, wordt de kortere versie overschreven door de langere tekst.

- Alle conflicterende items negeren

Het conflict blijft bestaan. In geen van beide systemen worden wijzigingen gemaakt.

- Stel me op de hoogte wanneer conflicten optreden (standaard)

U ontvangt een melding wanneer conflicten optreden. Het systeem geeft een venster weer met gegevens over elk conflict dat wordt gedetecteerd, plus opties om het conflict op te lossen.

- Oracle CRM On Demand voorrang

Gebruik deze optie als u zeker weet dat Oracle CRM On Demand de meest actuele gegevens bevat.

- MS Outlook voorrang of Lotus Notes voorrang

Gebruik deze optie als u zeker weet dat uw PIM de meest actuele gegevens bevat.

Als u de standaardinstelling voor conflictoplossing ('Stel mij op de hoogte') accepteert, wordt gevraagd hoe u elk recordconflict wilt afhandelen. Wanneer u het conflict hebt opgelost, wordt de synchronisatie voortgezet.

Tijdens een automatische synchronisatie worden geen berichten weergegeven. Wanneer een automatische synchronisatie is voltooid, wordt de gebruiker op de hoogte gesteld met knopinfo die bij het Oracle PIM Sync On Demand-pictogram in het systeemvak wordt weergegeven.

OPMERKING: Overlappende afspraken worden niet als gegevensconflicten behandeld tijdens een synchronisatie.

E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (the Outlook Email Integration client) en Oracle Notes Email Integration On Demand (the Notes Email Integration client) zijn modules waarmee u e-mails afkomstig van Microsoft Outlook en Lotus Notes kunt toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze e-mails vormen de historie van al uw accountinteracties en zijn beschikbaar voor het gehele verkoopteam.

Wanneer u e-mails wilt toevoegen aan de toepassing (reeds verzonden of uitgaande berichten), kunt u:

- De e-mail toevoegen aan een taakrecord (een voltooide activiteit), gekoppeld aan account-, relatie-, lead- of servicerecords in Oracle CRM On Demand.
- De e-mailontvangers als relaties, leads, verkoopkansen of serviceaanvragen toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
- Follow-up taken of afspraken maken op basis van de e-mails in Oracle CRM On Demand.
- Records in Oracle CRM On Demand rechtstreeks via Outlook of Notes bijwerken, inclusief nieuwe e-mailadressen.
- Zoeken naar gegevens van geadresseerden in Oracle CRM On Demand (alleen Outlook Email Integration client).

Als u Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client wilt gebruiken, moet u het programma installeren op uw laptop of desktopcomputer.

OPMERKING: als u Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client wilt gebruiken, moet u een toegangsmachtiging tot Outlook/Notes Email Integration in uw gebruikersrol hebben.

Oracle Outlook Email Integration On Demand installeren

Voor de installatie van Outlook Email Integration client moet u een installatieprogramma met een eenvoudige InstallShield-wizard downloaden en uitvoeren. Deze wizard maakt een Outlook-invoegtoepassing waarmee de volgende pictogrammen of labels aan de Outlook-werkbalk worden toegevoegd:

- Toevoegen aan CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk van het Postvak IN).
- Verzenden en toevoegen aan CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk in het berichtvenster).
- Zoeken in CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk in het berichtvenster).

Voordat u Outlook Email Integration client gaat installeren:

- Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Outlook Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 685) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.
- Als u Microsoft Outlook 2003 gebruikt, zorgt u ervoor dat Microsoft Word niet is geselecteerd als e-maileditor. U kunt dit controleren door in de menubalk van Outlook te klikken op 'Extra' en 'Opties' te selecteren. Op het tabblad 'E-mailindeling' moet het selectievakje voor dit veld zijn uitgeschakeld. Gebruik Microsoft Word om e-mailberichten te bewerken.

Ga als volgt te werk om Outlook Email Integration client te installeren:

- 1** Sluit Microsoft Outlook af en sluit alle open vensters.
 - 2** Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
 - 3** Klik op de koppeling 'Mijn set-up' boven aan een pagina.
 - 4** Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
 - 5** Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Oracle Outlook Email Integration On Demand'.
- 714** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

- 6 Lees de informatie op de pagina Oracle Outlook Email Integration On Demand en klik vervolgens op de koppeling Oracle Outlook Email Integration On Demand downloaden.
- 7 Lees de informatie op de tweede pagina Oracle Outlook Email Integration On Demand en klik vervolgens op de koppeling Oracle Outlook Email Integration On Demand downloaden.
- 8 In het venster kunt u het volgende doen:
 - Klik op 'Opslaan' om het bestand Oracle_OEI_OnDemand.exe te kopiëren naar de vaste schijf, zodat dit wordt geïnstalleerd wanneer u offline bent (aanbevolen).
 - Klik op 'Uitvoeren' om de installatie te starten. U moet verbonden blijven met internet als u de installatie wilt voortzetten.
- 9 Volg de instructies om de installatie te voltooien.

Oracle Notes Email Integration On Demand installeren

Het integratieproces van Lotus Notes E-mail met Oracle CRM On Demand bestaat uit twee stappen:

- De Lotus Notes-sjabloon wijzigen.
- Notes Email Integration client installeren op de computer van de gebruiker

De Lotus Notes-sjabloon wijzigen.

De Lotus Notes-sjabloon is op bedrijfsniveau gewijzigd door de Lotus Notes-beheerder om de benodigde code en UI-elementen weer te geven die de interface verzorgen met Notes Email Integration client.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' in de rechterbovenhoek van een pagina en meld u aan bij My Oracle Support.

Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij My Oracle Support zonder te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, registreert u zich als nieuwe gebruiker.
- 2 Klik op de pagina 'My Oracle Support' op de koppeling 'Downloads' en klik vervolgens op de koppeling om de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden te downloaden voor de juiste versie van Oracle CRM On Demand.

Notes Email Integration Client installeren

Voor de installatie van NEI voert u een installatieprogramma uit met een eenvoudige InstallShield-wizard. Deze wizard installeert en registreert Notes Email Integration client waarmee de volgende knoppen in de map- en memoweergaven in Lotus Notes worden toegevoegd:

- Toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze knop wordt weergegeven in de mapweergaven 'Postvak IN' en 'Verzonden items'.
- Verzenden en toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze knop wordt weergegeven in de mapweergaven 'Nieuw memo' en 'Memo beantwoorden'.

Voordat u Notes Email Integration client gaat installeren:

- Voor Notes Email Integration client wordt een routeringserver gebruikt om de URL-instance van een gebruiker dynamisch op te halen. Zorg ervoor dat er een router is ingesteld die compatibel is met de installatie van Notes Email Integration client. Neem voor meer informatie contact op met de klantenservice.
- Neem contact op met de beheerder van Oracle CRM On Demand om na te gaan of Notes Email Integration client binnen uw bedrijf is ingeschakeld. De Lotus Notes-beheerder moet wijzigingen doorvoeren in de Lotus Notes-bedrijfssjabloon om Notes Email Integration client in te schakelen voordat Notes Email Integration client kan worden gebruikt.

LET OP: installeer Notes Email Integration client pas wanneer u zeker weet dat het programma binnen het bedrijf is ingeschakeld, anders moet de installatie van Notes Email Integration client ongedaan worden gemaakt en vervolgens opnieuw worden geïnstalleerd voordat het programma functioneert.

- U kunt het Notes Email Integration client-installatiepakket downloaden door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' rechtsboven in elke willekeurige pagina om het trainings- en ondersteuningscentrum te openen. Klik op de koppeling 'Knowledge and Training' en meld u vervolgens aan bij My Oracle Support. Klik op de pagina 'My Oracle Support' op de koppeling 'Downloads' en download het installatiepakket.
- Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Notes Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 685) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.

Ga als volgt te werk om Notes Email Integration client te installeren:

- 1 Sluit Lotus Notes af en sluit alle open vensters.
- 2 Verkrijg het installatieprogramma in Notes Email Integration client via de beheerder van Oracle CRM On Demand en sla dit op uw bureaublad op.
- 3 Voer het installatiebestand uit vanaf het bureaublad en volg de instructies om de installatie te voltooien.

Installatie van Oracle Outlook Email Integration On Demand of Oracle Notes Email Integration On Demand ongedaan maken

U kunt de installatie van Oracle Outlook Email Integration On Demand of Oracle Notes Email Integration On Demand te allen tijde ongedaan maken via de optie 'Software' in Microsoft Windows.

E-mailinformatie toevoegen aan Oracle CRM On Demand

Wanneer u e-mail toevoegt aan Oracle CRM On Demand, mag de totale bestandsgrootte van de e-mail en de bijlage niet groter zijn dan 5 MB. In Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email

Integration On Demand worden geen gecomprimeerde bestanden ondersteund als bijlage, zoals ZIP-, RAR-, 7z-, CAB-bestanden.

OPMERKING: wanneer u e-mails opent of opstelt in Outlook 2007, worden CRM On Demand-knoppen weergegeven op het lint in de CRM On Demand-groep op het tabblad 'Bericht'.

Ga als volgt te werk om e-mailgegevens toe te voegen:

- 1** Markeer of open de e-mail die u wilt toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
- 2** Klik in Microsoft Outlook op 'Toevoegen aan CRM On Demand'. Klik in Lotus Notes op 'Toevoegen aan Oracle'.
- 3** Voer in het venster 'Aanmelden' het e-mailadres en het wachtwoord in dat u normaalgesproken gebruikt om toegang te krijgen tot Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: u hoeft zich slechts eenmaal aan te melden voor elke Outlook- of Notes-sessie. U hoeft zich pas opnieuw aanmelden nadat u Outlook of Notes hebt afgesloten. Gegevens die via Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client worden verzonden naar en van Oracle CRM On Demand, worden altijd ter beveiliging gecodeerd.

- 4** Als u tijdens deze sessie e-mails automatisch wilt koppelen met de relatienamen in de velden 'Aan', 'Cc' en 'Van', selecteert u 'Ja' bij 'Automatische koppeling'.

De toepassing doorzoekt de e-mails in Oracle CRM On Demand en voegt automatisch deze e-mail toe als een voltooide taak. Wanneer geen overeenkomend bericht wordt gevonden, wordt een venster voor handmatig zoeken weergegeven en kunt u de e-mail koppelen aan records.

- 5** Klik op de knop 'Aanmelden'.

De toepassing doorzoekt records in Oracle CRM On Demand en toont de resultaten in het venster 'Taak maken', zoals wordt beschreven in de volgende tabel.

Dit gebied	bevat deze records
Geselecteerde records	<p>In eerste instantie worden in dit gebied de relatierecords weergegeven waarvan het e-mailadres in Oracle CRM On Demand exact overeenkomt met het adres in de velden 'Aan', 'Cc' en 'Van' in de e-mails.</p> <p>U kunt records uit andere gedeelten in dit venster verplaatsen naar 'Geselecteerde records'. Wanneer u in dit venster klikt op 'Opslaan', wordt de e-mail opgeslagen in alle records in dit gebied en naar accountrecords die daaraan zijn gekoppeld</p> <p>OPMERKING: Een relatie moet een gekoppelde accountrecord hebben waar deze e-mail kan worden opgeslagen.</p>
E-mailontvangers niet gevonden	In dit gebied worden namen weergegeven die in het veld 'Aan', 'Cc' of 'Van' staan van de e-mail en die niet aan bestaande relaties in Oracle CRM On Demand kunnen

Dit gebied	bevat deze records
	worden toegewezen.
Verwante records	In dit gebied worden de records in Oracle CRM On Demand weergegeven die zijn gekoppeld aan de relatierecords die overeenkomen met de e-mailontvangers, zoals 'Verkoopkansen'.

6 Vanuit het venster 'Taak maken' kunt u de volgende handelingen uitvoeren:

Taak	Procedure
Follow-up taken of afspraken toevoegen aan Oracle CRM On Demand.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Schakel in het gebied 'Opties na opslaan' het selectievakje 'Nieuwe taak maken' of 'Nieuwe afspraak maken' in. 2 Klik op 'Opslaan'. 3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe taak' of 'Nieuwe afspraak' bij en sla de record op.
Voeg een nieuwe verkoopkans of serviceaanvraag toe die is gekoppeld aan een e-mailontvanger.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik in het gebied 'Geselecteerde records' met de rechtermuisknop op de naam van de e-mailontvanger. 2 Selecteer 'Nieuwe verkoopkans toevoegen aan On Demand' of 'Nieuwe serviceaanvraag toevoegen aan On Demand'. 3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe verkoopkans' of 'Nieuwe serviceaanvraag' bij. 4 Klik op 'Opslaan'.
De e-mailontvanger toevoegen als relatie of lead	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik in het gebied 'E-mailontvangers niet gevonden' met de rechtermuisknop op de naam van de e-mailontvanger. 2 Selecteer 'Toevoegen aan On Demand' (bij een nieuwe relatierecord) of 'Nieuwe lead toevoegen aan On Demand' (bij een nieuwe leadrecord). 3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe relatie' of 'Nieuwe lead' bij.

	<p>4 Klik op 'Opslaan'.</p> <p>De naam van de e-mailontvanger wordt verplaatst naar het gebied 'Geselecteerde records' in het venster.</p>
Deze e-mail toevoegen als een voltooide taak	<p>1 Controleer of een record wordt weergegeven in het gebied 'Geselecteerde records'.</p> <p>2 Klik op 'Opslaan'.</p> <p>De e-mail wordt opgeslagen als een voltooide taak, gekoppeld aan elke record in het gebied 'Geselecteerde records', samen met accounts die zijn gekoppeld aan die records. De standaardwaarden in 'Activiteitgegevens' worden gebruikt, tenzij u deze bijwerkt.</p>
Deze e-mail koppelen aan een andere record	<p>1 Dubbelklik in het venster 'Taak maken' op gevonden records om deze naar het gebied 'Geselecteerde records' te verplaatsen.</p> <p>2 Werk de standaardinstellingen in het gebied 'Activiteitgegevens' bij (optioneel).</p> <p>3 Klik op 'Opslaan'.</p> <p>Deze e-mail wordt opgeslagen als een taak gekoppeld aan de geselecteerde records met de waarden die worden weergegeven in het gebied 'Activiteitgegevens'.</p>
De record verwijderen uit het gebied 'Geselecteerde records'	<p>■ Dubbelklik op de record. Deze wordt naar de linkerkant van het venster verplaatst, zodat deze niet aan deze e-mail wordt gekoppeld.</p>
Oracle CRM On Demand doorzoeken op aanvullende relaties, accounts, verkoopkansen, leads of serviceaanvragen	<p>1 Selecteer het recordtype in de vervolgkeuzelijst 'Zoeken'.</p> <p>2 Voer de naam in waarop u wilt zoeken.</p> <p>3 Klik op 'Indienen'.</p> <p>Records die overeenkomen met de naam, worden weergegeven in het gebied 'Zoekresultaten'.</p>
Record bijwerken	<p>1 Klik met de rechtermuisknop op de record.</p> <p>2 Selecteer 'Bewerken'.</p>

	<p>3 Werk de informatie in het formulier 'Bewerken' bij.</p> <p>4 Klik op 'Opslaan'.</p>
Een e-mailadres bijwerken in Oracle CRM On Demand via deze e-mail	<p>1 Klik met de rechtermuisknop op de record in het gebied 'Zoekresultaten'.</p> <p>2 Selecteer 'E-mailadres koppelen'.</p> <p>3 Selecteer in het venster 'Relatie koppelen met ontvanger' het bijgewerkte e-mailadres in de vervolgkeuzelijst.</p> <p>4 Klik op 'Opslaan'.</p> <p>Het nieuwe e-mailadres wordt weergegeven in de relatierecord.</p>
Recordgegevens, zoals recordnaam, e-mailadres en verwante recordnamen weergeven	<p>■ Plaats de muisaanwijzer op de record en wacht tot knopinfo wordt weergegeven met deze gegevens.</p>

Ga als volgt te werk om een e-mail te verzenden en toe te voegen aan Oracle CRM On Demand:

- 1** Klik op de werkbalk in Microsoft Outlook op 'Nieuw'. Klik in Lotus Notes op de knop 'Nieuw memo' of 'Beantwoorden'.
- 2** Voeg e-mailontvangers toe uit de relatierecords van Oracle CRM On Demand (optioneel):
 - a** Voer in het venster 'Bericht' in het veld 'Zoeken' van CRM On Demand een naam in.
 - b** Druk op de Enter-toets.
In een venster worden de relaties weergegeven die in Oracle CRM On Demand zijn gevonden.
 - c** Selecteer een van de volgende opties: 'Aan', 'Cc' of 'Bcc'.
 - d** Klik op 'Selecteren'.
- 3** Voer aanvullende informatie in, net zoals u normaalgesproken zou doen bij het verzenden van een e-mail.
- 4** Klik in Microsoft Outlook op 'Verzenden en toevoegen aan CRM On Demand'. Klik in Lotus Notes op 'Verzenden en toevoegen aan Oracle'.
Wanneer u in het venster op 'Opslaan' klikt, wordt de e-mail verzonden naar de geselecteerde ontvangers. De e-mail zelf wordt opgeslagen volgens de informatie in het venster 'Taak maken'.

Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken

Oracle CRM On Demand Integration for Office bestaat uit de volgende sjabloonbestanden die kunnen worden gedownload:

- E-mailsamenvoeging voor Word
- Rapporten en analyse voor Excel
- Segmentatiewizard

Door middel van deze sjabloonbestanden worden er speciale werkbalken aan Microsoft Word en Microsoft Excel toegevoegd. Met deze werkbalken kunt u Oracle CRM On Demand-gegevens in Microsoft Word of Excel gebruiken voor directmaildoeleinden, bulk-emailberichten, offline rapporten die vernieuwd kunnen worden en lijsten met relaties (segmenten) voor gebruik in marketingcampagnes.

In de volgende secties wordt beschreven hoe de Oracle CRM On Demand Integration for Office-sjablonen moeten worden gebruikt:

- [Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#). (zie "[Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 721) Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk On Demand Integration in Microsoft Word, informatie over het op de juiste manier openen van de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' en uitleg over hoe directe mailings en bulk-e-mailberichten in Microsoft Word kunnen worden gemaakt met gebruik van gegevens uit Oracle CRM On Demand.
- [Werken met Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 726). Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk On Demand Integration in Excel, achtergrondinformatie over het maken van rapporten met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' en een beschrijving van het uitvoeren van bestaande rapporten. Ook vindt u informatie over hoe u nieuwe rapporten kunt maken met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel'.
- [Werken met de segmentatiewizard](#) (op pagina 731). Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk 'Target Builder' in Microsoft Excel, achtergrondinformatie over segmenttypen en een beschrijving van de manier waarop segmenten worden gemaakt, geladen en geëxporteerd.

OPMERKING: Voor het gebruik van Oracle CRM On Demand Integration for Office moet uw systeembeheerder Web Services in Oracle CRM On Demand hebben ingeschakeld.

OPMERKING: Netwerken die geverifieerde proxy's integreren, worden niet ondersteund.

Werken met E-mailsamenvoeging voor Word

Met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word kunt u uw gegevens van Oracle CRM On Demand in Word downloaden om een direct mail of grootschalige mailing te maken. Hiervoor moet u eerst uw Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging instellen.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden](#) (op pagina 723)
- [Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken](#) (op pagina 723)

- [Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word](#) (op pagina 724)

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word](#) (op pagina 722)

De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word

E-mailsamenvoeging voor Word bevat de werkbalk On Demand Integration waarmee u e-mailsamenvoegingen kunt maken met gegevens van Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: als u Office 2007 gebruikt, is de werkbalk On Demand Integration beschikbaar op het tabblad 'Invoegtoepassingen'. Klik op het tabblad 'Invoegtoepassingen' om alle opties voor On Demand Integration weer te geven.

In de volgende tabel worden de opties beschreven die beschikbaar zijn voor de werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word.

Werkbalkoptie	Omschrijving
1. On Demand-gegevens opvragen	Hiermee kunt u zich aanmelden bij Oracle CRM On Demand en gegevens naar Microsoft Word downloaden. Opties zijn: 'Relaties', 'Leads', 'Accounts', 'Verkoopkansen', 'Serviceaanvragen' en 'Opgeslagen lijst gebruiken'. Als u 'Opgeslagen lijst gebruiken' kiest, kunt u een bestaande gegevensbron die op uw computer is opgeslagen, als lijst selecteren.
2. Ontvangers verfijnen	Hiermee kunt u aangeven met welke ontvangers van de gedownloade gegevens u wilt corresponderen.
3. Bericht verfijnen	Bevat de volgende opties: <ul style="list-style-type: none">■ AutoTekst. Hiermee kunt u vooraf ingestelde velden invoegen in het bericht. U kunt met deze optie bijvoorbeeld een afsluiting aan elk bericht toevoegen.■ Oracle-veld invoegen. Hiermee kunt u velden van de Oracle CRM On Demand-record invoegen in het bericht. U kunt bijvoorbeeld Full_Name in de aanhef van elk bericht invoegen.
4. Voorbeeld	Hiermee kunt u een voorbeeld van elk bericht bekijken. Gebruik de pijlen om door de voorbeelden te bladeren.
5. Bericht afdrukken of verzenden	Hiermee kunt u de gegevens in een sjabloon samenvoegen en afdrukken, in een afzonderlijk Word-document samenvoegen of in afzonderlijke, geadresseerde e-mailberichten samenvoegen

Werkbalkoptie	Omschrijving
	en deze verzenden.
6. Loggen als On Demand-activiteit	Hiermee kunt u een activiteit in Oracle CRM On Demand als een record van de correspondentie maken. Deze enkele activiteit is gekoppeld aan elk van de ontvangers van het bericht. De tekst van de verzonden sjabloon wordt automatisch ingevoegd in de omschrijving van deze activiteit.

Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden

Met de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' wordt de werkbalk 'On Demand-integratie' aan Microsoft Word toegevoegd. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de sjabloon kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand en meld u aan bij 'My Oracle Support'.
Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij My Oracle Support zonder te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, registreert u zich als nieuwe gebruiker.
- 2 Klik op de pagina 'My Oracle Support Knowledge' op de koppeling 'Downloads' en klik vervolgens op de koppeling om de sjabloon Oracle Mail Merge voor Word te downloaden.
- 3 Volg de instructies op de webpagina om de sjabloon te downloaden.

Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken

De werkbalk 'Afdruk samenvoegen voor Word' (werkbalk On Demand Integration) wordt aan elk sjabloonbestand gekoppeld. Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging maakt met de werkbalk On Demand Integration. Als u de sjablonen met behulp van de werkbalk maakt, weet u zeker dat uw gegevens van Oracle CRM On Demand ondersteuning bieden voor uw persoonlijke aanpassingen in de sjabloon.

Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging openen

Als u wilt zorgen dat 'Afdruk samenvoegen voor Word' wordt gekoppeld aan elke sjabloon die u maakt of wijzigt, moet u altijd de oorspronkelijke sjabloonbestanden openen. Controleer de titelbalk om zeker te weten dat u het oorspronkelijke sjabloonbestand hebt geopend. De documenttitel moet de extensie .dot hebben.

OPMERKING: Dubbelklik niet op het bestand om het te openen, omdat hiermee alleen een nieuw Word-document wordt geopend op basis van het sjabloonbestand. Als u in deze modus wijzigingen opslaat, wordt een normaal Word-document opgeslagen waaraan niet de werkbalk On Demand Integration is gekoppeld.

Ga als volgt te werk om Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging te maken of wijzigen:

- 1** Klik met de rechtermuisknop op de Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging die u hebt gedownload en lokaal hebt opgeslagen, en selecteer 'Openen'.
Het bestand wordt geopend in Microsoft Word.
- 2** Maak zoals gebruikelijk een correspondentie met behulp van de werkbalk 'On Demand Integration' en de functies van Word.
U kunt ontvangers verfijnen, Oracle CRM On Demand-velden invoegen, een voorbeeld bekijken, enzovoort. Zie [Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van 'Afdruk samenvoegen voor Word'](#) (zie "Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word" op pagina 724) voor specifieke details over het maken van een correspondentie met behulp van de werkbalk.
- 3** Voordat u de sjabloon opslaat, moet u de gegevensbron als volgt van de sjabloon loskoppelen:
 - a** Klik op de knop 'Instellingen van hoofddocument' op de werkbalk 'Afdruk samenvoegen' van Microsoft Word.
 - b** Selecteer het keuzerondje 'Normaal Word-document' in het dialoogvenster 'Type hoofddocument'.
OPMERKING: Als de werkbalk 'Afdruk samenvoegen' van Microsoft Word niet zichtbaar is, kunt u deze weergeven door achtereenvolgens te klikken op 'Beeld', 'Werkbalken' en 'Afdruk samenvoegen' in de menubalk van Word. Als u Office 2007 gebruikt, klikt u op het tabblad 'Verzendlijsten' en vervolgens op 'Afdruk samenvoegen starten'.
LET OP: Als u een sjabloon opslaat en publiceert voordat u de gegevensbron ontkoppelt, probeert het bestand bij gebruik verbinding te maken met een gegevensbron op de lokale computer.
- 4** Voer een van de volgende opties uit:
 - Selecteer 'Bestand' en vervolgens 'Opslaan als' als u een nieuwe sjabloon opslaat.
 - Selecteer 'Bestand' en vervolgens 'Opslaan' als u wijzigingen in een bestaande sjabloon opslaat.

Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word

U kunt met behulp van Afdruk samenvoegen voor Word gegevens van Oracle CRM On Demand downloaden en samenvoegen met een Word-document. In de volgende procedure worden relaties als voorbeeld gebruikt, maar u kunt ook samenvoegingen maken met Oracle CRM On Demand-gegevens van leads, accounts, verkoopkansen en serviceaanvragen of door een lijst met ontvangers te gebruiken die u lokaal hebt opgeslagen.

OPMERKING: u kunt maximaal 4000 records downloaden.

Ga als volgt te werk om direct mail of grootschalige mailings te maken met behulp van 'Afdruk samenvoegen voor Word':

- 1 Open het Word-sjabloonbestand dat u wilt gebruiken voor de direct mail.
- 2 Klik in de werkbalk 'On Demand Integration' op 'On Demand-gegevens opvragen' en vervolgens Relaties.
- 3 Vul in het dialoogvenster 'Oracle On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Lijst definiëren':
 - a Definieer op het tabblad 'Filters' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden in Word.
Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het maken van filters.
 - b Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden. U kunt maximaal 40 velden selecteren.

Het systeem scant de huidige sjabloon en selecteert automatisch elk veld dat verplicht is. U kunt aanvullende velden selecteren voor opname in de sjabloon om de communicatie verder aan te passen.

OPMERKING: U moet ook aanvullende informatievelden selecteren die verplicht zijn voor het verzenden van de communicatie. Als u bijvoorbeeld een grootschalige mailing wilt verzenden, moet u het e-mailadres opnemen in het bestand met ontvangers.
 - c Klik op 'OK'.
- 5 Voer een van de volgende opties uit in het dialoogvenster 'Lijst opslaan?':
 - a Als u de lijst lokaal wilt opslaan voor later gebruik, klikt u op 'Ja'. Voer in het dialoogvenster 'Opslaan als' de verplichte velden in en klik op 'Opslaan'.
 - b Als u de lijst slechts eenmaal wilt gebruiken, klikt u op 'Nee' en vervolgens op 'OK'. Met deze optie wordt de lijst met ontvangers automatisch opgeslagen als een tijdelijk bestand dat wordt verwijderd na gebruik.
- 6 In het dialoogvenster 'Geadresseerden voor Afdruk samenvoegen' kunt u het volgende doen:
 - Selectievakjes uitschakelen om ontvangers te verwijderen uit deze correspondentie.
 - Selectievakjes inschakelen om ontvangers op te nemen in deze correspondentie.
 Wanneer u klaar bent met het bewerken van de ontvangers, klikt u op 'OK'.

OPMERKING: U kunt het dialoogvenster 'Geadresseerden voor Afdruk samenvoegen' opnieuw openen door op 'Ontvangers verfijnen' te klikken in de werkbalk 'On Demand Integration'.

- 7 Klik op 'Bericht verfijnen' om Oracle CRM On Demand-velden of automatische tekst in te voegen in het Word-document. Zie [Werken met 'Afdruk samenvoegen voor Word'](#) (zie "[Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 721).
- 8 Klik op 'Voorbeeld' en gebruik de pijlknoppen om door elk bericht te bladeren voor een voorbeeld van het afgedrukte of verzonden bericht.
Zie [De werkbalk On Demand Integration](#) (zie "[De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 722) voor meer informatie over de knop 'Voorbeeld'.
- 9 Klik op 'Afdrukken' of 'Bericht verzenden' en voer een van de volgende opties uit:
 - a Als u wilt verzenden naar een ander Word-document, selecteert u 'Samenvoegen naar document'.
 - b Als u wilt afdrukken, selecteert u 'Samenvoegen naar printer'.
 - c Als u wilt distribueren als grootschalige mailing, selecteert u 'Als e-mailbericht verzenden'.
 - d Als u wilt distribueren als grootschalige fax, selecteert u 'Als fax verzenden'.

OPMERKING: Als u correspondentie wilt distribueren als een grootschalige fax, moet u eerst Microsoft Office configureren. Zoek voor meer informatie naar "fax" in de Help-bestanden van Microsoft Office.
- 10 Klik op 'Loggen als On Demand-activiteit' om een enkele Oracle CRM On Demand-activiteit te maken die wordt gekoppeld aan elke relatie die voor de samenvoeging is geselecteerd (optioneel). Het veld 'Omschrijving' van de activiteit wordt automatisch gevuld met de tekst van de sjabloon. Voer in het dialoogvenster 'Taken' de verplichte velden in en klik op 'Opslaan'.

Werken met Rapporten en Analyse voor Excel

U kunt met behulp van Rapporten en analyse voor Excel gegevens van Oracle CRM On Demand naar Excel downloaden en gebruiken voor het maken van rapporten. Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- [De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 726)
- [Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 727)
- [De sjabloon Rapporten en analyse voor Excel downloaden](#) (zie "[De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden](#)" op pagina 728)
- [Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 728)

De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel

Rapporten en analyse voor Excel bevat de werkbalk On Demand Integration, die u kunt gebruiken voor het maken van rapporten op basis van gegevens uit Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: als u Office 2007 gebruikt, is de werkbalk On Demand Integration beschikbaar op het tabblad 'Invoegtoepassingen'. Klik op het tabblad 'Invoegtoepassingen' om alle opties voor On Demand Integration weer te geven.

In de volgende tabel wordt de werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel beschreven.

Werkbalkoptie	Omschrijving
On Demand-rapport configureren	Hiermee kunt u zich aanmelden bij Oracle CRM On Demand en gegevens downloaden naar Excel.
On Demand-rapport vernieuwen	Hiermee worden de gegevens die u in Excel bekijkt bijgewerkt met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel

U kunt met behulp van Rapporten en analyse voor Excel gegevens van Oracle CRM On Demand downloaden naar Excel en deze in Excel bewerken. Wanneer u op 'On Demand-rapport configureren' klikt op de werkbalk On Demand Integration van Rapporten en analyse voor Excel, wordt het dialoogvenster 'Rapporten configureren' weergegeven. In dit dialoogvenster kunt u bestaande rapporten bewerken, nieuwe rapporten maken en bestaande rapporten verwijderen. In de volgende tabel worden de opties van het dialoogvenster 'Rapporten configureren' beschreven.

Knop	Opmerkingen
Rapport bewerken	Klik hierop om filterinstellingen en velden in het geselecteerde rapport te wijzigen.
Nieuw rapport	Klik hierop om een aangepast rapport te maken voor het geselecteerde recordtype. U kunt filtercriteria instellen voor elk van de standaardvelden en aangepaste velden voor het recordtype. Zie Werken met lijsten (op pagina 76) voor informatie over het instellen van filtercriteria in lijsten.
Rapport verwijderen	Klik hierop om een rapport te verwijderen uit de Excel-werkmap.
Rapport uitvoeren	Klik hierop om het huidig geselecteerde rapport uit te voeren. Na het uitvoeren wordt het rapport als nieuw werkblad toegevoegd aan de werkmap.
Afsluiten	Klik hierop om het dialoogvenster 'Rapporten configureren' af te sluiten.

De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden

Met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' wordt de Oracle CRM On Demand-werkbalk toegevoegd aan Microsoft Excel. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de sjabloon kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op het tabblad 'Ondersteuning'.
- 3 Klik op 'My Oracle Support Login'.
- 4 Klik op 'Aanmelden' en geef uw aanmeldreferenties op.
- 5 Geef in het veld 'Zoeken in kennisbank' 433624,1 op en start uw zoekopdracht.
- 6 Klik op de koppeling 'Sjabloon Oracle rapporten en analyse voor Excel'.
- 7 Volg de instructies op de webpagina om de sjabloon (ZIP-bestand) te downloaden.
- 8 Pak het ZIP-bestand uit in een lokale map.

Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel

Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- Bestaande rapporten uitvoeren
- Nieuwe rapporten maken

Bestaande rapporten uitvoeren

Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een bestaand rapport kunt uitvoeren met behulp van Rapporten en analyse voor Excel. Ook wordt een optionele stap voor het bewerken van een bestaand rapport beschreven. Nadat het rapport is uitgevoerd, kunt u met de gegevens in uw werkmap werken. U kunt draaitabellen, draaigrafieken, grafieken en diagrammen maken en velden berekenen op basis van gegevens die in de werkbladen van uw rapport zijn opgenomen.

OPMERKING: Als u draaitabellen, draaigrafieken, grafieken of diagrammen wilt toevoegen, moet u ze in een nieuw werkblad maken. Anders worden ze overschreven wanneer u uw rapport vernieuwt.

Ga als volgt te werk om bestaande rapporten uit te voeren:

- 1 Open het Excel-sjabloonbestand.
- 2 Klik op de werkbalk On Demand Integration op 'On Demand-rapport configureren'.
- 3 Vul in het dialoogvenster 'CRM On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Recordtype selecteren' in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' het gewenste recordtype voor uw rapport. U kunt kiezen uit: 'Account', 'Relatie', 'Verkoopkans', 'Lead', 'Serviceaanvraag' of 'Oplossing'.
De beschikbare rapporten voor het geselecteerde recordtype worden in de lijst 'Beschikbare rapporten' weergegeven. U kunt een bestaand rapport bewerken of verwijderen of een nieuw rapport maken. Zie [Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 727) voor meer informatie over het dialoogvenster 'Rapporten configureren'. Zie Nieuwe rapporten maken in dit onderwerp voor meer informatie over het maken van nieuwe rapporten.
- 5 Selecteer een bestaand rapport in de lijst 'Beschikbare rapporten'.
- 6 Klik op 'Rapport bewerken' om de filterinstellingen en velden in het huidig geselecteerde rapport te wijzigen (optioneel).
 - a Definieer op het tabblad 'Filters' in het dialoogvenster 'Rapport definiëren' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden.
Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het maken van filters.
 - b Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden en klik op 'OK'.
OPMERKING: U kunt maximaal 100 velden selecteren voor opname in een rapport.
- 7 Klik op 'Rapport uitvoeren'.
De aangevraagde gegevens worden in de Excel-werkmap ingevoegd als een nieuwe werkmap met de naam van het rapport.
- 8 Klik op 'Afsluiten' in het dialoogvenster 'Rapport definiëren' om de gegevens in Excel te kunnen bewerken.
- 9 Klik op 'On Demand-rapport vernieuwen' om de gegevens die u in Microsoft Excel aan het bewerken bent bij te werken met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.
OPMERKING: Wanneer u op 'On Demand-rapport vernieuwen' klikt, wordt elk rapportwerkblad in de werkmap overschreven door de meest recente gegevens uit Oracle CRM On Demand.

Nieuwe rapporten maken

Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een nieuw rapport kunt maken en uitvoeren met behulp van Rapporten en analyse voor Excel.

Ga als volgt te werk om nieuwe rapporten te maken:

- 1** Open het Excel-sjabloonbestand dat u wilt gebruiken voor het nieuwe rapport.
- 2** Klik op de werkbalk On Demand Integration op 'On Demand-rapport configureren'.
- 3** Vul in het dialoogvenster 'CRM On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Recordtype selecteren' in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' het gewenste recordtype voor uw rapport. U kunt kiezen uit: 'Account', 'Relatie', 'Lead', 'Verkoopkans', 'Serviceaanvraag' of 'Oplossing'.

De beschikbare rapporten voor het geselecteerde recordtype worden in de lijst 'Beschikbare rapporten' weergegeven.
- 5** Klik op 'Nieuw rapport' om uw eigen query te maken.

OPMERKING: Wanneer u een nieuw rapport maakt, kunt u een aangepast rapport voor een geselecteerd recordtype maken. U kunt filtercriteria instellen voor elk van de standaardvelden en aangepaste velden voor het recordtype.
- 6** Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Rapport definiëren':
 - a** Definieer op het tabblad 'Filters' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden.

Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het maken van filters.
 - b** Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden en klik op 'OK'.

OPMERKING: U kunt maximaal 100 velden selecteren voor opname in een rapport.
- 7** Voer een naam voor dit rapport in het veld 'Rapportnaam' in het dialoogvenster 'Rapporten opslaan' in en klik op 'Opslaan'.
- 8** Selecteer het rapport dat u zojuist hebt gemaakt in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' en klik op 'Rapport uitvoeren'.

Het rapport dat u hebt gemaakt, wordt als een werkblad in Excel weergegeven met de door u opgegeven naam.
- 9** Nadat u alle gewenste rapporten hebt toegevoegd, klikt u op 'Afsluiten' om het dialoogvenster 'Rapporten configureren' te sluiten en de gegevens in uw werkblad te gebruiken.
- 10** Klik op 'On Demand-rapport vernieuwen' om de gegevens die u in Microsoft Excel aan het bewerken bent bij te werken met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Wanneer u op 'On Demand-rapport vernieuwen' klikt, wordt elk rapportwerkblad in de werkmap bijgewerkt.

Werken met de segmentatiewizard

Met de segmentatiewizard kunt u relatiesegmenten definiëren, gebaseerd op meerdere recordtypen. Een segment is een lijst met relaties afkomstig uit Oracle CRM On Demand. Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- [De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard](#) (op pagina 731)
- [De segmentatiewizard](#) (op pagina 731)
- [De segmentatiewizard downloaden](#) (op pagina 732)
- [Segmenten maken](#) (op pagina 733)
- [Segmenten laden](#) (op pagina 735)
- [Segmenten exporteren](#) (op pagina 736)

De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard

De segmentatiewizard bevat de werkbalk 'Target Builder', die wordt gebruikt om relatiesegmenten op basis van gegevens afkomstig uit Oracle CRM On Demand te maken.

In de volgende tabel wordt de werkbalk 'Target Builder' van de segmentatiewizard omschreven.

Werkbalkoptie	Omschrijving
Segmentenbeheer	Hiermee kunt u segmenten maken en beheren met gebruik van gegevens uit Oracle CRM On Demand. Verder kunt u segmenten exporteren als CSV-bestanden.
Segment vernieuwen	Hiermee worden de gegevens die u in Microsoft Excel bekijkt bijgewerkt met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.
Segmenten laden	Hiermee wordt de lijst segmenten uit de segmentatiewizard geladen naar Oracle CRM On Demand.

De segmentatiewizard

U kunt de segmentatiewizard gebruiken om relatiesegmenten te maken (d.w.z. lijsten met relaties). door de velden 'Account', 'Relatie', 'Verkoopkans' en 'Serviceaanvraag' van Oracle CRM On Demand te combineren. De resulterende segmenten zijn multidimensionale klantenlijsten voor doelgerichte campagnes.

U kunt de volgende typen segmenten maken:

- **Dynamische segmenten.** Dynamische segmenten kunnen worden vernieuwd wanneer dat nodig is. Wanneer u een dynamisch segment vernieuwt, worden de filters die met het segment zijn opgeslagen

opnieuw op de records in Oracle CRM On Demand toegepast, en het segment wordt met de nieuwe records bijgewerkt. Het nieuwe segment vervangt het voorafgaande segment.

- **Statische segmenten.** Statische segmenten worden als momentopname opgeslagen. Bij statische segmenten kunt u de relaties die u in de lijst wilt opnemen ook handmatig selecteren. Statische segmenten kunnen niet worden vernieuwd.
- **Externe segmenten.** Externe segmenten zijn gebaseerd op de gegevens van een extern systeem of een externe bron. De segmentatiewizard vindt Oracle CRM On Demand-records die overeenkomen met gegevens uit de externe lijst en retourneert gekoppelde relaties.

Verder kunt u met de segmentatiewizard de volgende bewerkingen uitvoeren:

- Segmenten als campagneontvangers naar Oracle CRM On Demand laden
- Segmenten als CSV-bestanden exporteren

Scenario voor het gebruik van de segmentatiewizard

De marketingafdeling van uw bedrijf wil een marketingevent houden in Duitsland voor managers die in de automobiellindustrie werkzaam zijn. Dit event moet er mede toe bijdragen dat managers grote, actieve verkoopkansen nog voor het einde van het kwartaal om kunnen zetten in gesloten deals.

Om een segment te maken dat deze bedrijfsbehoefte ondersteunt, moet u deze filters toepassen:

- 'Functieomschrijving primaire relatie' is ingesteld op 'Voorzitter'.
- 'Accountlocatie' is ingesteld op 'Duitsland'.
- 'Branche' is ingesteld op 'Automobiellindustrie'.
- 'Verkoopfase verkoopkans' is ingesteld op 'Onderhandeling verkoopkans'.
- De omzet bedraagt meer dan € 1.000.000

Het resulterende segment is een lijst met relaties in Oracle CRM On Demand die aan alle door u ingestelde criteria voldoen.

Een relatierecord wordt bijvoorbeeld pas in de lijst opgenomen wanneer deze (behalve de functie 'Voorzitter' te hebben) aan account- en verkoopkansrecords is gekoppeld die voldoen aan de criteria voor de desbetreffende recordtypen.

De segmentatiewizard downloaden

De segmentatiewizard bevat de werkbalk 'Target Builder', waarmee relatiesegmenten op basis van gegevens afkomstig uit Oracle CRM On Demand worden gemaakt. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de segmentatiewizard (een Excel-bestand) kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de segmentatiewizard te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand en meld u aan bij 'My Oracle Support'.

Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij 'My Oracle Support' zonder u te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, moet u zich registreren als nieuwe gebruiker voordat u zich kunt aanmelden.

- 2 Klik op de pagina voor My Oracle Support op 'Downloads' en vervolgens op de segmentatiewizard.
- 3 Volg de instructies op de webpagina om de sjabloon (ZIP-bestand) te downloaden.
- 4 Pak het ZIP-bestand uit in een lokale map.

Segmenten maken

Wanneer u een segment maakt, moet u eerst opgeven wat voor segment u wilt maken. Vervolgens stelt u de filters in om het segment te definiëren, voert u een naam in voor het segment en genereert u het segment op basis van Oracle CRM On Demand-records.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een segment maakt.

Voordat u begint. Zorg dat de filterwaarden die u invoert overeenkomen met de records die deel uit gaan maken van uw segment. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over het filteren van lijsten in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: keuzelijstvelden voor meervoudige selectie worden niet ondersteund in de segmentatiewizard.

Ga als volgt te werk om een segment te maken:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3 Selecteer de van toepassing zijnde opties voor het inschakelen van macro's, indien daar om wordt gevraagd.
- 4 Meld u aan met gebruik van uw Oracle CRM On Demand-e-mailadres en -wachtwoord, indien u hierom wordt gevraagd.
- 5 Klik in het venster 'Segmentenbeheer' op 'Nieuw'.
- 6 Selecteer in het venster 'Nieuw segment' het type segment:
 - **Dynamisch.** Hiermee kunt u de criteria voor het segment opslaan en het segment bijwerken met de nieuwste gegevens die in Oracle CRM On Demand beschikbaar zijn.
 - **Statisch.** Hiermee kunt u eerst een lijst met relaties filteren en vervolgens de relaties selecteren die u in het segment op wilt nemen.
 - **Extern.** Hiermee kunt u een externe lijst met gegevens (extern CSV-bestand) gebruiken om een lijst met relaties uit Oracle CRM On Demand op te halen. Met type segment kunt u uw segmenten op een bestand van een derde partij baseren, dat u mogelijk hebt gekocht of hebt opgehaald uit een ander intern gegevenssysteem.

De segmentatiewizard genereert het segment door de records in Oracle CRM On Demand aan de records in uw CSV-bestand te koppelen. U kunt bij het koppelen van records opgeven welke velden u wilt gebruiken.

- 7** (Alleen dynamische of statische segmenten) Stel de filters in voor de verschillende recordtypen in het venster 'Segmentfilters instellen'.

OPMERKING: filterwaarden voor numerieke velden moeten zonder scheidingsteken voor duizendtallen worden ingevoerd en decimalen moeten door middel van een punt (.) van het gehele getal worden gescheiden. Als u bijvoorbeeld vijftienhonderd cent in een veld voor Noord-Amerikaanse valuta wilt invoeren, voert u '1000.50' in.

- a** Klik op het tabblad van het recordtype voor het eerste filter.

Wanneer u filters instelt voor een recordtype, worden de relaties die aan de records zijn gekoppeld die aan de desbetreffende criteria voldoen opgenomen in het segment.

- b** Selecteer het veld, de voorwaarden en de filterwaarde om het eerste filter te definiëren.

- c** Herhaal stappen a en b tot u alle filters voor dit segment hebt gedefinieerd.

- d** Klik op 'Segment opslaan'.

- 8** (Alleen externe segmenten) Stel het segment als volgt in:

- a** Geef in het venster 'Externe lijst' het type records op dat zich in de externe lijst bevindt, en geef op of u nog meer relatiefilters wilt toepassen.

- b** Selecteer het CSV-bestand in het venster 'Externe lijst zoeken'.

- c** Selecteer in het venster 'Externe lijst' de velden die de segmentatiewizard moet gebruiken om te bepalen of velden van het CSV-bestand en Oracle CRM On Demand met elkaar overeenkomen. Koppel de velden van uw CSV-bestand vervolgens aan de overeenkomstige Oracle CRM On Demand-velden en klik op 'Opslaan'.

- 9** Typ in het venster 'Segment opslaan' een naam voor het segment en klik op 'Opslaan'.

De segmentatiewizard genereert een lijst met relatierecords die aan alle door u ingestelde criteria voldoet. De lijst verschijnt in een nieuw werkblad voorzien van het label dat u als segmentnaam hebt gebruikt.

OPMERKING: wanneer de segmentatiewizard het segment genereert, worden alleen de records geretourneerd waartoe u toegang hebt in Oracle CRM On Demand.

- 10** (Optioneel, alleen statische segmenten) Selecteer of verwijder relaties in het venster 'Leden op lijst' en klik op 'Opslaan'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een dynamisch segment vernieuwt.

OPMERKING: wanneer u een dynamisch segment vernieuwt, wordt het segment overschreven en kan het niet meer worden hersteld.

Ga als volgt te werk om een dynamisch segment te vernieuwen:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segment vernieuwen'.
- 3 Selecteer het segment in het venster 'Dynamische segmenten vernieuwen'.
- 4 Klik op 'Vernieuwen'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een dynamisch of statisch segment bijwerkt.

Ga als volgt te werk om een dynamisch of statisch segment bij te werken:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3 Selecteer het dynamische of statische segment dat u wilt bijwerken.
- 4 Klik op 'Bewerken'.
- 5 Voer een van de volgende opties uit:
 - Bij statische segmenten kunt u relaties in het venster 'Leden van segment selecteren' selecteren of wissen.
 - In het geval van dynamische segmenten kunt u de filters bijwerken.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

De segmentatiewizard genereert het segment met de zojuist gedefinieerde criteria.

Segmenten laden

De segmenten die u in de segmentatiewizard maakt, kunt u naar Oracle CRM On Demand laden. Wanneer u een segment laadt, koppelt Oracle CRM On Demand de relaties in de lijst aan een campagne in Oracle CRM On Demand. De relaties worden in de sectie 'Ontvangers' van de campagnegegevenspagina weergegeven.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een segment naar Oracle CRM On Demand kunt laden.

Voordat u begint. Maak in Oracle CRM On Demand de campagne die u aan het segment wilt koppelen.

Ga als volgt te werk om een segment te laden:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmenten laden'.
- 3 In het venster 'Segmenten laden':

- a** Selecteer de segmenten die u wilt laden.
- b** Selecteer de campagne voor dit segment.
- c** Selecteer de leveringsstatus voor de ontvangers die u aan het laden bent.
De waarde die u selecteert wordt in de kolom 'Leveringsstatus' van de sectie 'Ontvangers' op de campagnegegevenspagina weergegeven.
- d** Klik op 'Uploaden'.

OPMERKING: u kunt een totaal van 30.000 ontvangers naar een enkele campagne laden.

Segmenten exporteren

U kunt een segment als CSV-bestand exporteren, dat u vervolgens met derden kan delen. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u segmenten kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om een segment te exporteren:

- 1** Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2** Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3** Selecteer in het venster 'Segmenten beheren' het segment dat u wilt exporteren en klik op 'Exporteren'.
- 4** Verplaats de velden die u mee wilt nemen naar het gebied 'Geselecteerde velden', plaats de velden in de gewenste volgorde en klik vervolgens op 'Exporteren'.
- 5** Typ een naam voor het bestand in het venster 'Opslaan als' en sla het op in de gewenste map.

14 Rapporten

Met de 'Startpagina Rapporten' kunt u rapporten en grafieken van uw bedrijfsgegevens maken en weergeven. De 'Startpagina Rapporten' bevat een catalogus van de beschikbare rapporten. Deze startpagina is het beginpunt voor het uitvoeren, afdrukken en opslaan van rapporten. Als de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' aan uw rol is toegewezen, kunt u vanaf deze pagina ook aangepaste rapporten maken en deze rapporten vervolgens beschikbaar stellen aan de medewerkers van uw bedrijf.

Als u de toegankelijkheid van de verschillende records of boeken wilt wijzigen, gebruikt u de boekselectie. Zie [De toegankelijkheid van records in Analytics](#) (op pagina 738) voor meer informatie over de toegankelijkheid van records en de records die voor u toegankelijk zijn.

OPMERKING: Wijzigingen in 'Standaardtaal', 'Valuta', 'Tijdzone' en 'Land' op de pagina's van 'Persoonlijk profiel' worden pas weergegeven in alle rapporten en analyses nadat u zich hebt afgemeld en weer hebt aangemeld. Ook ziet u, afhankelijk van de standaardtaal van uw bedrijf, bepaalde items in rapporten waarschijnlijk in een andere taal dan uw eigen standaardtaal. Hoewel wijzigingen in uw tijdzone niet worden weergegeven in rapporten, wordt voor de sessievariabelen een ander set met waarden geïnitieerd die afhankelijk is van de waarde van uw tijdzone wanneer u zich opnieuw aanmeldt.

Opmerking voor nieuwe gebruikers: sommige rapporten worden 's nachts bijgewerkt, dus het kan tot 24 uur na het aanmelden duren voordat u gegevens in rapporten kunt bekijken. Zo zijn de gegevens in de rapporten over de effectiviteit van de verkoop pas na die periode beschikbaar.

Er zijn twee typen rapporten:

- **Aangepaste rapporten:** aangepaste rapporten zijn rapporten die u of uw collega's hebben gemaakt. Deze rapporten zijn beschikbaar in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten'. Via de koppeling 'Mijn analyses' hebt u toegang tot de rapporten die u hebt gemaakt. Via de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses' hebt u toegang tot gedeelde rapporten die u en uw collega's hebben gemaakt. Zie [Rapportmappen instellen](#) (op pagina 752) voor meer informatie over het weergeven van bestaande aangepaste rapporten. Als u zelf een aangepast rapport wilt maken, klikt u op de koppeling 'Analyse ontwerpen'. Zie [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763) voor meer informatie over het maken van aangepaste rapporten.
- **Vooraf gebouwde rapporten:** vooraf gebouwde rapporten worden meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze rapporten zijn beschikbaar in de secties 'Snelle lijsten', 'Pijplijnanalyse', 'Effectiviteit verkoop', 'Klanten', 'Service' en 'Effectiviteit marketing' van de 'Startpagina Rapporten'. U kunt de vooraf gebouwde rapporten niet bewerken of verwijderen. U kunt deze rapporten echter wel openen en bewerken en opslaan met een andere naam. Op basis van deze rapporten kunt u nieuwe aangepaste rapporten maken. Zie [Vooraf gebouwde rapporten](#) (op pagina 745) voor meer informatie over vooraf gebouwde rapporten.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

[De toegankelijkheid van records in Analytics](#) (op pagina 738)

[Vooraf gebouwde rapporten](#) (op pagina 745)

[Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers](#) (op pagina 750)

[Rapporten beheren](#) (op pagina 751)

[Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763)

[Beperkingen in rapporten](#) (op pagina 765)

[Dashboards](#) (op pagina 1049)

[Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1041)

De toegankelijkheid van records in Analytics

De toegankelijkheid in Analytics wordt op basis van verschillende instellingen bepaald. Deze instellingen worden in de onderstaande volgorde toegepast:

- 1 De instelling 'Alle gegevens in Analytics openen' (in rolmachtigingen)
- 2 De instelling 'Onderwerpgebied rapportage' in gebruikersprofielen
- 3 De instelling 'Onderwerpgebied historie' in gebruikersprofielen
- 4 De instellingen 'Boeken' en 'Boekselectie'
- 5 Gebruikers delegeren
- 6 De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' (in bedrijfs- en gebruikersprofielen)

De beheerder kan met deze instellingen bepalen welke records worden weergegeven in de rapporten die u uitvoert. Zo kan een manager zijn eigen verkoopkansen weergeven en de verkoopkansen van de medewerkers die aan de manager rapporteren, maar kunnen de instellingen voor de verkoopkansen van een verkoper beperkt zijn tot alleen de verkoopkansen van de desbetreffende verkoper.

De instelling 'Alle gegevens in Analytics openen'

Gebruikers waarvoor de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' aan hun rol is toegewezen, hebben volledige toegankelijkheid tot alle gegevens in de hele organisatie, waaronder toegang tot records die zijn gemarkeerd als 'Privé'. Deze machtiging wordt doorgaans verleend aan beheerders. Deze machtiging overschrijdt alle toegankelijkheidsinstellingen die zijn opgegeven in Analytics.

Als de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' niet is toegewezen aan een gebruikersrol, wordt op basis van instelling toegankelijkheid in Analytics in het bedrijfs- of gebruikersprofiel bepaald welke gegevens voor gebruikers in rapporten worden weergegeven.

Instelling 'Onderwerpgebied rapportage'

Deze instelling wordt algemeen gebruikt voor alle gebruikers in de organisatie die geen beheerders zijn. De instelling is beschikbaar in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Als deze instelling niet in een gebruikersprofiel is gedefinieerd, is de instelling in het bedrijfsprofiel van toepassing. Voor de instelling zijn de volgende waarden beschikbaar:

- **Zichtbaarheid manager:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die in direct eigendom zijn van uw ondergeschikten, waaronder records die als 'Privé' zijn gemarkeerd.
- **Zichtbaarheid team:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die met u worden gedeeld via de account- en verkoopkansteams en via toegewezen groepen.

Onderwerpgebied historie

Deze instelling wordt algemeen gebruikt voor alle gebruikers in de organisatie die geen beheerders zijn. De instelling is beschikbaar in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Als deze instelling niet in een gebruikersprofiel is gedefinieerd, is de instelling in het bedrijfsprofiel van toepassing.

Voor deze instelling zijn de volgende waarden beschikbaar:

- **Zichtbaarheid manager:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die in direct eigendom zijn van uw ondergeschikten, waaronder records die als 'Privé' zijn gemarkeerd.
- **Zichtbaarheid team:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die met u worden gedeeld via de account- en verkoopkansteams en via toegewezen groepen.
- **Volledige zichtbaarheid:** hiermee worden de instellingen 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team' gecombineerd zodat de gegevens worden weergegeven die eigendom zijn van u en uw ondergeschikten en de gegevens die met u en uw ondergeschikten worden gedeeld.

'Boeken' en 'Boekselectie'

Als de instelling 'Volledige zichtbaarheid' aan u is toegewezen, wordt op basis van de functie 'Boeken' nader bepaald welke gegevens in rapporten worden weergegeven. Met behulp van 'Boekselectie' op de rapportpagina's kunt u instellen dat alleen de gegevens van een bepaald boek en eventueel de bijbehorende subboeken moeten worden weergegeven. Deze functie is alleen beschikbaar als u aan een of meer boeken bent toegewezen en als u gebruikmaakt van een onderwerpgebied voor Analytics (niet voor Rapportage). Als de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' aan u is toegewezen, kunt u alle gegevens blijven weergeven, ongeacht welk boek is geselecteerd. Daarnaast overschrijft de toegankelijkheidsinstelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' de toegankelijkheidsinstelling 'Boeken' in Analytics.

De beheerder kan voor elke gebruiker een standaardboek voor 'Boekselectie' op de rapportpagina's instellen. U geeft deze instelling op in het veld voor standaardboek voor Analytics van het gebruikersprofiel.

Opmerking: als het standaardboek op uw profiel is ingesteld op een boek dat geen gegevens kan bevatten of is ingesteld op een boek waartoe u geen toegang hebt, ontvangt u een foutbericht dat aangeeft dat de toegang is geweigerd.

Gebruikers delegeren

Met de functie 'Gebruikers delegeren' kan nader worden bepaald welke gegevens in rapporten worden weergegeven. Met behulp van 'Boekselectie' kunt u de gegevens bekijken van alle gebruikers die u aan hun

lijst met gedelegeerde gebruikers hebben toegevoegd. U kunt de naam van een gebruiker in 'Boekselectie' selecteren om de rapportgegevens voor die gebruiker weer te geven. Op deze manier worden uw eigen gegevens niet meer in het rapport weergegeven, maar alleen de gegevens van de geselecteerde gebruiker. De Analytics-toegankelijkheidsinstelling die voor u is ingesteld, blijft echter van kracht. Als René u bijvoorbeeld aan zijn lijst met gedelegeerde gebruikers heeft toegevoegd en voor hem de Analytics-toegankelijkheidsinstelling 'Zichtbaarheid manager' is geselecteerd, worden in uw rapport niet noodzakelijkerwijs dezelfde gegevens weergegeven als in het rapport van René, tenzij ook voor u de instelling 'Zichtbaarheid manager' is geselecteerd.

Instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'

Dit besturingselement bevindt zich in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Op basis van het besturingselement wordt bepaald of in Oracle CRM On Demand Answers voor een rol rekening wordt gehouden met de instelling 'Alle records lezen' voor recordtypen. Als dit besturingselement in het bedrijfsprofiel op 'Ja' of in het gebruikersprofiel op 'Ja' of 'Null' is ingesteld en als ook voor een bepaald type record de markering 'Alle records lezen' is ingeschakeld, kan een gebruiker alle records voor het desbetreffende type record in rapporten weergeven. Als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, worden in Oracle CRM On Demand Answers de standaardtoegankelijkheidsinstellingen afgedwongen die in de onderwerpgebieden voor rapportage en analyse zijn gedefinieerd.

Als 'Alle records lezen op basis van rollen' voor een gebruiker is ingeschakeld, wordt de toegankelijkheidsinstelling in Oracle CRM On Demand Answers genegeerd voor de recordtypen waarvoor 'Alle records lezen' in de roldefinitie is ingeschakeld. Voor de overige recordtypen wordt de toegankelijkheid in Oracle CRM On Demand Answers afgedwongen op basis van de standaardtoegankelijkheidsinstellingen voor de onderwerpgebieden voor rapportage en historie. Bijvoorbeeld: de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' is ingeschakeld voor uw profiel, uw toegankelijkheidsinstelling voor de onderwerpgebieden voor rapportage is ingesteld op 'Zichtbaarheid manager' en 'Alle records lezen' is ingesteld voor het type record 'Verkoopkans' maar niet voor het type record 'Relatie'. Wanneer u een rapport uitvoert, worden in dit geval alle verkoopkansen weergegeven, maar alleen voor de relaties waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.

Bij het gebruik van de instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' in Analytics moeten bedrijven en beheerders rekening houden met de volgende punten:

- De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen overschrijft de toegankelijkheidsinstelling 'Boeken'. Wanneer u een boek in 'Boekselectie' selecteert, de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld en de instelling 'Alle records lezen' voor een type record voor uw rol is gedefinieerd, worden alle records voor het desbetreffende type record weergegeven, niet alleen de records in het geselecteerde boek.
- De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen overschrijft de toegankelijkheidsinstellingen voor de gebruikershiërarchie en gebruikersdelegatie voor analyse. Stel dat u in 'Boekselectie' een gebruiker selecteert waarvoor de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld en de instelling 'Alle records lezen' voor een type record voor uw rol is gedefinieerd. In dit geval worden alle records van het desbetreffende type record weergegeven, niet alleen de records die u verwacht voor de geselecteerde gebruiker.
- In rapporten met twee of meer recordtypen wordt de toegankelijkheid van records gebaseerd op het type record waarvoor de meest beperkende instelling is opgegeven. Stel dat de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld voor het type record 'Relatie', maar niet voor het type record 'Verkoopkans'. Wanneer beide recordtypen in het rapport worden weergegeven, worden in dit geval alleen de verkoopkansen waartoe de gebruiker toegang heeft en de bijbehorende relaties weergegeven.

- In onderwerpgebieden voor historie wordt de toegang tot het type record 'Medewerker' altijd gebaseerd op de instelling 'Zichtbaarheid manager'. Deze beperking is echter niet van toepassing op real-time onderwerpgebieden. De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is niet van invloed op deze beperking.
- Toegang tot gebruikersquota wordt in zowel real-time als historische onderwerpgebieden altijd gebaseerd op de instelling 'Zichtbaarheid manager'. De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is niet van invloed op dit gedrag.

Beveiligings- en toegankelijkheidsinstellingen voor gegevens in onderwerpgebieden voor Analytics en Rapportage

Welke gegevens in rapporten worden weergegeven, is afhankelijk van de beveiligings- en toegankelijkheidsinstellingen van gegevens die voor recordtypen zijn gedefinieerd en de standaardtoegankelijkheidsinstellingen die voor de onderwerpgebieden voor analyse en rapportage zijn gedefinieerd. Hoewel de meeste recordtypen in elk onderwerpgebied zijn beveiligd, bestaan op deze regel uitzonderingen. Dankzij deze uitzonderingen kunnen gebruikers rapportages uitvoeren voor gekoppelde recordtypen, zelfs als deze gekoppelde recordtypen niet expliciet worden gedeeld door de gebruiker of het eigendom zijn van de gebruiker. Het type record 'Account' is bijvoorbeeld alleen beveiligd in onderwerpgebieden waarin de account het primaire aansturende type record is, terwijl in de overige onderwerpgebieden geen beperkingen gelden voor het type record 'Account'.

Door recordtypen zonder beperkingen in onderwerpgebieden toe te staan, kunt u rapportages uitvoeren voor de koppelingen tussen recordtypen. In het onderwerpgebied 'Leadhistorie' kunt u bijvoorbeeld rapportages uitvoeren voor leads die eigendom zijn van u of worden gedeeld door u en de accounts die bij deze leads horen, zelfs als deze gekoppelde accounts geen eigendom zijn van u of niet door u worden gedeeld.

In de volgende tabel worden de toegankelijkheidsinstellingen van recordtypen in de onderwerpgebieden voor analyse weergegeven.

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team	Volledige zichtbaarheid
Account	Adres account	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Historie concurrent voor account	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Historie account en partner	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Historie account en verwante account	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Historie accountrelatie	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Accounthistorie	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Historie	Beveiligd op basis	Beveiligd op basis	Beveiligd op basis

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team	Volledige zichtbaarheid
	accountteam	van 'Zichtbaarheid team'	van 'Zichtbaarheid team'	van 'Zichtbaarheid team'
	Overige onderwerpgebieden	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Concurrent voor account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Accountpartner	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Verwante account van account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Activiteit	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Activum	Alles	Beveiligd op basis van het type record 'Account'	Beveiligd op basis van het type record 'Account'	Beveiligd op basis van het type record 'Account'
Gespreksactiviteit	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Campagne	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Relatie	Historie relatieteam	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'
	Overige onderwerpgebieden	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Interesses relatie	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Omzet relatie	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Dealer	Dealerhistorie	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
	Overige onderwerpgebieden	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Medewerker	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Huishouden	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Medische opleiding	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Verkoopkans	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team	Volledige zichtbaarheid
Concurrent verkoopkans	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Partner verkoopkans en	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Portefeuille	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd
Productomzet	Alles	Beveiligd	Beveiligd op basis van het type record 'Verkoopkans' van de productomzet	Beveiligd op basis van het type record 'Verkoopkans' voor 'Zichtbaarheid manager' en het type record 'Verkoopkans' van de productomzet voor 'Zichtbaarheid team'
Quota	Alles	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid manager'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid manager'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid manager'
Relatie van relatie	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Serviceaanvraag	Alles	Beveiligd	Beveiligd	Beveiligd

In de volgende tabel worden de toegankelijkheidsinstellingen van recordtypen in de onderwerpgebieden voor rapportage weergegeven.

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team
Account	Accounts	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en concurrenten	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en partners	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en verwante accounts	Beveiligd	Beveiligd
	Aangepaste objecten 1, 2, 3 en accounts	Beveiligd	Beveiligd

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team
	Overige onderwerpgebieden	Onbeperkt	Onbeperkt
Concurrent voor account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Accountpartner	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Verwante account van account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Activiteit	Gedeelde activiteiten	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'
	Overige onderwerpgebieden	Beveiligd	Beveiligd
Activum	Alles	Beveiligd op basis van account	Beveiligd op basis van account
Campagne	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Relatie	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Aangepaste objecten 1-15	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Medewerker	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Huishouden	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Lead	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Verkoopkans	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Concurrent verkoopkans	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Partner verkoopkans en	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Productomzet	Alles	Beveiligd	Beveiligd op basis van het type record 'Verkoopkans' van de productomzet
Quota	Alles	Beveiligd op basis	Beveiligd op basis

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team
		van 'Zichtbaarheid manager'	van 'Zichtbaarheid manager'
Relatie van relatie	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Serviceaanvraag	Alles	Beveiligd	Beveiligd

Opmerkingen:

1. Voor alle recordtypen is de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen ingeschakeld.
2. In Oracle CRM On Demand Answers is de toegankelijkheidsinstelling 'Boek' ingeschakeld voor de volgende recordtypen: 'Account', 'Activiteit', 'Activum' (op basis van account), 'Relatie', 'Huishouden', 'Lead', 'Verkoopkans', 'Productomzet', 'Serviceaanvraag' en de aangepaste objecten 1 t/m 15. Voor de toegankelijkheidsinstelling 'Boek' in de onderwerpgebieden voor rapportage worden de records in het huidige boek weergegeven, terwijl in de onderwerpgebieden voor analyse ook de records in de subboeken worden weergegeven.

Vooraf gebouwde rapporten

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een aantal vooraf gebouwde rapporten. Deze kunt u niet bewerken of verwijderen. U kunt ze echter wel openen, bewerken en met een andere naam opslaan. U kunt op basis van deze rapporten nieuwe, aangepaste rapporten maken. Deze rapporten zijn op de 'Startpagina Rapporten' onderverdeeld in de volgende secties:

- Snelle lijsten
- Analyse pijplijn
- Effectiviteit verkoop
- Klanten
- Service
- Effectiviteit marketing
- Gebruik bijhouden

Snelle lijsten

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Verkoopkansen per account	Hiermee geeft u een lijst met alle

Naam rapport	Omschrijving
	verkoopkansen per account weer.
Verkoopkansen naar verkoopfase	Hiermee geeft u een lijst met alle verkoopkansen per verkoopfase weer.
Activiteiten per verkoopkans	Hiermee maakt en evalueert u een lijst met al uw activiteiten per verkoopkans.
Accounts naar verkoper	Hiermee geeft u een lijst met al uw accounts per verkoper weer.
Mailinglijst relaties	Hiermee kunt u een mailinglijst met al uw relaties per account weergeven en afdrukken.
Lijst met medewerkers	Hiermee geeft u een volledige lijst weer met gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.

Analyse pijplijn

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Analyse pijplijn	Hiermee analyseert u uw pijplijn om verkoopkansen en uitdagingen te vinden.
Analyse omzet verkoopkans	Hiermee analyseert u uw verkoopkansomzet.
Analyse kwaliteit pijplijn	Hiermee kunt u de kwaliteit van uw deals evalueren en snel de belangrijkste deals opvolgen en sluiten.
Pijplijnanalyse team	Hiermee kunt u uw deals per team analyseren.
Top 10 verkoopkansen	Hiermee kunt u de tien belangrijkste verkoopkansen weergeven en analyseren.
Historische pijplijnanalyse	Hiermee kunt u de geschiedenis van de pijplijn analyseren en de huidige prestaties vergelijken met verwachtingen in het verleden.
Kwartaalanalyse historisch verwachte omzet	Hiermee vergelijkt u de historisch verwachte omzet met de huidige kwartaalomzet.
Kwartaalanalyse historische omzet verkoopkansen	Hiermee vergelijkt u de historische omzet van verkoopkansen met de huidige kwartaalomzet.
Kwartaalanalyse gerealiseerde omzet	Hiermee vergelijkt u de gerealiseerde omzet in het laatste kwartaal met de huidige omzet.
Verkoopkans vs. verwachte	Hiermee krijgt u in één weergave overzicht

Naam rapport	Omschrijving
omzet vs. gerealiseerde omzet	van uw kwartaalomzetprestaties.
Analyse verkoopfasehistorie	Hiermee kunt u de pijplijnactiviteit en andere gegevens voor de verkoopfasehistorie analyseren.

Effectiviteit verkoop

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Lijst met toppresterders	Hiermee kunt u uw toppresterders per regio, sector, enzovoort weergeven, analyseren en zoeken.
Kwartaalanalyse effectiviteit verkoop	Hiermee kunt u de effectiviteit van de verkoop per kwartaal per ondergeschikte analyseren.
Analyse effectiviteit verkoop team	Hiermee analyseert u de effectiviteit van de verkoop per team.
Analyse teamactiviteit	Hiermee kunt u door analyse van de teamactiviteit de productiviteit verbeteren.
Analyse slagingspercentage team	Hiermee kunt u de effectiviteit van het slagingspercentage van uw team evalueren.
Analyse gemiddelde verkoopcyclus team	Hiermee analyseert u de effectiviteit van de gemiddelde verkoopcyclus van uw team.

Klanten

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Analyse van aantal verkoopkansen account	Hiermee analyseert u het totaal aantal accounts met verkoopkansen per demografisch gegeven.
Aantal accountanalyses	Hiermee analyseert u het totaal aantal accounts per demografisch gegeven.
Analyse relatie naar verkoopkans	Hiermee kunt u het aantal relaties met verkoopkansen analyseren volgens meerdere criteria.
Analyse relatie naar account	Hiermee kunt u het aantal relaties met accounts analyseren volgens meerdere criteria.
Top 10 klanten	Hiermee kunt u uw tien beste accounts

Naam rapport	Omschrijving
	weergeven en analyseren.
Accountanalyse	Hiermee analyseert u uw accounts en klanten.
Gerealiseerde omzet naar accountanalyse	Hiermee analyseert u de gerealiseerde omzet per account volgens demografische gegevens.

Service

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Serviceanalyse	Hiermee kunt u belangrijke serviceproblemen opsporen en servicetrends in uw gebied volgen.
Lijst met servicerapporten	Hiermee kunt u een lijst met belangrijke serviceaanvragen weergeven. Deze gegevens worden dagelijks vernieuwd.
Ouderdomsanalyse huidige serviceaanvraag	Hiermee kunt u de ouderdom van uw serviceaanvragen analyseren en beheren.
Analyse openstaande serviceaanvragen	Hiermee kunt u openstaande serviceaanvragen evalueren en analyseren.
Analyse aantal serviceaanvragen	Hiermee kunt u het totale aantal serviceaanvragen evalueren en analyseren.
Serviceanalyse team	Hiermee analyseert u de serviceaanvragen per teamlid.

Effectiviteit marketing

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Status actieve campagne	Hiermee kunt u de prestatiegegevens van actieve campagnes analyseren.
Resultaten voltooide campagne	Hiermee kunt u bepaalde prestatiegegevens voor voltooide campagnes uitzetten in een grafiek en vergelijken.
Campagne-effectiviteit naar campagnenaam	Hiermee kunt u geselecteerde prestatiegegevens van voltooide campagnes evalueren.
Campagne-effectiviteit naar type campagne	Hiermee kunt u geselecteerde prestatiegegevens per campagnetype voor voltooide campagnes evalueren.

Naam rapport	Omschrijving
Analyse follow-up leads	Hiermee analyseert u de ouderdom, follow-up en statustrends van leads.
Analyse bron lead	Hiermee analyseert u volumetrends voor leads per leadbron.
Analyse bron verkoopkans per afsluitdatum	Hiermee volgt u de trend voor leadbronnen voor verkoopkansen op basis van de sluitdatum van de verkoopkans.
Analyse bron verkoopkans per aanmaakdatum	Hiermee volgt u de trend voor leadbronnen voor verkoopkansen op basis van de aanmaakdatum van de verkoopkans.
Verwachte omzet	Hiermee kunt u een schatting van de verwachte omzet maken. De schatting is gebaseerd op prestatiegegevens in het verleden.

Gebruik bijhouden

De rapporten voor het bijhouden van het gebruik zijn nu beschikbaar voor gebruikers waaraan de machtiging 'Gebruik bijhouden' is toegewezen. In de volgende tabel vindt u de gegevens.

Naam rapport	Omschrijving
Gebruiksanalyse voor toepassingsobject	Hiermee kunt u het recordtypegebruik in uw toepassing per kalenderkwartaal van het geselecteerde jaar analyseren.
Analyse voor implementatie gebruiker	Hiermee kunt u de gebruikersimplementatie van uw toepassing analyseren op basis van de gebruikersaanmeldingen.
Overzicht voor set-up en configuratie	Hiermee kunt u voor uw bedrijf een overzicht weergeven van de set-up- en configuratiegegevens van de toepassing.
Gebruikersaanmeldingen op rol	Hiermee kunt u de gebruikersaanmeldingen per rol, per kalenderjaar en per maand weergeven en analyseren.
Gebruikersaanmeldingen op top 25 gebruikers	Hiermee kunt u de top-gebruikersaanmeldingen per kalenderjaar en maand weergeven en analyseren.
Top 10 paginaweergaven	Hiermee worden de tien meest voorkomende paginaweergaven voor uw toepassing weergegeven en geanalyseerd.
Prestatieanalyse	Hiermee wordt een analyse van de prestaties van uw query's en dashboards voor rapportage en analyse weergegeven.

Rapportstatistieken

Een aantal van de voorgaande rapporten bevatten de volgende statistieken:

- **Gem. grootte deals.** De gemiddelde grootte van deals op basis van de omzet verkoopkans, die wordt geconverteerd naar de standaardvaluta van de gebruiker.
- **Kosten per gerealiseerde verkoop.** De kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties.
- **Kosten per lead.** De kosten gedeeld door het aantal leads.
- **Rendement.** Het rendement wordt berekend op basis van de totale omzet van verkoopkansen die de campagne oplevert (Winst) en de totale werkelijke kosten van de campagne (Kosten). De formule is (Winst min Kosten) gedeeld door Kosten.
- **Percentage gerealiseerde verkoopkansen.** Het percentage van verkoopkansen die zijn gerealiseerd.

Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers ondersteunt meerdere typen kalenders:

- **Kalenderkwartaal.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. Elke maand is een volledige maand die op dezelfde datum begint en eindigt.
- **5-4-4-model.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. De eerste maand beslaat vijf weken en de tweede en derde maand beslaan vier weken.
- **4-4-5-model.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. De eerste en tweede maand beslaan vier weken en de derde maand beslaat vijf weken.
- **Aangepaste boekjaarkalender.** Een type boekjaarkalender met een unieke begin- en einddatum voor elk jaar. Met dit type kalender kan een bedrijf ook jaren met 53 weken of schrikkelweken verwerken.

De datumdimensie is voor 20 jaar (van 2000 tot 2020) gegenereerd voor alle typen kalenders, met uitzondering van aangepaste boekjaarkalenders. Hierdoor kunnen bedrijven waarvoor het type kalender 'Kalenderkwartaal', '4-4-5' of '5-4-4' is gedefinieerd, fiscale statistieken analyseren voor gegevens waarvan de datums binnen dit bereik (van 2000 tot 2020) vallen. Het is niet mogelijk om gegevens op basis van fiscale perioden en kalenderperioden te analyseren als deze gegevens worden benaderd of gekoppeld via datumdimensies die buiten dit bereik vallen.

Bedrijven met een aangepaste boekjaarkalender kunnen alleen fiscale statistieken via de datumdimensie analyseren voor de jaren die in Oracle CRM On Demand zijn gedefinieerd. Als u bijvoorbeeld de boekjaarkalender voor de jaren 2000 tot 2010 definieert, kunt u alleen de fiscale statistieken voor deze elf jaar analyseren. Wanneer de aanmaakdatum, begindatum of einddatum van een record buiten dit bereik valt, wordt deze record alleen weergegeven in rapporten van Oracle CRM On Demand Answers als de record niet wordt benaderd of gekoppeld via de datumdimensietabel.

Als uw bedrijf een aangepaste boekjaarkalender gebruikt, moet u rekening houden met het volgende:

- Als uw bedrijf het type boekjaarkalender wijzigt van een standaardkalender of een normale fiscale kalender (kalenderkwartaal, 4-4-5 of 5-4-4) in een aangepaste fiscale kalender, wordt de wijziging niet direct doorgevoerd. Uw bedrijf moet een volledige ETL (Extract, Transform, Load) aanvragen om de wijziging te voltooien.
- Als uw bedrijf het type boekjaarkalender wijzigt van een standaardkalender of een normale boekjaarkalender in een aangepaste boekjaarkalender, is het niet mogelijk in Oracle CRM On Demand Answers historische pijplijnmomentopnamen te analyseren voor boekjaren die niet in de aangepaste boekjaarkalender zijn gedefinieerd. Historische momentopnamen kunnen niet worden aangepast aan de nieuwe kalenderdefinitie.
- Als uw bedrijf de definitie van de aangepaste boekjaarkalender voor een bestaand jaar wijzigt, wordt deze wijziging pas doorgevoerd nadat een volledige ETL is uitgevoerd.
- De definities van aangepaste boekjaarkalenders voor nieuwe bedrijven en de kalenderdefinities van nieuwe boekjaren voor bestaande bedrijven worden verwerkt tijdens het vernieuwingsproces dat 's nachts wordt uitgevoerd.
- Het veld 'Kalendercode boekjaar' in de datumdimensie kan worden gebruikt voor het decoderen van de definitie van de boekjaarkalender voor bedrijven met een standaardkalender of een normale boekjaarkalender. De consistentie van deze code kan echter niet worden gegarandeerd voor bedrijven met een aangepaste boekjaarkalender. Hierdoor kan het decoderen onbetrouwbare resultaten opleveren.
- Bedrijven die een aangepaste boekjaarkalender willen gebruiken, moeten definities voor de boekjaarkalender invoeren, te beginnen met het eerste beschikbare jaar, gevolgd door de overige boekjaren, in de juiste volgorde en zonder onderbrekingen. U kunt ook kalenderdefinities voor eerdere jaren invoeren, maar daarvoor moet wel een volledige ETL worden aangevraagd.

Rapporten beheren

Voor het beheren van rapporten voert u de volgende taken uit:

- [Rapportmappen instellen](#) (op pagina 752)
- [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 754)
- [Rapportgegevens beoordelen](#) (op pagina 756)
- [Rapporten afdrukken](#) (op pagina 757)
- [Rapporten uitvoeren](#) (op pagina 758)
- [Rapporten downloaden](#) (op pagina 759)
- [Rapporten verwijderen](#) (op pagina 761)
- [Rapportnamen wijzigen](#) (op pagina 761)
- [Rapporten kopiëren en verplaatsen](#) (op pagina 762)

Als uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' omvat, kunt u deze aanvullende procedures uitvoeren:

- [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763)

- [Aangepaste rapporten openbaar maken](#) (op pagina 995)

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Rapporten](#) (op pagina 737)

Rapportmappen instellen

U kunt rapportmappen instellen en de toegankelijkheid van gebruikers tot deze mappen beperken. Hierna kunnen gebruikers op hun 'Startpagina Rapporten' alleen die mappen weergeven waarvoor ze zijn gemachtigd.

Het instellen van rapportmappen bestaat uit de volgende algemene stappen:

- 1 Mappen en submappen maken (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 De mappen zichtbaar maken voor gebruikers (vanuit de beheerpagina's van Oracle CRM On Demand).
Zie [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 754) voor meer informatie over het zichtbaar maken van mappen voor gebruikers.
- 3 Gebruik de mappen om rapporten in op te slaan (in Oracle CRM On Demand Answers).

Opmerking: u kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen.

Rapportmappen maken

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer een van de volgende opties in het venster 'Analyses beheren':
 - Mijn mappen. Hiermee wordt de nieuwe map in uw eigen map opgeslagen.
 - Gedeelde mappen. Hiermee wordt de nieuwe map opgeslagen in een map die in het gehele bedrijf wordt gebruikt.
- 5 Als u de map als submap van een andere map wilt maken, opent u de hoofdmap.
- 6 Klik op 'Nieuwe map maken'.
- 7 Voer de mapnaam en omschrijving in.

OPMERKING: beperk namen van rapportmappen tot maximaal 255 tekens. U kunt geen toegankelijkheid configureren voor gedeelde rapportmappen waarvan de naam meer dan 255 tekens bevat.

8 Klik op 'Map maken'.

Wanneer een map is gemaakt, wordt deze weergegeven op 'Startpagina Rapporten'. Voor alle gebruikers met toegang tot de map 'Gedeelde aangepaste analyses' worden nieuwe mappen weergegeven die organisatiebreed worden gedeeld. U kunt de toegang tot de gedeelde map naar wens beperken door er gebruikersrollen aan te koppelen. Als er geen gebruikersrollen aan de map zijn gekoppeld, is de map openbaar toegankelijk.

Wanneer een nieuwe map in 'Mijn mappen' is gemaakt, wordt deze weergegeven in de map 'Mijn analyses'. Deze map kunt u openen via het tabblad 'Rapporten' in Oracle CRM On Demand. Deze map bevat alleen privérapporten. Andere gebruikers kunnen deze niet zien.

Zie [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 754) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om de naam van een map te wijzigen:

- 1 Klik in het venster 'Analyses beheren' op 'Naam wijzigen' in de rij van de map.
- 2 Voer de nieuwe naam in.
- 3 (Aanbevolen) Selecteer 'Referenties naar oude naam van dit item behouden'.
- 4 Klik op 'Bijwerken'.

Ga als volgt te werk om een map te verwijderen:

- Klik in het venster 'Analyses beheren' op 'Verwijderen' in de rij van de map en bevestig vervolgens de bewerking.

Ga als volgt te werk om een rapportmap te vullen met rapporten:

- Voer een van de volgende opties uit:
 - Maak het rapport en sla het op in de map.
 - Kopieer of verplaats een bestaand rapport van de ene naar de andere map.

Zie [Rapporten kopiëren en verplaatsen](#) (op pagina 762) voor meer informatie over het kopiëren en verplaatsen van rapporten.

Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen

Standaard is elke gedeelde map toegankelijk voor alle gebruikersrollen. U kunt deze standaardinstelling overschrijven door handmatig rollen aan afzonderlijke mappen te koppelen. Als u echter een gebruikersrol handmatig aan een map koppelt, wordt met uitzondering van de beheerdersrol de toegankelijkheid voor alle andere rollen tot die map automatisch ingetrokken in Oracle CRM On Demand. Koppel handmatig elke rol die toegankelijkheid moet hebben.

Als u een rol aan een map met submappen koppelt, wordt die rol aan alle submappen van die map gekoppeld. U kunt dit wijzigen door naar een submap te gaan en daar de noodzakelijke wijzigingen aan te brengen.

Voor de beheerdersrol zijn alle mappen altijd toegankelijk en daarom kan de beheerdersrol niet handmatig aan een map worden gekoppeld of van een map worden verwijderd. Elke aangepaste rol die op basis van de beheerdersrol wordt gemaakt (door de beheerdersrol te kopiëren), krijgt dezelfde toegangsrechten tot alle mappen als die beheerdersrol, ongeacht of de rol handmatig aan mappen is gekoppeld of ontkoppeld.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de toegankelijkheid tot gedeelde rapportmappen voor een gebruiker in te stellen:

- 1** Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand (niet in Oracle CRM On Demand Answers) op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op 'Startpagina Beheerder' in de sectie 'Inhoudbeheer' op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3** Klik op de pagina 'Inhoudbeheer' in de sectie 'Rapportmappen' op de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses'.

Op de pagina 'Lijst met mappen' staan alle submappen uit de hoofdmap 'Gedeelde aangepaste analyses'.

OPMERKING: De basismap 'Gedeelde aangepaste analyses' is toegankelijk voor alle gebruikers.

- 4** Selecteer als volgt een map:
 - Als de map waarvoor u de toegankelijkheid wilt instellen zich op het hoogste niveau bevindt, klikt u op de mapnaam.
 - Als de map waarvoor u de toegankelijkheid wilt instellen een submap is, klikt u op de koppeling 'Submappen' van de bovenliggende map totdat de gewenste map wordt weergegeven. Klik vervolgens op de mapnaam.
- 5** Ga als volgt te werk om voor bepaalde rollen toegankelijkheid tot de map in te stellen:
 - a** Klik op de pagina 'Mapgegevens' op 'Rollen toevoegen'.
 - b** Klik op het zoekpictogram naast elk veld voor het koppelen van gebruikersrollen.
 - c** Klik op 'Opslaan'.

- 6 Ga als volgt te werk om een rol te verwijderen waarvoor u eerder toegankelijkheid tot de map hebt ingesteld:
 - a Selecteer 'Verwijderen' in het menu voor het recordniveau van de rol op de pagina 'Mapgegevens'.
 - b Bevestig dat u de rol uit de map wilt verwijderen.
 - 7 De toegankelijkheid tot een rapportmap verwijderen voor een gebruikersrol door op 'Verwijderen' te klikken.
 - 8 Klik op 'Opslaan'.
- TIP:** tijdens het instellen van de toegankelijkheid tot een submap kunt u op de mapnaam in het veld 'Bovenliggende map' klikken om terug te gaan naar de pagina 'Mapgegevens' voor de bovenliggende map.

Privérapporten delen

Alleen de gebruiker van de Oracle CRM On Demand-sessie heeft toegang tot de map 'Mijn analyses' met privérapporten. In de map 'Mijn analyses' staan de rapporten die door de gebruiker zijn gemaakt en als privérapporten zijn opgeslagen. Gebruikers met de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' kunnen privérapporten met anderen delen door ze op te slaan in de map die organisatiebreed wordt gedeeld.

Ga als volgt te werk als u een Privérapport wilt delen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4 Navigeer in het dialoogvenster 'Analyse openen' naar de analyse, selecteer deze en klik op 'OK'.
- 5 Klik op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' op 'Opslaan'.
- 6 Selecteer een bestemmingsmap in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' (bijvoorbeeld 'Map die organisatiebreed wordt gedeeld') binnen de map 'Gedeelde mappen' en klik op OK.

Delen en verbergen van vooraf gebouwde rapporten

Vooraf gebouwde rapporten worden automatisch gedeeld met alle gebruikers in het bedrijf.

De machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' bepaalt of gedeelde, vooraf gebouwde analyses beschikbaar zijn voor gebruikers met bepaalde rollen. Als de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' is ingeschakeld voor een gebruikersrol, staan alle gedeelde vooraf gebouwde analyses op het tabblad 'Rapporten'. Is die machtiging niet voor de gebruikersrol ingeschakeld, dan worden alle vooraf gebouwde analyses verborgen.

U verbergt bepaalde vooraf gebouwde rapporten en geeft andere vooraf gebouwde rapporten weer door de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' uit te schakelen. Hiermee

worden alle gedeelde vooraf gebouwde rapporten verborgen. Als u bepaalde vooraf gebouwde rapporten wilt delen, gaat u naar Oracle CRM On Demand Answers, opent u het rapport dat u wilt delen, en slaat u dat rapport op in een gedeelde map in de map 'Map die organisatiebreed wordt gedeeld'. Configureer vervolgens zo nodig de toegankelijkheid tot de gedeelde map.

OPMERKING: Op basis van de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' wordt bepaald of vooraf gebouwde rapporten op 'Startpagina Rapporten' worden weergegeven. Dit heeft verder geen gevolgen voor andere startpagina's of voor vooraf gebouwde dashboards. Als de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' is geselecteerd, worden vooraf gebouwde rapporten zowel op 'Startpagina Rapporten' als op vooraf gebouwde dashboards en andere startpagina's weergegeven. Is deze machtiging niet geselecteerd, dan worden vooraf gebouwde rapporten wel weergegeven op vooraf gebouwde dashboards en andere startpagina's, maar niet op 'Startpagina Rapporten'.

Rapportgegevens beoordelen

Rapportgegevens worden in lijsten, tabellen, diagrammen of grafieken weergegeven. Voor veel rapporten kunt u verschillende categorieën kiezen om dezelfde gegevens in een andere weergave te ordenen. U kunt bijvoorbeeld eerst uw accounts op regio groeperen en vervolgens de selectie wijzigen om dezelfde gegevens op branche te groeperen.

Voor lijsten en tabellen verschijnen null-waarden als lege velden, behalve voor:

- ID-velden, zoals 'Account-ID', 'Relatie-ID' enzovoort, waar deze verschijnen als negatieve nummers.
- Veldnamen voor type record, zoals 'Naam account', 'Volledige naam relatie', naam voor 'Aangepast object 1' enzovoort, waar deze verschijnen als *Niet opgegeven*

U kunt voor diagrammen of grafieken ook binnen elk segment navigeren om de records te zien die bij dat segment horen.

Veel grafiekrapporten bevatten ook een tabel met onderliggende cijfers, zodat gebruikers relatieve en absolute getallen kunnen vergelijken.

Het perspectief van het rapport wijzigen

- Selecteer een andere categorie in de vervolgkeuzelijst om dezelfde gegevens in een ander perspectief te ordenen.

Records weergeven die bij een segment van het diagram of de grafiek horen

- Klik in het diagram op een segment van het cirkeldiagram of staafdiagram.

Er wordt een lijst weergegeven met onderliggende verkoopkansen, accounts of serviceaanvragen die deel uitmaken van dat segment.

Rapporten afdrukken

U kunt een rapport vanaf 'Startpagina Rapporten' afdrukken of vanuit Oracle CRM On Demand Answers als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen.

TIP: met de stand voor horizontaal afdrukken worden de rapporten optimaal vormgegeven.

Ga als volgt te werk om een rapport vanaf 'Startpagina Rapporten' af te drukken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het rapport dat u wilt afdrukken.
 - Als u een kant-en-klaar rapport wilt afdrukken, klikt u op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het rapport.
 - Als u een aangepast rapport wilt afdrukken, gaat u naar de map 'Mijn analyses' of de map 'Gedeelde analyses' en klikt u op de koppeling voor het aangepaste rapport.
- 3 Ga naar de onderkant van de rapportpagina, klik op 'Printervriendelijk' en selecteer vervolgens 'HTML' of 'PDF'; afhankelijk van de gewenste indeling.

Het rapport wordt geopend in een nieuw venster.
- 4 Selecteer in het rapportvenster in het browsermenu achtereenvolgens 'Bestand' en 'Afdrukken'.
- 5 Selecteer in het afdrukvenster uw voorkeuren en druk het rapport vervolgens af.
- 6 Sluit het rapportvenster.

Ga als volgt te werk om een rapport in Oracle CRM On Demand Answers af te drukken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik op de pagina Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4 Selecteer in het dialoogvenster 'Analyse openen' de analyse die u wilt afdrukken en klik vervolgens op 'OK'.
- 5 Klik in de titelbalk van de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' op 'Analyse bekijken'.
- 6 Ga naar de onderkant van het rapport, klik op 'Printervriendelijk' en selecteer 'HTML' of 'PDF'.

Het rapport wordt geopend in een nieuw venster.
- 7 Selecteer in het rapportvenster in het browsermenu achtereenvolgens 'Bestand' en 'Afdrukken'.
- 8 Selecteer in het afdrukvenster uw voorkeuren en druk het rapport vervolgens af.

- 9 Sluit het rapportvenster.

Rapporten uitvoeren

U kunt rapporten bekijken op verschillende pagina's in uw toepassing. De 'Startpagina Rapporten' biedt echter een centraal toegangspunt tot alle vooraf gebouwde rapporten en openbare aangepaste rapporten.

Een rapport uitvoeren

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.

Op de 'Startpagina Rapporten' worden rapporten onder de volgende categorieën gegroepeerd:

Categorie	Omschrijving
Aangepaste rapporten en analyses	Alle aangepaste rapporten worden gemaakt door gebruikers van uw bedrijf. Rapporten die zijn vrijgegeven aan enkele of alle medewerkers, zijn gedeelde aangepaste analyses, terwijl privérapporten worden aangeduid als 'Mijn analyses'. Alleen gebruikers met een rol die de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' omvat, kunnen aangepaste rapporten maken met de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Snelle lijsten	Rapporten die worden gebruikt voor standaardlijstrapportages in plaats van interactieve of grafische analyses.
Analyse pijplijn	Rapporten waarmee u de effectiviteit van de verkoop en het team van uw bedrijf kunt evalueren.
Effectiviteit verkopers	Rapporten waarmee u de trends en prestaties van de historische en huidige pijplijn van uw bedrijf kunt evalueren.
Klanten	Rapporten waarmee u de kwaliteit en demografische gegevens van uw accounts en relaties kunt evalueren.
Service	Rapporten waarmee u de effectiviteit van uw serviceorganisatie kunt evalueren.
Communicatie	Rapporten waarmee u de statistieken van het gebruik van Oracle Contact On Demand per werkgroep en per project kunt evalueren. De sectie 'Communicatie' wordt weergegeven als uw gebruikersrol een machtiging bevat om dit dashboard weer te geven.
Effectiviteit marketing	Rapporten waarmee u de effectiviteit van uw campagne en activiteiten van leadbeheer kunt evalueren.

- 2 Klik op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het vooraf gebouwde rapport dat u wilt uitvoeren of navigeer binnen mappen en klik op de koppeling voor een aangepast rapport dat u wilt uitvoeren.

De rapportinformatie wordt op de pagina 'Rapporten' weergegeven.

- 3 Afhankelijk van het specifieke rapport kunt u het volgende doen op de pagina 'Rapporten':

- Als u gegevens in een ander perspectief wilt bekijken, selecteert u andere opties in de vervolgkeuzelijsten.
- Als u exacte totalen voor een segment in een diagram of grafiek wilt zien, plaatst u de aanwijzer over het segment.
- Als u de records wilt bekijken die bij een segment horen, klikt u op het segment. De lijst met records wordt met de specifieke gegevens weergegeven.
- Als u wilt filteren op rapportageniveau, selecteert u een optie in de vervolgkeuzelijst 'Rapportageniveau':

Rapportageniveau	Omschrijving
(Alle keuzen)	Een rapport dat is uitgevoerd op basis van gegevens die eigendom zijn van een willekeurige gebruiker die de sessiegebruiker mag bekijken in Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van de sessiegebruiker.
1	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van gebruikers op 1 niveau onder de sessiegebruiker in de organisatiehiërarchie en op alle niveaus boven het geselecteerde niveau.
2	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van gebruikers op 2 niveaus onder de sessiegebruiker in de organisatiehiërarchie en op alle niveaus boven het geselecteerde niveau.

- Als u het rapport wilt downloaden, schuift u naar beneden op de rapportpagina, klikt u op 'Downloaden' en selecteert u de gewenste optie. Volg vervolgens de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- Als u het rapport wilt vernieuwen met actuele, realtimegegevens (beschikbaar voor de meeste, maar niet alle rapporten), klikt u op de knop 'Vernieuwen' onder aan de pagina.
- Als u het rapport wilt afdrukken, klikt u op de koppeling 'Printervriendelijk' onder aan de pagina.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rapporten](#) (op pagina 737)
- [Rapportgegevens beoordelen](#) (op pagina 756)

Rapporten downloaden

U kunt een rapport downloaden via de 'Startpagina Rapporten' of, als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen, via Oracle CRM On Demand Answers.

Ga als volgt te werk om een rapport te downloaden via 'Startpagina Rapporten':

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de 'Startpagina rapporten' op de koppeling van het rapport dat u wilt downloaden.
- 3 Schuif naar de onderkant van de rapportpagina, klik op de koppeling 'Downloaden' en selecteer een van de volgende opties in de vervolgkeuzelijst:
 - Downloaden naar Microsoft Excel (voor Excel 2002 of hoger)
 - Downloaden naar Excel (2000)
OPMERKING: het downloaden van grafieken naar Excel 2000 wordt niet ondersteund, u kunt alleen gegevens downloaden.
 - Gegevens downloaden (.csv)
 - Gegevens downloaden (.txt)
 - Webpagina downloaden (MHTML)
- 4 Volg de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- 5 Klik op 'Terug naar de 'Startpagina Rapporten' om terug te gaan naar de 'Startpagina Rapporten'.

Ga als volgt te werk om een rapport van Oracle CRM On Demand Answers te downloaden:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
 - 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt weergegeven op een andere pagina, onafhankelijk van de overige Oracle CRM On Demand-pagina's.
 - 3 Klik in de sectie 'Bestaande analyse openen' op 'Analyse openen'.
 - 4 Zoek in het dialoogvenster 'Analyse openen' de analyse die u wilt downloaden, selecteer deze en klik vervolgens op 'OK'.
 - 5 Klik op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in de titelbalk op 'Analyse bekijken'.
 - 6 Schuif naar de onderkant van het rapport, klik op de koppeling 'Downloaden' en selecteer een van de volgende opties:
 - Downloaden naar Microsoft Excel (voor Excel 2002 of hoger)
 - Downloaden naar Excel (2000)
 - Gegevens downloaden (.csv)
 - Gegevens downloaden (.txt)
 - Webpagina downloaden (MHTML)
 - 7 Volg de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- 760** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

- 8 Klik op de knop 'Sluiten' in de rechterbovenhoek van het rapport om terug te keren naar de pagina Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klik op de knop 'Sluiten' in de rechterbovenhoek van de pagina Oracle CRM On Demand Answers om terug te keren naar de 'Startpagina Rapporten'.

Het gedownloade rapport importeren

Klik in Excel op 'Bestand' en klik vervolgens op 'Openen' om het gedownloade rapport te importeren. Wanneer de gegevens in één kolom zijn opgenomen, selecteert u die kolom en kies u 'Gegevens' en vervolgens 'Tekst naar kolommen'. In sommige versies van Excel kunt u ook dubbelklikken op het pictogram van het gedownloade bestand in Windows Verkenner om het gedownloade rapport te importeren. Neem contact op met het interne IT-ondersteuningsteam voor meer informatie over compatibiliteit met uw versie van Excel.

Rapporten verwijderen

U kunt rapporten verwijderen die u zelf hebt gemaakt. U kunt geen rapporten verwijderen die door andere gebruikers zijn gemaakt.

Ga als volgt te werk om gemaakte rapporten te verwijderen:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
- 3 Klik in de sectie 'Analyses beheren' van de Oracle CRM On Demand Answers-pagina op de knop 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer in het venster 'Analyses beheren' de map met het rapport.
- 5 Klik in de rapportrij op de 'Verwijderen' en bevestig de verwijdering door 'Ja' te selecteren.
- 6 Klik op de koppeling 'Aan de slag' boven aan de pagina om terug te gaan naar de pagina 'Aan de slag met Answers'.

Rapportnamen wijzigen

U kunt de naam wijzigen van rapporten die u hebt gemaakt. U kunt alleen de naam wijzigen van rapporten die u hebt gemaakt. U kunt niet de naam wijzigen van rapporten die andere gebruikers hebben gemaakt.

Ga als volgt te werk om de naam van door u gemaakte rapporten te wijzigen:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.

- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
- 3 Klik in de sectie 'Analyses beheren' van de Oracle CRM On Demand Answers-pagina op de knop 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer in het venster 'Analyses beheren' de map met het rapport waarvan u de naam wilt wijzigen.
- 5 Klik in de rapportrij op 'Naam wijzigen'.
- 6 Werk het veld 'Naam' bij.
- 7 Werk eventueel het veld 'Omschrijving' bij (maximaal 2.000 tekens).
Als het een openbaar rapport betreft, wordt de tekst in de velden 'Naam' en 'Omschrijving' exact zo weergegeven op 'Startpagina Rapporten' van de medewerker.
- 8 Klik op 'Bijwerken'.
- 9 Klik op de koppeling 'Aan de slag' boven aan de pagina om terug te gaan naar de pagina 'Aan de slag met Answers'.

Rapporten kopiëren en verplaatsen

U kunt een rapport op twee manieren van de ene naar de andere map kopiëren:

- Door het rapport te openen op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in Oracle CRM On Demand Answers en vervolgens het rapport in een andere map op te slaan.

OPMERKING: gebruik deze methode wanneer u een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map wilt kopiëren.

- De functie 'Kopiëren/Verplaatsen' in het venster 'Analyses beheren' in Oracle CRM On Demand Answers gebruiken.

OPMERKING: gebruik deze methode niet om een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map te kopiëren.

U kunt de functie 'Kopiëren/Verplaatsen' in het venster 'Analyses beheren' ook in Oracle CRM On Demand Answers gebruiken om een rapport van de ene naar de andere map te verplaatsen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map kunt kopiëren.

Ga als volgt te werk om een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map te kopiëren:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.

- 4 Ga in het dialoogvenster 'Analyse openen' naar het rapport dat u wilt delen, selecteer het en klik op OK.
- 5 Klik op 'Opslaan' op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven'.
- 6 Ga in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' naar de map waarnaar u het rapport wilt kopiëren of verplaatsen.
- 7 Klik op 'OK'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rapport van de ene naar de andere map kunt kopiëren of verplaatsen.

Ga als volgt te werk om een rapport van de ene naar de andere map te kopiëren of verplaatsen via het venster 'Analyses beheren':

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyses beheren'.
- 4 Klik op 'Kopiëren/Verplaatsen' in de maprij in het venster 'Analyses beheren'.
- 5 Selecteer in de rapportdirectory de map waarnaar u het rapport wilt kopiëren of verplaatsen.
- 6 Klik op 'Kopiëren' of 'Verplaatsen'.

Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten)

OPMERKING: als u aangepaste rapporten wilt maken, moet aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' of 'Persoonlijke rapporten beheren' zijn toegewezen.

De pagina 'Aan de slag met antwoorden' bevat koppelingen voor de volgende acties:

- **Bestaande analyse openen:** Klik op deze koppeling om een bestaande analyse te openen die is opgeslagen in uw persoonlijke map of in de gedeelde map. Zie [Rapporten beheren](#) (op pagina 751) voor meer informatie.
- **Analyses beheren:** klik op deze koppeling om een bestaande analyse te verwijderen of de naam van een bestaande analyse te wijzigen. Zie [Rapporten beheren](#) (op pagina 751) voor meer informatie.
- **Nieuwe analyse maken:** deze sectie bevat koppelingen naar onderwerpgebieden die de basis vormen voor aangepaste rapporten.

Een nieuwe analyse maken (aangepast rapport)

De sectie 'Nieuwe analyse maken' bevat twee lijsten met onderwerpgebieden die u in uw rapport kunt gebruiken: de onderwerpgebieden voor analyse en de onderwerpgebieden voor rapportage. De meeste rapporten gebruiken gegevens uit één onderwerpgebied. Het is ook mogelijk om een rapport te maken met gegevens uit twee onderwerpgebieden, maar dat is een geavanceerde taak.

Elk onderwerpgebied bevat gegevensvelden (ingedeeld in dimensies) en de bijbehorende statistieken.

Voor de onderwerpgebieden 'Analyse' worden gegevens gebruikt die elke nacht worden verzameld. Deze onderwerpgebieden bevatten doorgaans historische gegevens of trendgegevens, of ze bevatten complexere berekeningen dan in de onderwerpgebieden 'Rapporten'. In de rapporten die worden gemaakt op basis van de onderwerpgebieden 'Analyse', worden onder aan de pagina de datum en tijd weergegeven van de laatste update. Als u zich voor de eerste keer aanmeldt, worden er de eerste 24 uur geen gegevens voor de historische analyse weergegeven.

De onderwerpgebieden voor rapportage bevatten real-time analyses. De gegevens in deze rapporten kunnen gedurende de werkdag veranderen. In rapporten die zijn gemaakt op basis van de onderwerpgebieden voor rapportage, wordt de knop 'Vernieuwen' weergegeven. Hiermee kunt u de rapporten in real-time bijwerken. Zie [Onderwerpgebieden in rapporten](#) (op pagina 769) voor meer informatie over onderwerpgebieden.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Controleer of de gegevens die u wilt opnemen, niet al beschikbaar zijn in een vooraf gebouwd rapport.
- Houd rekening met de beperkingen van rapporten en rapportagerecordtypen. Zie [Beperkingen in rapporten](#) (op pagina 765) voor meer informatie.
- Neem de informatie over aangepaste rapporten door. Wanneer u nieuwe velden hebt toegevoegd, kunt u die aangepaste velden gebruiken in een rapport. Wanneer u de weergavenamen van velden hebt gewijzigd, worden die nieuwe namen gebruikt voor rapporten. Wanneer u echter de naam van recordtypen hebt gewijzigd, zoals 'Accounts', worden de nieuwe namen niet in de rapporten opgenomen.

OPMERKING: wanneer u ervoor hebt gekozen om nieuwe keuzelijstwaarden toe te voegen bij het importeren van gegevens, worden die nieuwe waarden mogelijk pas na 24 uur in de rapporten opgenomen. Gedurende die periode kunt u de nieuwe keuzelijstwaarden wellicht niet als filters gebruiken.

Als u een aangepast rapport wilt maken, klikt u op een van de onderwerpgebieden voor analyse en rapportage. Vervolgens wordt u door Oracle CRM On Demand Answers begeleid bij het opzetten van een aangepast rapport en het uitvoeren van een dynamische analyse. Dit proces omvat de volgende algemene stappen:

1 [Stap 1: Criteria definiëren](#) (op pagina 907)

Stel kolommen en filters in. Voeg filters toe om te bepalen welke gegevens moeten worden opgenomen (optioneel maar aanbevolen). Filters beperken de gegevens die worden weergegeven, waardoor de grootte van de gegevensset afneemt en prestatieproblemen worden voorkomen.

2 [Stap 2: lay-outs maken](#) (op pagina 937)

Voeg grafieken of tabellen toe (optioneel) om grafische of alternatieve weergaven van de gegevens op te nemen.

3 [Stap 3: Prompts definiëren \(optioneel\)](#) (op pagina 990)

Voeg prompts toe zodat gebruikers filterwaarden kunnen opgeven bij het uitvoeren van het rapport.

4 **Stap 4: Rapporten beoordelen** (op pagina 995)

Bekijk de rapportresultaten voordat u het rapport opslaat.

Ga als volgt te werk om een aangepast rapport te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten' boven aan de pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.

Oracle CRM On Demand Answers wordt weergegeven op een andere pagina, onafhankelijk van de overige pagina's in Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik op een onderwerpgebied voor analyse of rapportage.

Beperkingen in rapporten

De beperkingen voor rapporten worden in de volgende secties besproken.

Rapportage over aangepaste objecten

In Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgebreide ondersteuning geboden voor de rapportage over aangepaste objecten. U kunt over aangepaste objecten 1, 2 en 3 en hun veel-op-veel-relatie met accounts, relaties, verkoopkansen en serviceaanvragen rapporteren via speciaal toegewezen onderwerpgebieden. Gebruik het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' om te rapporteren over de relatie tussen aangepaste objecten 4-15 en andere vooraf gemaakte objecten, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Rapportage over aangepaste objecten wordt momenteel echter alleen ondersteund in real-time onderwerpgebieden. Deze rapportage is niet beschikbaar in historische onderwerpgebieden.

Beperkingen voor omschrijvende tekst

De velden voor omschrijvende tekst hebben een beperking wat betreft de hoeveelheid tekst die in een rapport kan worden afgedrukt:

- Als de tekenset single-byte tekens gebruikt, verschijnen de eerste 2.000 tekens als de totale bytengrootte minder dan 4.000 is.
- Als de tekenset multi-byte tekens gebruikt, verschijnen de eerste 1.000 tekens als de totale bytengrootte meer dan 2.000 is.

Maximum aantal rijen

Het maximum aantal rijen kan als volgt worden weergegeven:

- **Tabelweergave.** Het maximum aantal records dat voor deze weergave kan worden weergegeven is 10.000. Dit aantal bepaalt ook het aantal rijen dat kan worden gedownload. Deze weergave ondersteunt echter maximaal 65.000 rijen bij het downloaden van CSV-bestanden of tekstbestanden.

- **Draaitabelweergave.** Het maximum aantal records dat voor deze weergave kan worden weergegeven, is 20.000 en het maximum aantal ingevulde cellen (rijen vermenigvuldigd met kolommen) is 150.000. Uitgesloten en verborgen kolommen worden niet meegeteld.
- **Vervolgkeuzelijsten.** Het maximum aantal waarden dat in vervolgkeuzelijsten kan worden weergegeven, is 1.000. Dit aantal omvat de vervolgkeuzelijsten in filtervoorwaarden en rapport- en dashboardprompts.

Tijdslimiet voor het uitvoeren van query's

Oracle CRM On Demand Answers biedt optimale prestaties voor query's en rapporten zonder dat dit ten koste gaat van de prestaties van Oracle CRM On Demand. Voor zowel real-time als historische rapporten is een tijdslimiet ingesteld om de negatieve gevolgen van langdurige of foutieve query's voor de algemene prestaties van Oracle CRM On Demand Answers te beperken. Als query's de tijdslimiet overschrijden, wordt een time-outbericht gegenereerd. De limieten zijn standaard 10 minuten voor (real-time) rapportage en 180 minuten voor (historische) analyses, maar voor sommige toepassingen worden lagere limieten gehanteerd. Zie [Info rapportprestaties](#) (zie "[Rapportprestaties](#)" op pagina 1040) en [Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1041) voor meer informatie over het optimaliseren van de uitvoeringstijd voor query's.

Keuzelijsten voor meervoudige selectie

Waarden in keuzelijsten voor meervoudige selectie worden niet ondersteund in real-time onderwerpgebieden voor rapportage. Deze worden in de historische onderwerpgebieden ondersteund voor de volgende onderwerpgebieden:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Dealer
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Kolomfilterprompt in gecombineerde analyses

Kolomfilterprompts zorgen voor een algemene filtering van een kolom binnen een aanvraag. Deze kolomfilterprompt is echter niet beschikbaar in gecombineerde analyserapporten.

Zichtbaarheid boek

Als u een boek selecteert uit de boekenselectie in een historisch onderwerpgebied, worden de records weergegeven die zowel in het boek als de subboeken zijn opgenomen. In historische onderwerpgebieden kunnen records in subboeken niet worden uitgesloten. In real-time onderwerpgebieden voor rapportage worden daarentegen alleen de records weergegeven die aan het huidige boek zijn gekoppeld, en niet de records die aan de subboeken zijn gekoppeld.

Wisselkoersen

Als uw bedrijf meer dan één actieve valuta heeft, moet uw systeembeheerder wisselkoersen voor elke valuta instellen. Wijzigingen die in wisselkoersen zijn aangebracht, verschijnen in rapporten nadat analytische gegevens 's nachts zijn vernieuwd. Er wordt één wisselkoers vastgesteld voor elke maand en alle transacties binnen die maand gebruiken die koers.

Sommige recordtypen bevatten meerdere datumvelden. Er wordt slechts één datumveld gebruikt om de maandelijkse wisselkoers vast te stellen. Met het veld 'Inkoopdatum' wordt vastgesteld welke maand voor valutaconversies voor activa wordt gebruikt. Voor een verkoopkans wordt de 'Afsluitdatum verkoopkans' gebruikt die het dichtst bij de ingangsdatum voor de wisselkoers ligt.

Lokalisatie-instellingen

Als u de standaardtaal wijzigt, worden de rapportage-elementen weergegeven in de zojuist geselecteerde taal. De gegevens in rapporten of dashboards zijn echter afhankelijk van de standaardtaal van uw bedrijf ongeacht de taal die u hebt gekozen.

Datumondersteuning

In Oracle CRM On Demand Answers wordt de datumanalyse van statistieken ondersteund via een datumdimensie van 20 jaar (2000 t/m 2020) voor bedrijven die gebruikmaken van een kalenderkwartaal of standaardmodellen voor boekjaarkalenders. Voor bedrijven die gebruikmaken van een aangepaste boekjaarkalender kan in Oracle CRM On Demand Answers alleen de datumanalyse van statistieken worden ondersteund voor de jaren die in Oracle CRM On Demand zijn gedefinieerd. Als een record buiten deze periode wordt gemaakt, kunt u deze record nog steeds weergeven mits deze niet is geanalyseerd via de datumdimensie.

Datumdimensies worden op verschillende manieren ingesteld in analytische (historische) onderwerpgebieden en (realtime) onderwerpgebieden voor rapportage. Analytische onderwerpgebieden bevatten slechts één datumdimensie (standaard of canoniek), en er kunnen een of meerdere sets statistieken zijn die gebruikmaken van verschillende datums, dus kunnen deze statistieken worden gemeld op elke datum binnen het gewenste bereik. In onderwerpgebieden voor rapportage zijn er een of meer datumdimensies (rollenspel) en slechts één set statistieken, dus kunnen deze statistieken met verschillende datumdimensies worden geanalyseerd.

Neem bijvoorbeeld het analytische onderwerpgebied 'Verkoopkanshistorie', dat één datumdimensie ('Afsluitdatum') en twee sets statistieken bevat. De standaardset statistieken, 'Statistieken verkoopkans', is gebaseerd op de 'Afsluitdatum', maar er is ook een andere set statistieken, 'Statistieken verkoopkans' op 'Openingsdatum', voor analyse van verkoopkansen op een openingsdatum. Het rapportageonderwerpgebied 'Verkoopkansen' bevat twee datumdimensies: 'Geopend op' en 'Afsluitdatum', en één set statistieken ('Statistieken verkoopkans'). Gebruik van de datumdimensie van het analytische onderwerpgebied heeft als voordeel dat analyse mogelijk is van verschillende gerelateerde statistieken voor de gehele periode met behulp van elke willekeurige datum binnen het gewenste bereik in één rapport.

De volgende tabel bevat een overzicht van de instelling van de datumdimensies tussen analytische onderwerpgebieden en onderwerpgebieden voor rapportage.

Kenmerk	Onderwerpgebieden analyse	Onderwerpgebieden rapportage
Datumdimensies	Eén	Een of meerdere

Sets statistieken	Een of meerdere	Eén
-------------------	-----------------	-----

Ondersteuning voor tijd

Alle tijden die in rapporten worden weergegeven, worden gegeven in de tijdzone van uw bedrijf, zodat iedereen die het rapport gebruikt, consistente gegevens kan bekijken.

Gebruikersquota

Gebruikersquota's zijn beschikbaar voor rapportage in de volgende onderwerpgebieden: 'Activiteiten', 'Activiteitenhistorie', 'Verkoopkansen', 'Verkoopkansenhistorie', 'Verkoopkans - producten' en 'Verkoopkans - producthistorie'. Houdt u rekening met het volgende als u gebruikersquota's rapporteert:

- De gebruikersquotarelatie met het boekjaar is gebaseerd op het jaar waarin de laatste periode van het boekjaar eindigt. Voorbeeld: als het boekjaar in juli 2008 start, verwijzen de gebruikersquotawaarden die voor de boekjaarperiode van juli 2008 tot en met juni 2009 zijn gedefinieerd naar het boekjaar 2009.
- Als uw bedrijf de definitie van de boekjaarkalender wijzigt, verwijdt u gebruikersquota's en maakt u de gebruikersquota's opnieuw als de driemaandelijke en jaarlijkse totalisatie van quotawaarden voor gebruikers overeen moet komen met de gebruikersquota's voor Oracle Contact On Demand en Oracle CRM On Demand Answers. De gebruikersquotarelatie met het boekjaar in Oracle CRM On Demand Answers is echter nog steeds gebaseerd op het jaar waarin de laatste periode van het boekjaar eindigt.
- Gebruikersquota's worden gedefinieerd voor de quotanaam, datum (maand of hoger) en gebruiker. Ze worden niet gedefinieerd op het niveau van verkoopkansen. Als u quotastatistieken en verkoopkansstatistieken probeert te rapporteren met het verkoopkansdimensieveld, kunt u ODBC-fouten tegenkomen. U kunt ook ODBC-fouten tegenkomen als de gebruikersquota wordt gerapporteerd op het niveau van het dimensieobject dat lager is dan het gedefinieerde niveau of het beschikbare niveau. Gebruikersquota's worden bijvoorbeeld op het maandniveau gedefinieerd. Als u op datumniveau probeert te rapporteren, kunt u een ODBC-fout tegenkomen.
- Gebruikersquotastatistieken worden altijd gegenereerd met de optie 'Zichtbaarheid manager' ongeacht de zichtbaarheid voor de gebruiker. Het is daarom niet mogelijk voor gebruikers die geen bedrijfsbeheerders zijn om gebruikersquota's samen met verkoopkansstatistieken te rapporteren als hun zichtbaarheid is ingesteld op 'Zichtbaarheid team'.
- Er kunnen ODBC-fouten optreden als u gebruikersquotastatistieken met een niet-overeenkomende dimensie rapporteert. Voorbeeld: gebruikersquotastatistieken zijn niet gedefinieerd in de verkoopkansdimensie in het onderwerpgebied 'Verkoopkansenhistorie' en daarom kunt u ODBC-fouten tegenkomen als u geprobeerd hebt om gebruikersquota's en verkoopkansstatistieken samen met de verkoopkansdimensievelden te rapporteren.
- Als u meer dan één quota voor een bepaald jaar definieert, vormen de gebruikersquotawaarden die in rapporten worden weergegeven een optelsom van alle quotatypen voor dat jaar. Gebruikt u de functie voor het filteren op statistieken als u in het rapport gebruikersquotagegevens van geselecteerde quotatypen voor dat jaar wilt weergeven. Voorbeeld: als servicequota en licentiequota twee quotatypen voor het boekjaar 2009 zijn en als u alleen servicequota's wilt weergeven in rapporten wanneer u verkoopkansomzet rapporteert, gebruikt u de volgende filterformule voor de kolom met gebruikersquotawaarden:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Servicequota'))
```

Koppelingen aangepaste objecten 1, 2 en 3

U kunt niet rapporteren over de veel-op-veel-koppeling tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 met de volgende objecten in Oracle CRM On Demand Answers:

- Activiteiten
- Activa
- Leads
- Producten

De veel-op-veel-relatie wordt alleen geïmplementeerd voor aangepaste objecten 1, 2 en 3 en accounts, relaties, serviceaanvragen en verkoopkansen in Oracle CRM On Demand Answers. Deze veel-op-veel-relatie moet nog worden geïmplementeerd tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 en activiteiten, activa, leads en producten. Klanten kunnen echter rapporteren over de één-op-veel-relatie tussen deze objecten en aangepaste objecten 1, 2 en 3 met behulp van het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten'.

Onderwerpgebieden in rapporten

De pagina 'Aan de slag met Answers' bevat twee soorten onderwerpgebieden: 'Analyse' en 'Rapportage'. Via de onderwerpgebieden in de categorie 'Analyse' kunt u historische rapporten maken waarin trendanalyses worden weergegeven, op basis van gegevens die iedere nacht worden vernieuwd. Via de onderwerpgebieden in de categorie 'Rapportage' kunt u rapporten maken die tot op de minuut bijgewerkte gegevensanalyses en real-time gegevens bevatten.

Onderwerpgebieden bevatten gegevens die toebehoren aan een bepaald onderdeel van het bedrijf of de rapport- en analysegegevens van een bepaalde doelgroep. De namen van onderwerpgebieden komen overeen met de soorten gegevens die in de onderwerpgebieden zijn opgenomen, bijvoorbeeld dimensieobjecten (recordtypen) en op feiten gebaseerde statistieken die door zakelijke gebruikers worden geanalyseerd. Dankzij de verschillende namen van de onderwerpgebieden kunnen deze gegevens in verschillende mappen worden geplaatst en in categorieën worden ingedeeld.

Onderwerpgebieden analyse

De volgende koppelingen bieden gedetailleerde informatie over elk onderwerpgebied, inclusief het zakelijke doel, het type relatie (een-op-een, een-op-veel, veel-op-veel, enzovoort) en een overzicht van de beschikbare dimensies en statistieken:

- [Accountadressen](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account'](#)" op pagina 776)
- [Historie account en concurrent](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent'](#)" op pagina 776)
- [Historie account en partner](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner'](#)" op pagina 779)
- [Historie account en verwante account](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account'](#)" op pagina 782)
- [Historie accountrelatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie'](#)" op pagina 784)
- [Accounthistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'](#)" op pagina 785)

- [Historie accountteam](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam'](#)" op pagina 787)
- [Activiteitenhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit'](#)" op pagina 788)
- [Activahistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa'](#)" op pagina 790)
- [Historie oproepactiviteit](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit'](#)" op pagina 791)
- [Campagnehistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne'](#)" op pagina 793)
- [Historie campagnereactie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie'](#)" op pagina 795)
- [Adressen relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie'](#)" op pagina 796)
- [Historie relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'](#)" op pagina 797)
- [Historie interesses relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie'](#)" op pagina 798)
- [Historie omzet relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie'](#)" op pagina 799)
- [Historie relatieteam](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie'](#)" op pagina 800)
- [Historie registratie deal](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal'](#)" op pagina 801) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie productopbrengst dealregistratie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie'](#)" op pagina 803) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie dealer](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer'](#)" op pagina 805) (alleen voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historie huishouden](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden'](#)" op pagina 806) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leadhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead'](#)" op pagina 808)
- [Historie MDF-aanvraag](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag'](#)" op pagina 810) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie gebeurtenis medische opleiding](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding'](#)" op pagina 812) (alleen voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historie verkoopkans en concurrent](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent'](#)" op pagina 814)
- [Historie verkoopkans en partner](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner'](#)" op pagina 816)
- [Verkoopkanshistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans'](#)" op pagina 818)
- [Historie Omzet per product voor verkoopkans](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans'](#)" op pagina 820)
- [Historie partner](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner'](#)" op pagina 822) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pijplijnhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijlijn'](#)" op pagina 823)
- [Historie portefeuille](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille'](#)" op pagina 825) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

- [Producthistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Product'](#)" op pagina 826)
- [Historie verkoopfase](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase'](#)" op pagina 827)
- [Historie serviceaanvraag](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag'](#)" op pagina 829)
- [Historie 'Product speciale prijs'](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product'](#)" op pagina 830)
- [Analyse voor bijhouden gebruik](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'](#)" op pagina 833)

Onderwerpgebieden rapportage

De volgende koppelingen bieden gedetailleerde informatie over elk onderwerpgebied, inclusief het zakelijke doel, het type relatie (een-op-een, een-op-veel, veel-op-veel, enzovoort) en een overzicht van de beschikbare dimensies en statistieken:

- [Accountomzet](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet'](#)" op pagina 838)
- [Accounts](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Accounts'](#)" op pagina 840)
- [Accounts en concurrenten](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten'](#)" op pagina 842)
- [Accounts en partners](#) (zie "[Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners'](#)" op pagina 845)
- [Accounts en verwante accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts'](#)" op pagina 847)
- [Activiteiten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage](#)" op pagina 850)
- [Geavanceerde aangepaste objecten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten'](#)" op pagina 852)
- [Activa](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Activa'](#)" op pagina 859)
- [Bedrijfsplanning](#) (zie "[Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage](#)" op pagina 860)
- [Campagnes](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes'](#)" op pagina 863)
- [Relatieverbanden tussen relaties](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie'](#)" op pagina 865)
- [Relaties](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Relaties'](#)" op pagina 866)
- [Aangepast object 1 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 867)
- [Aangepast object 1 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 869)
- [Aangepast object 1 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 871)
- [Aangepast object 1 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 873)
- [Aangepaste objecten 1](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 875)

- [Aangepast object 2 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 867)
- [Aangepast object 2 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 869)
- [Aangepast object 2 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 871)
- [Aangepast object 2 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 873)
- [Aangepaste objecten 2](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 875)
- [Aangepast object 3 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 867)
- [Aangepast object 3 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 869)
- [Aangepast object 3 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 871)
- [Aangepast object 3 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 873)
- [Aangepaste objecten 3](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 875)
- [Prognoses](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'](#)" op pagina 877)
- [Huishoudens](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens'](#)" op pagina 882) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Leads'](#)" op pagina 885)
- [Onderwerpgebied Verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 887)
- [Verkoopkansen en concurrenten](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten'](#)" op pagina 889)
- [Verkoopkansen en partners](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners'](#)" op pagina 891)
- [Verkoopkans - producten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans'](#)" op pagina 894)
- [Team verkoopkans](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans'](#)" op pagina 895)
- [Partners](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Partners'](#)" op pagina 896) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery'](#)" op pagina 898) (alleen voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 901)
- [Gedeelde activiteiten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten'](#)" op pagina 903)

In de volgende tabel ziet u de vijf typen onderwerpgebieden waarvan in Oracle CRM On Demand gebruik wordt gemaakt.

Type onderwerpgebied	Omschrijving
Enkelvoudig onderwerpgebied	<p>Dit type onderwerpgebied bestaat uit een enkele feitentabel met alle statistieken van het desbetreffende recordtype. Het rapport levert altijd een begrijpelijk resultaat op. Anders gezegd, welke combinatie aan attributen en statistieken u ook voor het rapport selecteert, het geretourneerde resultaat geeft altijd de in Oracle CRM On Demand aanwezige gegevens weer.</p> <p>Enkelvoudige onderwerpgebieden zijn handig wanneer u een rapport wilt maken op basis van een enkele set statistieken. Zo kunt u transactiegegevens tot in het kleinste detail bekijken.</p>
Meervoudig onderwerpgebied	<p>Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen op verschillende dimensionale niveaus. De feitentabellen worden samengevoegd door geconformeerde (gedeelde) dimensies. Met een meervoudig onderwerpgebied kunt u gecombineerde feitenanalyses uitvoeren.</p> <p>Niet alle dimensies hebben een relatie met alle feitentabellen. Zo heeft de tabel met quotastatistieken alleen een relatie met de dimensies 'Toegewezen aan (gebruiker)', 'Quota' en 'Datum'. Deze dimensies worden in de dimensionalemodellenterminologie ook wel geconformeerde dimensies genoemd. Als u in een meervoudig onderwerpgebied attributen uit een dimensie en een statistiek uit een feit selecteert, en deze niet rechtstreeks aan elkaar verwant zijn, werkt uw rapport niet goed. In sommige gevallen blijft het veld met statistieken leeg of verschijnt er een fout in het rapport.</p> <p>Meervoudige onderwerpgebieden gebruikt u bij voorkeur wanneer u een rapport wilt maken op basis van meerdere sets statistieken die aan elkaar verwant zijn.</p>
Overzicht	<p>Dit onderwerpgebied bestaat uit een enkele overzichtstabel met feiten. Hiermee kunt u een overzichtsanalyse van statistieken maken met gebruik van een sleuteldimensie. De analyse is een <i>overzicht</i>, omdat deze overzichtsgegevens bevat voor een specifieke dimensie of een specifiek recordtype in Oracle CRM On Demand Analyse, zoals bijvoorbeeld het recordtype 'Account'. Vanuit dit onderwerpgebied kunt u alle aan de CRM-functionaliteit verwante statistieken ophalen, zoals de verkoopomzet, serviceaanvragen, activiteiten en leadstatistieken.</p> <p>Onderwerpgebieden voor overzicht kunt u gebruiken wanneer u een overzicht met statistieken nodig hebt, met gebruik van een sleuteldimensie, maar zonder deze statistieken te analyseren met gebruik van andere dimensies.</p>
Veel-op-veel (V:V)	<p>In dit type onderwerpgebied worden zowel veel-op-veel- als een-op-veel-relaties weergegeven. Het bevat een feitentabel, maar het had ook een onderwerpgebied zonder feitentabel kunnen zijn.</p> <p>Vanuit dit onderwerpgebied kunt u ook rapporten maken van de een-op-veel-relatie tussen 'Aangepast object 1' en 'Account'. Gebruik dit gebied niet als u een rapport wilt maken van de veel-op-veel-relatie tussen</p>

Type onderwerpgebied	Omschrijving
	<p>'Account' en 'Aangepast object 1'. In onderwerpgebied 'Aangepast object 1', dat een eenvoudig ontworpen onderwerpgebied is, kunt u rapporten maken van alle veel-op-een-relaties tussen alle standaardrecordtypen en 'Aangepast object 1'.</p> <p>Veel-op-veel-onderwerpgebieden zijn de enige onderwerpgebieden die u kunt gebruiken om rapporten van veel-op-veel- en een-op-veel-relaties tussen recordtypen te maken.</p>
Federatief	<p>In dit onderwerpgebied worden alle mappen met dimensies en statistieken in een enkelvoudig onderwerpgebied gecombineerd. Hiermee kunt u rapporten maken van alle recordtypen en daaraan gekoppelde recordtypen; er is dus geen enkel sturend type record in dit type onderwerpgebied. U kunt rapporten maken van zowel een-op-veel- als van veel-op-een-relaties tussen de nieuwe aangepaste objecten (aangepast object 4 tot en met aangepast object 12) en andere recordtypen, maar niet van veel-op-veel-relaties.</p> <p>Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' is het enige dat bij dit type onderwerpgebied hoort. Het is ook het enige waarmee u een rapport kunt maken van de relatie tussen aangepast object 4 t/m aangepast object 15 en andere standaardobjecten, inclusief aangepast object 1, 2 en 3. Met dit onderwerpgebied kunnen er rapporten worden gemaakt over alle soorten relaties, behalve over de veel-op-veel-relatie.</p>

De vier eerst genoemde typen onderwerpgebieden (enkelvoudig, meervoudig, overzicht en veel-op-veel) zijn standaardonderwerpgebieden. Het vijfde type onderwerp is een federatief onderwerpgebied voor nieuwe aangepaste objecten.

Standaardonderwerpgebieden

Standaardonderwerpgebieden zijn bedoeld om rapporten te maken over de relatie tussen standaardrecordtypen, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Tussen de standaardrecordtypen en aangepaste objecten 1, 2 en 3 kunnen de volgende relaties bestaan:

- Een-op-veel
- Veel-op-een
- Veel-op-veel

Oracle CRM On Demand biedt speciale onderwerpgebieden waarmee rapporten kunnen worden gemaakt van veel-op-een-relaties tussen standaardrecordtypen en andere recordtypen. Het onderwerpgebied 'Verkoopkansen' biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid een rapport te maken over de relatie tussen een verkoopkansrecordtype en andere recordtypen. Speciale onderwerpgebieden bieden ook de mogelijkheid een rapport te maken over een veel-op-veel-relatie tussen twee recordtypen. Het onderwerpgebied 'Historie verkoopkansen en partner' biedt de mogelijkheid om rapporten te maken over veel-op-veel-relaties tussen verkoopkansen- en partnerrecordtypen.

Onderwerpgebied 'Federatief'

In het onderwerpgebied 'Federatief' kunnen rapporten worden gemaakt van aangepast object 4 t/m aangepast object 15 met andere standaardobjecten, inclusief aangepast object 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten', dat is opgenomen in deze versie, is uniek in zijn soort en verenigt de rapporten van aangepaste objecten en de daaraan verwante objecten in één onderwerpgebied.

Dankzij deze benadering zijn er meer functies beschikbaar bij recordtypen en de daaraan verwante recordtypen. Het concept van één sturend recordtype wordt niet meer toegepast. Het gebrek aan een sturend recordtype heeft als gevolg dat er altijd een standaardmeting aan het rapport moet worden toegevoegd. Aangezien het federatieve onderwerpgebied geen enkelvoudig sturend object heeft, moet het rapport altijd een meting bevatten om een relatiepad tussen objecten te kunnen kiezen. Dit geldt niet voor andere onderwerpgebieden, omdat de relatie vooraf gedefinieerd is in de opslagplaats met gebruik van impliciete op feiten gebaseerde cijfers.

Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' biedt toegang tot alle statistieken die aan het recordtype verwant zijn. Vanuit dit onderwerpgebied kunt u een overzichtsrapport maken voor alle verwante statistieken, waarbij alle recordtypen in Oracle CRM On Demand worden inbegrepen.

Met het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' kunt u rapporten maken waarin de een-op-veel en veel-op-veel-relaties voor alle recordtypen worden weergegeven. In het veel-op-veel-ontwerp gebruikt u het onderwerpgebied 'Account en aangepast object 1' om een rapport te maken van de een-op-veel-relatie en gebruikt u het onderwerpgebied 'Aangepast object 1' om een rapport te maken van de een-op-veel-relatie tussen andere recordtypen en aangepast object 1. Door gebruik te maken van onderwerpgebied 'Geavanceerd aangepast object' hebt u toegang tot beide typen relaties. Veel-op-veel-relaties zijn echter niet beschikbaar in dit onderwerpgebied.

In de volgende tabel ziet u het onderwerpgebied voor de nieuwe aangepaste objecten.

Naam onderwerpgebied	Type onderwerpgebied
Onderwerpgebied Aangepast object	
Geavanceerde aangepaste objecten	Geavanceerd of Federatief

Namen van recordtypen wijzigen in 'Analyse'

Oracle biedt de mogelijkheid om de namen van alle standaardrecordtypen te wijzigen in 'Analyse'. Systeembeheerders kunnen namen van recordtypen in Oracle CRM On Demand wijzigen. Deze nieuwe namen worden weergegeven in het gedeelte 'Analyse' van Oracle CRM On Demand. De recordtypen waarvan de naam is gewijzigd, worden met hun nieuwe naam weergegeven in onderwerpgebieden, rapporten en dashboards. Bijvoorbeeld: als een systeembeheerder de naam van een accountrecordtype in Oracle CRM On Demand in *Arts* wijzigt, wordt het woord *Account* in alle antwoorden en onderwerpgebieden vervangen. Het onderwerpgebied *Adres account* wordt dus gewijzigd in *Adres arts*. Het onderwerpgebied *Statistieken account* wordt gewijzigd in *Statistieken arts*, enzovoort. Het wijzigen van namen van recordtypen wordt momenteel niet ondersteund voor rapport- en dashboardnamen.

Rij-ID en object-ID

Voor elk type record in een onderwerpgebied (zoals account, activiteit, activa, enzovoort) is het veld 'Row_ID' in de database gekoppeld aan een veld genaamd '<object>-ID', bijvoorbeeld: 'Account-ID', 'Lead-ID', 'Serviceaanvraag-ID', enzovoort.

Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel relaties tussen accounts en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een account te rapporteren. Met dit onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een account alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere accounts, rapporteren. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Account
- Adres

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts.

776 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Concurrent' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één concurrentaccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Concurrent voor account
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten

- Aantal relaties
- Aantal leads
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Gemiddelde potentiële omzet
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen (in minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet

- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner
- Historie account en verwante account

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Partner' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één partneraccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Accountpartner
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen

- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Gemiddelde potentiële omzet
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner
- Historie account en verwante account

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Verwante account' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle verwante accounts voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één verwante account zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met verwante accounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Verwante account
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)

- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Potentiële omzet
 - Potentiële omzet (000)
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)

- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner
- Historie account en verwante account

Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel relaties tussen accounts en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een account te rapporteren. Met dit onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een account alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere accounts, rapporteren. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt een overzichtswaergave van statistieken die van belang zijn voor de accounts van een bedrijf. Het accountrecordtype is het type record dat u wilt analyseren. U kunt met het accountrecordtype vragen beantwoorden over accountprestaties: welke bedrijven hebben het grootste aantal serviceaanvragen? Welke bedrijven hebben de meeste verkoopkansen? Met dit onderwerpgebied kunt u deze statistieken op elk gewenst niveau groeperen en totaliseren op basis van de dimensies 'Account', 'Rayon account' en 'Datum'. Voor een grondigere analyse op basis van andere bedrijfsgebieden moeten andere onderwerpgebieden worden gebruikt.

Type relatie

Overzicht

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Potentiële omzet
 - Potentiële omzet (000)
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Gerealiseerde omzet

- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken over de veel-op-veel-relatie tussen accounts en teamleden. Omdat in Oracle CRM On Demand een account aan verschillende teamleden kan worden gekoppeld, kunt u met dit onderwerpgebied een lijst maken met alle teamleden die aan een account zijn gekoppeld. U kunt ook een lijst maken met alle accounts waaraan een gebruiker als teamlid is toegevoegd. Met dit onderwerpgebied kunt u geen rapporten maken over accounts die niet aan een gebruiker zijn gekoppeld of gebruikers die niet aan een account zijn gekoppeld. Dit onderwerpgebied heeft geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Teamlid

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u een brede set activiteitstatistieken analyseren per dimensie van activiteit, account, verkoopkans, lead, campagne, relatie, serviceaanvraag en datum. Omdat met dit onderwerpgebied elke activiteitgebeurtenis en interactie in verband met deze recordtypen wordt weergegeven, bevindt dit onderwerpgebied zich op het laagst mogelijke niveau; dit betekent dat de tabel met feiten van activiteiten waarmee dit onderwerpgebied wordt bepaald, mogelijk de grootste is. Met dit onderwerpgebied kunt u activiteitstatistieken totaliseren en analyseren met behulp van de breedste set dimensies. Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen, waardoor de rapportage van gebruikersquota in relatie tot activiteitstatistieken mogelijk is.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Datum
- Dealer
- Lead
- Gebeurtenis medische opleiding
- Verkoopkans

- Toegewezen aan (gebruiker)
- Quota
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activiteitstatistieken
 - Aangepaste activiteitstatistieken
 - Activiteitstatistieken per aanmaakdatum
 - Aantal activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal afspraken (gemaakt op)
 - Aantal gesloten activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal openstaande activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal taken (gemaakt op)
 - Activiteitstatistieken per andere datums
 - Aantal afspraken (einddatum)
 - Aantal afspraken (begindatum)
 - Aantal taken (vervaldatum)
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal activiteiten
 - Aantal geplande afspraken
 - Aantal gepoogde gesprekken
 - Aantal werkelijke gesprekken
 - Aantal gesloten activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u activastatistieken analyseren op basis van de dimensies 'Account', 'Activum' en 'Product'. Hiermee kunt u activa en producten bijhouden die aan een klant of bedrijf zijn verkocht. Dit onderwerpgebied is een van de weinige onderwerpgebieden waarbij de toegankelijkheid van de activumrecords is gebaseerd op de toegankelijkheid van de gekoppelde accountrecords.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Datum
- Productcategorie
- Product

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activastatistieken
 - Activastatistieken op inkoopdatum
 - Aantal activa
 - Inkoopprijs
 - Hoeveelheid
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Activastatistieken op verzenddatum
 - Aantal activa
 - Inkoopprijs

- Hoeveelheid
- Gemiddelde inkoopprijs
- Gemiddelde hoeveelheid
- Aantal activa
- Inkoopprijs
- Hoeveelheid
- Gemiddelde inkoopprijs
- Gemiddelde hoeveelheid

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met het onderwerpgebied voor de historie van gespreksactiviteiten kunnen verkoopmanagers en verkopers gegevens van gespreksactiviteiten controleren per account, relatie, activiteit, eigenaar, product, productcategorie en datum. In tegenstelling tot het onderwerpgebied 'Activiteitenhistorie' zijn de statistieken van het onderwerpgebied voor de historie van gespreksactiviteiten gebaseerd op de Life Sciences-recordtypen die aan de activiteit zijn gekoppeld, waaronder: 'Gedetailleerde producten', 'Afgeleverde monsters' en 'Afgegeven promotieartikelen'. Dit betekent dat met dit onderwerpgebied geen rapporten kunnen worden gemaakt over activiteiten zonder records voor een of meerdere van deze gerelateerde onderliggende recordtypen. Dit onderwerpgebied bevat onder andere de volgende statistieken:

- Aantal gesprekken
- Aantal gesprekken met afgeleverde monsters
- Aantal gesprekken met afgegeven promotieartikelen

Met de dimensie 'Productcategorie' kunt u alle statistieken van gespreksactiviteiten samenvatten voor verschillende niveaus van een producthiërarchie, zoals merk, deelmarkt en markt.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Gespreksactiviteit
- Campagne
- Verkoopkans
- Productcategorie
- Product
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gedetailleerde producten
- Afgeleverde monsters

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken gespreksactiviteiten
 - Aangepaste statistieken gedetailleerde producten
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld geïndexeerd aantal
 - Aangepaste statistieken afgeleverde monsters
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld geïndexeerd aantal
- Aantal accounts
- Aantal gespreksgegevens naar product
- Aantal details te bespreken producten
- Aantal gesprekken
- Aantal gesprekken met afgegeven promotieartikelen
- Aantal gesprekken met afgeleverde monsters
- Aantal relaties

- Aantal afgegeven promotieartikelen
- Aantal afgeleverde monsters

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen campagnes uitgebreid worden geanalyseerd op de dimensies 'Campagne', 'Gebruiker' en 'Datum'. Zo kunt u campagneresultaten, prestaties en het rendement analyseren. Ook bevat dit onderwerpgebied statistieken waarmee problemen kunnen worden opgelost bij het realiseren van campagnedoelstellingen en het optimaliseren van toekomstige campagnes.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Campagnes
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken
 - Aantal campagnes
 - Aantal actieve campagnes
 - Aantal voltooide campagnes
 - Aantal geplande campagnes

- Aantal leads
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal accounts voor campagne
- Aantal relaties voor campagne
- Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
- Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
- Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 10, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gemiddeld aantal dagen voor het omzetten van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop een lead is gemaakt en omgezet gedeeld door het aantal leads dat naar verkoopkansen is omgezet)
- Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
- Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
- Conversiepercentage leads (definitie: de leads die klanten worden, uitgedrukt als een percentage.)
- Omzet
- Gerealiseerde omzet
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het totale aantal gewonnen verkoopkansen gedeeld door het totale aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen)
- Rendement

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied stelt u in staat de gegevens van de responsgeschiedenis te analyseren. Het vormt een aanvulling op de onderwerpgebieden die de gegevens leveren. Het stelt bedrijven in staat tot het analyseren van de reactie op een campagne aan de hand van de volgende vragen: hoeveel personen ontvingen de campagne? Hoeveel personen hebben geantwoord? Hoe hebben zij geantwoord? Hoeveel tijd hadden zij nodig om te antwoorden? Enzovoort.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Ontvanger campagne
- Campagnerespons
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken
 - Aantal ontvangers
 - Aantal hard bounces
 - Aantal soft bounces
 - Aantal beantwoorders
 - Aantal reacties
 - Aantal open reacties
 - Aantal doorklikken
 - Aantal opt ins

- Aantal opt outs
- Aantal globale opt ins
- Aantal globale opt outs
- Gemiddeld aantal dagen reactie

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-koppeling tussen relaties en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een relatie te rapporteren. Met dit onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een relatie rapporteren alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere relaties. Dit onderwerpgebied bevat geen feitentabellen of statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Relatie
- Adres

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporteren over relatiestatistieken voor de dimensies 'Relatie', 'Account', 'Campagne', 'Toegewezen aan (gebruiker)' en 'Datum'. Dit onderwerpgebied bevat één rij voor elke relatie die wordt gemaakt in Oracle CRM On Demand. Met dit onderwerpgebied kunt u snel de volgende vragen beantwoorden: Welke zijn de top-10 medewerkers met het grootste aantal relaties? Welke accounts hebben geen relaties? Welke zijn de grootste campagnes voor relaties? Hoeveel prospects levert een bepaalde relatie op voor mijn bedrijf?

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aantal klanten
 - Aantal relaties
 - Aantal prospects

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met het analytische onderwerpgebied voor historie 'Interesses relatie' kunt u rapporten over de interesses van relaties genereren voor de dimensie 'Relatie'. Aan de hand van deze rapporten kunnen adviseurs en hun managers de interesses en hobby's van hun cliënten vaststellen. Vervolgens kunnen ze geschenken voor hun cliënten uitzoeken die aansluiten bij deze interesses. Ze kunnen deze informatie ook gebruiken om relevante evenementen voor hun cliënten te organiseren, zoals golftoernooien. Zo kunnen adviseurs de relatie met hun cliënten verdiepen en kennis maken met de familie en vrienden van hun cliënten. Deze evenementen kunnen weer nieuwe cliënten opleveren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum
- Interesses relatie

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken interesses relatie
 - Aantal interesses van relatie

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied Historie omzet relatie stelt u in staat tot het analyseren van productomzetgegevens op contact, product, productcategorie, eigenaar en datum. De metriek in dit onderwerpgebied omvatten:

- Aantal producten
- Gemiddeld aantal producten
- Gemiddelde omzet

Het stelt gebruikers in staat rapporten te maken met verschillende soorten productomzet in de loop van de tijd, zoals geprojecteerde omzet in vergelijking tot actuele omzet. Hierdoor hebben gebruikers een beter inzicht in de potentiële omzet en verkoop van producten door relaties. U kunt de dimensie Productcategorie gebruiken voor het samenvatten van de relatieomzetmetriek van producthiërarchie op verschillende niveaus, zoals merk, submarkt en markt.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Relatie
- Productcategorie
- Product
- Omzet relatie
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Metriek omzet relatie
 - Gemiddeld aantal producten
 - Aantal producten

- Gemiddelde omzet

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Via dit onderwerpgebied kunt u rapporteren over veel-op-veel relaties tussen klanten en teamleden. U kunt het gebruiken om alle teamleden die verwant zijn aan een relatie weer te geven en om alle relaties waar een gebruiker als teamlid is toegevoegd weer te geven. U kunt dit onderwerpgebied niet gebruiken om te rapporteren over relaties die niet verwant zijn aan een gebruiker of over gebruikers die niet gekoppeld zijn aan een relatie. Dit onderwerpgebied bevat geen feitentabellen of statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Relatie
- Teamlid

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Het rapportageonderwerpgebied 'Registratie deal' geeft informatie over de manier waarop uw partners gebruikmaken van dealregistraties en het effect dat dealregistratie heeft op uw bedrijf. U kunt bijvoorbeeld het volgende doen:

- Een rapport maken om de verwachte omzet van dealregistraties te tonen.
- Het gemiddelde aantal dagen bepalen dat nodig is om een dealregistratie goed te keuren.
- Het percentage verkoopkansen bepalen dat is geregistreerd.
- Rapportage opstellen over het aantal dealregistraties dat heeft geresulteerd in nieuwe verkoopkansen.
- De gemiddelde geldigheidsperiode van dealregistraties bepalen.
- Rapportage opstellen over de kwartaalgewijze omzetverandering van dealregistraties.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Registratie deal
- Account hoofdpartner
- Gekoppelde klant
- Relatie
- Datum
- Gekoppelde verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Definitieve goedkeurder

Statistieken niet-sluitingsdatum

De volgende statistieken worden niet gebaseerd op de afsluitdatum van de registraties:

- Statistieken dealregistratie

- Aangepaste statistieken dealregistratie
- Aantal dealregistraties
- Aantal dealregistraties met verkoopkansen
- Aantal dealregistraties zonder verkoopkansen
- Aantal dealregistraties voor nieuwe verkoopkansen
- Aantal dealregistraties voor bestaande klanten
- Aantal dealregistraties voor nieuwe klanten
- Aantal dealregistraties omgezet in verkoopkansen
- Aantal dealregistraties goedkeuring in behandeling
- Aantal goedgekeurde dealregistraties
- Aantal vervallen dealregistraties
- Aantal dagen goedkeuring in behandeling
- Gemiddeld aantal dagen voor goedkeuring
- Gemiddelde geldigheidsperiode (in dagen)
- Percentage goedgekeurde dealregistraties
- Percentage afgewezen dealregistraties
- Percentage teruggestuurde dealregistraties
- Percentage dealregistraties omgezet in verkoopkansen
- Aantal dealregistraties met succesvolle resultaten

Statistieken afsluitdatum

De volgende statistieken worden gebaseerd op de afsluitdatum van de registraties:

- Statistieken dealregistratie
 - Totale dealomvang bij openstaande dealregistraties
 - Gemiddelde totale dealomvang bij openstaande dealregistraties
 - Totale omzet uit dealregistraties
 - Gemiddelde totale omzet uit dealregistraties
 - Totaalomzet vorig kwartaal van dealregistraties
 - Gemiddelde totaalomzet vorig kwartaal van dealregistraties

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met behulp van het onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie' kunt u de trends en tendensen van de regelitems voor dealregistratie identificeren. Met dit onderwerpgebied kunt u basisquery's maken met statistieken voor de omzet per product voor dealregistratie. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de kenmerken van kerndimensies. Gebruik dit onderwerpgebied als u antwoord wilt krijgen op vragen zoals:

- Wat is de verwachte maximumomzet die op basis van één product voor een afzonderlijke dealregistratie wordt gegenereerd?
- Als alleen naar de openstaande dealregistraties wordt gekeken, wat is dan de gemiddelde omzet voor elke dealregistratie (zoals berekend op basis van de omzetrecords)?
- Naar hoeveel unieke producten wordt in alle dealregistraties verwezen (ongeacht de goedkeuringsstatus)?
- Wat zijn de topproducten voor alle openstaande dealregistraties (per totale hoeveelheid, per totale omzet, per instantie en per gemiddelde hoeveelheid voor elke dealregistratie of per gemiddelde omzet voor elke dealregistratie)?
- Is een lijstweergave mogelijk met alle openstaande dealregistraties waarvoor ten minste één productomzetregelitem nul is, een nulhoeveelheid heeft of een nulprijs heeft?
- Wat waren de topproducten in het vorige kwartaal (per hoeveelheid, per omzet, per instantie, per gemiddelde hoeveelheid per dealregistratie of per gemiddelde omzet voor elke dealregistratie)?

Type relatie

Een-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gekoppelde relatie
- Gekoppelde klant
- Gekoppelde verkoopkans
- Datum (op basis van de afsluitdatum van de dealregistratie)
- Registratie deal
- Omzet per product voor dealregistratie

- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Productcategorie

Statistieken

Het onderwerpgebied bevat de volgende statistieken:

- Statistieken voor omzet per product voor dealregistratie
 - Aangepaste statistieken voor omzet per product voor dealregistratie:
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld geïndexeerd aantal
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal producten
 - Aantal producten voor dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Aantal producten voor openstaande dealregistraties
 - Gemiddeld aantal producten voor dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Gemiddeld aantal producten voor openstaande dealregistraties
 - Gemiddelde prijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Gemiddelde totale omzet vorig kwartaal
 - Gemiddelde omzet
 - Gemiddelde totale hoeveelheid voor dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Gemiddelde totale hoeveelheid voor openstaande dealregistraties
 - Gemiddelde totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Gemiddelde totale omzet voor openstaande dealregistraties
 - Gemiddeld aantal producten (per dealregistratie)
 - Totale omzet vorig kwartaal
 - Totale omzet vorig kwartaal (000)
 - Totale hoeveelheid
 - Totale hoeveelheid (000)
 - Totale hoeveelheid voor dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Totale hoeveelheid voor openstaande dealregistraties

- Totale omzet
- Totale omzet (000)
- Totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen (000)
- Totale omzet voor openstaande dealregistraties
- Totale omzet voor openstaande dealregistraties (000)
- Hoofdaccount partner

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Dealer' kunt u de dealerhistorie voor serviceaanvragen en activiteiten analyseren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Dealer
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken dealer
 - Aangepaste statistieken dealer

- Aantal dealers
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal activiteiten
- Aantal openstaande activiteiten
- Aantal gesloten activiteiten

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Huishouden' kunt u rapporten maken van huishoudens voor de dimensie 'Relatie'. Met dit rapport kunnen adviseurs en hun managers vragen beantwoorden zoals:

- Welke cliënten horen bij welke huishoudens?
- Hoe zijn de huishoudensactiva in mijn bedrijvenboek over mijn cliënten verdeeld?
- Welke huishoudens hebben de hoogste totale activawaarde?

U kunt de huishoudensrapporten combineren met portefeuille rapporten om betere service te bieden aan uw klanten, vooral omdat u uw klanten als leden van een huishouden leert kennen.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Huishouden
- Relatie
- Relatie huishouden

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
 - Totaal netto materieel actief huishouden
 - Totaal netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden
 - Totaal activa relatie
 - Totaal activa
 - Gemiddelde totale activa
 - Totaal onkosten relatie
 - Totaal onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten
 - Totaal inkomsten relatie
 - Totaal inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten
 - Totaal passiva relatie
 - Totaal passiva
 - Gemiddelde totale passiva
 - Netto materieel actief relatie
 - Netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief

- Aangepaste statistieken huishouden
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal relaties
- Aantal serviceaanvragen relatie
- Aantal leads relatie
- Aantal huishoudens

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de leadstatistieken analyseren per account, rayon account, campagne, relatie, datum, lead, verkoopkans, toegewezen aan (gebruiker) en hoofdaccount partner. Dit onderwerpgebied bevat recordtypen met verwijzingen naar statistieken waarmee de leadkwaliteit, leadconversie en omzet gekoppeld aan leads wordt geanalyseerd.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Relatie
- Datum

- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal nieuwe verkoopkansen
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het converteren van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop de lead is gemaakt en de datum waarop de lead is geconverteerd, gedeeld door het aantal leads dat is geconverteerd naar verkoopkansen.)
 - Gemiddeld aantal dagen voor de follow-up van leads
 - Gerealiseerde omzet voor lead
 - Verwachte omzet voor lead
 - Omzet verkoopkans voor lead
 - Verwachte omzet

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Door middel van marktontwikkelingsfondsen (Market Development Funds of MDF) kan de merkeigenaar op systematische wijze marketingfondsen beschikbaar stellen aan partners, zodat partners de producten van de merkeigenaar in specifieke geografische gebieden kunnen verkopen of het merk kunnen marketen. Via MDF-aanvragen vragen partners vooraf goedkeuring voor de financiering van marketingactiviteiten. Als de merkeigenaar de MDF-aanvraag goedkeurt, kunnen partners de activiteit uitvoeren. Vervolgens kunnen ze een MDF-claim indienen om het voorlopig goedgekeurde bedrag dat ze hebben uitgegeven, terug te krijgen.

Merkeigenaren moeten kunnen beschikken over statistieken en informatie over MDF-aanvragen voor elke partner en elk kwartaal, zodat ze de marketingactiviteiten en kanaalverkopen op elkaar kunnen afstemmen. Met het onderwerpgebied voor analyse 'Historie MDF-aanvragen' beschikken merkeigenaren over de vereiste informatie om hun MDF-budgetten te beheren en fondsen toe te wijzen aan activiteiten die het maximale rendement opleveren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Account hoofdpartner
- Campagne
- MDF-aanvraag
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Goedkeurder

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken MDF-aanvraag
 - Aangepaste statistieken MDF-aanvraag
 - MDF-aanvraagstatistieken op datum ingediend

- Aantal MDF-aanvragen
- Aangevraagd bedrag
- Gemiddeld aangevraagd bedrag
- Bedrag vooraf goedgekeurd
- Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd
- Aangevraagd totaalbedrag claim
- Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim
- Goedgekeurd totaalbedrag claim
- Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim
- Aantal MDF-aanvragen
- Aangevraagd bedrag
- Gemiddeld aangevraagd bedrag
- Bedrag vooraf goedgekeurd
- Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Gemiddeld aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Bedrag vooraf goedgekeurd vorig kwartaal
- Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd vorig kwartaal
- Aangevraagd totaalbedrag claim
- Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim
- Goedgekeurd totaalbedrag claim
- Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim
- Aangevraagd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Goedgekeurd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Aantal MDF-aanvragen waarvoor goedkeuring is vereist
- Aangevraagde hoeveelheid waarvoor goedkeuring is vereist
- Aantal ingediende MDF-aanvragen
- Aantal goedgekeurde MDF-aanvragen
- Aantal afgewezen MDF-aanvragen
- Aantal geretourneerde MDF-aanvragen
- Aantal geannuleerde MDF-aanvragen

- Aantal verlopen MDF-aanvragen
- Aantal ingediende MDF-claims
- Aantal goedgekeurde MDF-claims
- Aantal afgewezen MDF-claims
- Percentage goedgekeurde MDF-aanvragen
- Percentage verlopen MDF-aanvragen
- Percentage afgewezen MDF-aanvragen
- Percentage geretourneerde MDF-aanvragen
- Aantal dagen waarvoor goedkeuring is vereist
- Aantal dagen voor goedkeuring
- Gemiddeld aantal dagen waarvoor goedkeuring is vereist
- Gemiddeld aantal dagen voor goedkeuring

Gebruiksnotities

Als uw bedrijf de weergavenaam voor MDF-aanvragen wijzigt in een aangepaste naam, wordt de aangepaste naam weergegeven in Oracle CRM On Demand Answers.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Zakelijke doelstelling

Een gebeurtenis medische opleiding kan elk type promotionele of educatieve gebeurtenis zijn die wordt bijgewoond door artsen of medici. Vanuit het perspectief van een bedrijf worden de volgende typen gebeurtenissen medische opleiding onderscheiden:

- **Verkoperniveau.** Uitgevoerd door een manager of een of meer verkopers.
- **Bedrijfsniveau of nationaal niveau.** Een nationale training of bijeenkomst voor een bepaalde groep medici.

U kunt gebeurtenissen op nationaal niveau plannen voor een bepaald product of een bepaalde periode, en vervolgens bronnen toewijzen per regio, district of verkoper. Farmaceutische bedrijven hebben cijfers en informatie over medische gebeurtenissen nodig om verkoop- en marketingactiviteiten op elkaar af te stemmen. Vanuit het oogpunt van naleving wordt met rapporten informatie geleverd aan bedrijven, zodat bedrijven hun budget kunnen bewaken en zorgen dat daarvan niet of slechts weinig wordt afgeweken.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gebeurtenis medische opleiding
- Genodigden
- Productcategorie
- Product
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Cijfers gebeurtenis medische opleiding
 - Aantal genodigden
 - Aantal gebeurtenissen medische opleiding
 - Kosten gebeurtenis medische opleiding

(Definitie: de kosten van voltooide activiteiten voor alle genodigden van een gebeurtenis medische opleiding.)
 - Budget gebeurtenis medische opleiding

De cijfers over het budget zijn afkomstig van de dimensie. Als alleen de dimensie 'Gebeurtenis medische opleiding' wordt gebruikt, is dit cijfer de som van de dimensieveldwaarde. Als echter andere dimensies (met name 'Genodigde') worden gebruikt, wordt dit cijfer berekend als het maximum van de dimensieveldwaarde.
 - Overschot/tekort budget

(Definitie: het verschil tussen het budget en de kosten van de gebeurtenis.)

Gebruiksnotities

Als uw bedrijf de weergegeven naam voor een gebeurtenis medische opleiding verandert, wordt de aangepaste naam weergegeven in Oracle CRM On Demand Answers.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en concurrentaccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkansen. Het enige verschil is dat het de dimensie voor de concurrerende account bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en concurrerende accounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één concurrerende account, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Concurrent verkoopkans
- Relatie van relatie
- Account
- Rayon account
- Verkoopkans
- Campagne

- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Statistieken verkoopkans op openingsdatum
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Omzet
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal successen
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag.)
 - Gem. verkoopcyclus
 - Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
 - Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag.)

- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het totale aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal

Gebruiksnotities

Geen

Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkansen. Het enige verschil is dat het de partneraccountdimensie bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één partneraccount, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Partner verkoopkansen
- Relatie van relatie
- Account
- Rayon account
- Verkoopkans
- Campagne
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken verkoopkansen
 - Aangepaste statistieken verkoopkansen
 - Statistieken verkoopkansen op openingsdatum
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Omzet
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal successen
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
 - Gem. verkoopcyclus
 - Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)

- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied heeft de dimensies account, rayon, campagne, relatie, eigenaar en datum. Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen en omvat verkoopkansstatistieken en quotastatistieken. Verkoopkansstatistieken worden op het laagste gegevensniveau in dit onderwerpgebied gedefinieerd. U kunt dus de statistieken voor alle dimensies analyseren. Quotastatistieken bevinden zich echter op een hoger gegevensniveau en kunnen alleen worden geanalyseerd op de volgende dimensies: datum (maand), quota en eigenaar.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Verkoopkans
- Campagne
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum
- Account hoofdpartner
- Quota

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken verkoopkans

Aangepaste statistieken verkoopkans

- Statistieken verkoopkans op openingsdatum
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Omzet
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal successen
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
 - Gem. verkoopcyclus
 - Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)

- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal
- Statistieken quota
 - Quotawaarde

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kunt u inkomsten van producten met verkoopkans analyseren op account, accountrayon, partner, campagne, kans, kansproduct, gebruik door gebruiker, product en productcategorie. Omdat elke terugkerende productomzetrecord een andere begindatum kan hebben, heeft dit onderwerpgebied het laagste gegevensniveau en bevat het een rij voor elke terugkerende productomzetcord binnen de verkoopkans. Gezien het hoge gegevensniveau van dit onderwerpgebied biedt het maximale flexibiliteit voor

de verzameling van gegevens op elk niveau van de ondersteunde dimensies. Dit onderwerpgebied bevat tevens de quotadimensie en statistieken, waarmee u zowel over verkoopkansomzet als quotastatistieken in hetzelfde verslag kunt rapporteren.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum
- Verkoopkans
- Omzet per product voor verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Productcategorie
- Quota
- Rayon

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet per product voor verkoopkans
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quota
 - Quotawaarde

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Partner' kunt u de partnerhistorie analyseren. U kunt leads, verkoopkansen en omzet per partner en rayon analyseren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Partner
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken eigenaar partner
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal partners met verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Omzet product (000)

- Aantal leads
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Gemiddeld aantal dagen voor het omzetten van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop een lead is gemaakt en omgezet gedeeld door het aantal leads dat naar verkoopkansen is omgezet)
- Gemiddeld aantal dagen voor de follow-up van leads
- Gemiddelde potentiële omzet
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Aantal partners met leads
- Aangepaste statistieken partner
- Aantal partners

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijplijn'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het Analytisch onderwerpgebied 'Historie pijplijn' biedt een maandelijkse momentopname van alle verkoopkansen in Oracle CRM On Demand. Pijplijnmomentopnamen worden dagelijks gemaakt tijdens de nachtelijke verwerking, maar het archiveerproces bewaart alleen de laatste pijplijnmomentopname voor elke maand en schoont de andere momentopnamen op. Deze pijplijnmomentopnamen worden nooit verwijderd. Tijdens volledige extractie, transformatie en laden (ETL) van gegevens, wordt er een back-up gemaakt van deze momentopnamen en worden ze volledig hersteld. Als bedrijven hun type boekjaarkalender wijzigen, worden deze historische momentopnamen niet opnieuw uitgelijnd met de nieuwe boekjaarkalenderdefinitie.

Voor bedrijven met een aangepast type boekjaarkalender kunnen deze historische momentopnamen alleen worden gerapporteerd voor de boekjaardefinities die zijn gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Momentopnamen worden alleen gemaakt voor verkoopkansen die in het laatste kwartaal zijn gesloten. Momentopnamen worden echter voor alle open verkoopkansen gemaakt.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- In eigendom van gebruiker
- Verkoopkans
- Datum momentopname pijplijn
- Datum
- Rayon

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken historische pijplijn
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
 - Verwachte omzet voorgaand kwartaal
 - Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal
 - Omzet verkoopkans voorgaand kwartaal (000)
 - Verwachte omzet voorgaand kwartaal (000)
 - Gerealiseerde omzet voorgaand kwartaal (000)
 - Rayon

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt de mogelijkheid om portefeuillehistorie, relaties en producten te analyseren. Portefeuillerrapporten bieden de mogelijkheid om rapporten te genereren over portefeuilles voor de volgende dimensies: 'Relatie', 'Account', 'Product', 'Adviseur' en 'Tijd'. Aan de hand van dit rapport kunnen adviseurs en hun managers vragen beantwoorden, zoals:

- Welke financiële producten hebben klanten en wat is hun demografische profiel?
- Hoeveel van de activa van mijn klanten zijn geïnvesteerd in welke fondsen en fondstypen?
- Wat is de omvang van de activa in het 'Book of Business' van elke adviseur?
- Wat zijn de typen fondsen in het 'Book of Business' van elke adviseur?
- Wie zijn mijn beste klanten, gesorteerd op portefeuilleomvang en omzet?

Aan de hand van deze informatie kunt u portefeuilles analyseren in relatie tot zowel klanten als adviseurs.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Instelling
- Datum
- Product
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Portefeuille

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken portefeuille
 - Aangepaste statistieken portefeuille
 - Aantal portefeuilles
 - Totale activumwaarde
 - Leenbedrag
 - Premie
 - Omzet
 - Nominale waarde
 - Kredietlimiet
 - Gemiddelde totale activumwaarde
 - Gemiddeld leenbedrag
 - Gemiddelde premie
 - Gemiddelde omzet
 - Gemiddelde nominale waarde
 - Gemiddeld kredietlimiet

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Product'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied stelt u in staat omzetstatistieken te analyseren op product, account, gebruiker, verkoopkans, datum en territorium. Het gegevensniveau is iets hoger dan dat van het onderwerpgebied Verkoopkansproductrapportage, omdat u hier de omzet kunt analyseren vanuit het perspectief van de productdimensie. Dit onderwerpgebied dicht het hiaat tussen de onderwerpgebieden voor rapportage 'Verkoopkansen' en 'Verkoopkansen-Producten'.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- In eigendom van gebruiker
- Verkoopkans
- Producten
- Datum
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet product
 - Aangepaste statistieken omzet product
 - Omzet
 - Verwachte omzet product
 - Gerealiseerde omzet product
 - Omzet product (000)
 - Verwachte omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Inkoopprijs
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Totale hoeveelheid
 - Productomzet voorgaand kwartaal
 - Gerealiseerde productomzet voorgaand kwartaal
 - Productomzet voorgaand kwartaal (000)
 - Gerealiseerde productomzet voorgaand kwartaal (000)

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase'

Het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' heeft de volgende kenmerken.

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u verkoopkansen in verschillende verkoopfasen analyseren op basis van de dimensies 'Account', 'Verkoopkans', 'Verkoopfase' en 'Datum'. Het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' omvat op gebeurtenissen gebaseerde historische momentopnamen van verkoopkansen en is alleen beschikbaar voor historische analyses. Doordat verkoopkansen verschillende verkoopfasen doorlopen, omvat dit onderwerpgebied meer records dan het onderwerpgebied 'Verkoopkansen'. Het aantal records voor het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' is gelijk aan het aantal verkoopkansen maal het aantal verkoopfasen dat de verkoopkansen hebben doorlopen.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Account
- Verkoopkans
- Historische verkoopfase

Statistieken

Dit is de volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied:

- Cijfers verkoopfase
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal dagen in fase
 - Aantal verkoopkansen
 - Bijproduct
 - Ratio bijproduct

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de serviceaanvraaghistorie, accounts en activa analyseren. Met dit onderwerpgebied kunt u tevens serviceaanvragen analyseren voor de dimensies 'Account', 'Relatie', 'Serviceaanvraag', 'Gebruiker', 'Partner' en 'Datum'. Tevens kunt u belangrijke prestatiestatistieken meten en analyseren voor de klantorganisatie voor serviceaanvragen, inclusief de vraag hoe lang serviceaanvraag openstaand zijn geweest en hoe lang het heeft geduurd voordat de serviceaanvragen zijn gesloten. Met deze prestatiestatistieken voor serviceaanvragen kunt u de klanttevredenheid, de productiviteit van medewerkers voor uw bedrijf verbeteren en de operationele kosten voor uw bedrijf terugbrengen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Relatie
- Datum
- Dealer
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Product
- Serviceaanvraag
- Voertuig

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag
 - Statistieken serviceaanvraag op datum gerealiseerd

- Aantal geannuleerde serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
 - Aantal gesloten serviceaanvragen (SA's) (datum gerealiseerd)
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
 - Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
- Aangepaste statistieken serviceaanvraag
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

De aangepaste velden in de dimensie 'Voertuig' worden gedeeld door het type record 'Voertuig' en het type record 'Activa'. Het type record 'Voertuig' bevat twee sets aangepaste velden: één set die wordt gedeeld met het type record 'Activa' en wordt weergegeven in de dimensie 'Voertuig', en één set die alleen voor het type record 'Voertuig' wordt gebruikt. De aangepaste velden die alleen voor het type record 'Voertuig' worden gebruikt, zijn niet in rapporten beschikbaar. Als u aangepaste velden toevoegt aan het type record 'Voertuig', voegt u velden die u in rapporten wilt opnemen toe aan de gedeelde aangepaste velden in het type record 'Activa' en 'Voertuig', niet aan de aangepaste velden die alleen voor het type record 'Voertuig' worden gebruikt.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met aanvragen voor speciale prijzen kunnen partners en merkeigenaren een set bedrijfsprocessen uitvoeren, waarbij een partner de merkeigenaar vraagt om een lagere prijs voor een product (vanwege diverse redenen, zoals een reactie op een concurrerende deal of algemeen dalende prijstrends).

Via dit onderwerpgebied kunt u historische analyses en rapporten uitvoeren voor aanvragen voor speciale prijzen, zodat u de prestaties van partners kunt vaststellen. U kunt gebruikmaken van statistieken en gegevens, zoals geautoriseerde prijskortingen voor elk product, kwartaal en elke partner om de effectiviteit en productprestaties in het kanaal te meten.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Datum (gebaseerd op de begindatum voor de aanvraag voor de speciale prijs)
- Registratie deal
- Eindklant
- Laatst goedgekeurd door
- Verkoopkans
- In eigendom van gebruiker
- Account hoofdpartner
- Product
- Productcategorie
- Aanvraag speciale prijs

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken speciale prijs product
 - Statistieken speciale prijs product op autorisatiedatum
 - Aantal aanvragen speciale prijs (autorisatiedatum)
 - Geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum)
 - Geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum) (000)
 - Aangevraagd bedrag (autorisatiedatum)
 - Aangevraagd bedrag (autorisatiedatum) (000)
 - Gem. geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum)
 - Gem. aangevraagd bedrag (autorisatiedatum)
 - Gem. hoeveelheid (autorisatiedatum)
 - Hoeveelheid (autorisatiedatum)

- Statistieken speciale prijs product op ingediend op
 - Aantal aanvragen speciale prijs (ingediend op)
 - Geautoriseerd bedrag (ingediend op)
 - Geautoriseerd bedrag (ingediend op) (000)
 - Aangevraagd bedrag (ingediend op)
 - Aangevraagd bedrag (ingediend op) (000)
 - Gem. geautoriseerd bedrag (ingediend op)
 - Gem. aangevraagd bedrag (ingediend op)
 - Gem. hoeveelheid (ingediend op)
 - Hoeveelheid (ingediend op)
- Aantal aanvragen speciale prijs
- Geautoriseerd bedrag
- Geautoriseerd bedrag (000)
- Aangevraagd bedrag
- Aangevraagd bedrag (000)
- Gem. geautoriseerd bedrag
- Gem. aangevraagd bedrag
- Gem. geautoriseerde kosten
- Gem. geautoriseerd kortingspercentage
- Gem. adviesprijs (door fabrikant voorgestelde detailhandelprijs)
- Gem. inkoopkosten
- Gemiddelde hoeveelheid
- Gem. aangevraagde kosten
- Gem. aangevraagd kortingspercentage
- Gem. aangevraagde prijs wederverkoop
- Gem. voorgestelde prijs wederverkoop
- Hoeveelheid
- Geautoriseerd bedrag vorig kwartaal
- Geautoriseerd bedrag vorig kwartaal (000)
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal (000)
- Hoeveelheid vorig kwartaal

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand. Om toegang tot dit onderwerpgebied te kunnen krijgen, is de machtiging 'Gebruik bijhouden' vereist. Deze machtiging is standaard toegewezen aan de gebruikersrol 'Beheerder'.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen gebruikers waaraan de machtiging 'Gebruik bijhouden' is toegewezen, het gebruik van Oracle CRM On Demand binnen het bedrijf analyseren. Bedrijven kunnen het gebruik van de volgende toepassingsgebieden in Oracle CRM On Demand analyseren:

- Gebruik toepassing
- Implementatie gebruiker
- Set-up en configuratie

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Inhoud
- Datum
- Type object
- Gebruiker

Statistieken

Hieronder vindt u een volledig overzicht van de statistieken voor dit onderwerpgebied en de velden waarvoor ze worden opgeslagen.

In de volgende tabel worden de prestatiestatistieken voor analyse weergegeven. Deze statistieken hebben betrekking op de prestaties van query's.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
------------	-----------	--------------	-------------	--------------

Aantal aanvragen	Ja	Ja	Ja	Aantal aanvragen op rapport- en dashboardnamen per week.
Aantal mislukte pogingen	Ja	Ja	Ja	Aantal mislukte pogingen op rapport- en dashboardnamen per week.
Gemiddelde reactietijd (s)	Ja	Ja	Ja	Gemiddelde reactietijd (in seconden) voor aanvragen.

In de volgende tabel worden de statistieken voor het toepassingsgebruik in Oracle CRM On Demand weergegeven. Deze statistieken hebben betrekking op het gebruik van de verschillende objecttypen voor de toepassing, zoals het aantal gemaakte, bijgewerkte en verwijderde records. Met de waarde *Ja* in de tabel wordt aangegeven dat de statistiek beschikbaar is voor het veld.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
Aantal gemaakte records	Ja	Ja	Ja	Aantal gemaakte records op object en gebruiker per maand
Aantal bijgewerkte records	Ja	Ja	Ja	Aantal bijgewerkte records op object en gebruiker per maand
Aantal verwijderde records	Ja	Ja	Ja	Aantal verwijderde records op object en gebruiker per maand

In de volgende tabel worden de prestatiestatistieken voor paginaweergave in Oracle CRM On Demand weergegeven.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
Aantal aanvragen	Ja	Ja	Ja	Aantal aanvragen op pagina per week
Gemiddelde reactietijd (ms)	Ja	Ja	Ja	Gemiddelde reactietijd (in milliseconden) voor paginaweergaven

In de volgende tabel worden de statistieken voor de set-up en configuratie weergegeven. Deze statistieken zijn een momentopname van de laatste set-up- en configuratiegegevens van Oracle CRM On Demand die in het systeem aanwezig waren op het moment dat er een incrementeel vernieuwingsproces werd uitgevoerd voor de gegevens voor het bijhouden van het gebruik. De statistieken voor de set-up en configuratie zijn uniek omdat ze op geen enkel dimensieniveau worden vastgelegd.

Statistiek	Omschrijving
Aantal beheerders	Aantal beheerders die over een van de volgende machtigingen beschikken: 'Bedrijf beheren', 'Bedrijf beheren - Valuta definiëren', 'Bedrijf beheren - Alle wachtwoorden opnieuw instellen', 'Thema's beheren', 'Inhoud beheren', 'Inhoud beheren - Bijlagen beheren',

	'Boeken beheren', 'Rayons beheren', 'Gebruikers en toegang beheren', 'Gebruikers en toegang beheren - Gedelegeerde gebruikers beheren'
Aantal toewijzingsregels	Aantal gedefinieerde toewijzingsregels in Oracle CRM On Demand
Aantal boeken	Aantal gedefinieerde boeken in Oracle CRM On Demand
Aantal valuta's	Aantal geactiveerde valuta's in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste velden	Aantal gebruikte aangepaste velden in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste objecten	Aantal geïmplementeerde aangepaste velden in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste tabbladen	Aantal gebruikte aangepaste webtabbladen in Oracle CRM On Demand
Aantal groepen	Aantal ingestelde groepen in Oracle CRM On Demand
Aantal talen	Aantal ingeschakelde talen in Oracle CRM On Demand
Aantal producten	Aantal gedefinieerde producten in Oracle CRM On Demand
Aantal verkoopprocessen	Aantal gedefinieerde verkoopprocessen in Oracle CRM On Demand
Aantal rayons	Aantal ingestelde rayons in Oracle CRM On Demand
Aantal webapplets	Aantal gebruikte webapplets in Oracle CRM On Demand
Aantal webkoppelingen	Aantal gebruikte webkoppelingen in Oracle CRM On Demand
Aantal workflows	Aantal ingestelde workflows in Oracle CRM On Demand

In de volgende tabel worden de statistieken voor implementaties van gebruikers weergegeven. Met behulp van deze statistieken kunnen bedrijven gebruikersimplementaties van de toepassing van Oracle CRM On Demand controleren en analyseren. Met de waarde *Ja* in de tabel wordt aangegeven dat de statistiek beschikbaar is voor het veld.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Omschrijving
Aantal actieve gebruikers	Nee	Ja	Aantal actieve gebruikers in de toepassing
Aantal dagen sinds laatste aanmelding	Ja	Nee	Aantal dagen sinds de laatste aanmelding van de gebruiker
Aantal gedelegeerde gebruikers	Nee	Ja	Aantal gedelegeerde gebruikers in de desbetreffende week

Aantal licenties	Nee	Nee	Aantal gedefinieerde licenties in het bedrijfsprofiel
Totaal aantal aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal keren dat een gebruiker zich gedurende een bepaalde maand heeft aangemeld. Als een gebruiker zich vandaag drie keer aanmeldt, wordt dit als drie aanmeldingen voor de huidige week geteld.
Aantal unieke aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal unieke keren dat een gebruiker zich gedurende een bepaalde maand heeft aangemeld. Als een gebruiker zich vandaag drie keer aanmeldt, wordt dit als één aanmelding voor de huidige week geteld.
Aantal niet-geslaagde aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal mislukte aanmeldingen per gebruiker per maand
Percentage (%) aangemeld	Nee	Ja	Aantal gebruikers dat zich in de desbetreffende week heeft aangemeld, gedeeld door het aantal actieve gebruikers.
Gemiddelde aanmeldfrequentie per maand	Nee	Ja	Aantal unieke aanmeldingen voor een bepaalde maand, gedeeld door het aantal gebruikers dat zich in de desbetreffende maand heeft aangemeld.

Gebruiksnotities

Dit onderwerp bevat gebruiksnotities.

Gegevens voor bijhouden gebruik

De gegevens voor het bijhouden van het gebruik in data warehouse worden wekelijks vernieuwd op basis van de gegevens in de toepassing Oracle CRM On Demand. Het vernieuwingsproces voor het bijhouden van het gebruik wordt uitgevoerd in het weekeinde en maakt niet deel uit van het nachtelijke, incrementele vernieuwingsproces van de overige gegevens in Oracle CRM On Demand Answers.

De statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden alleen opnieuw berekend voor de huidige maand. De gegevens van de vorige maand worden niet opnieuw berekend, tenzij de week aan het einde van de maand valt. Als het incrementele vernieuwingsproces voor de gegevens voor het bijhouden van het gebruik bijvoorbeeld op vrijdag 28 mei 2010 wordt uitgevoerd, worden de statistieken voor deze gegevens opnieuw berekend voor de hele maand mei, beginnend bij 1 mei 2010. Als het incrementele vernieuwingsproces wordt uitgevoerd op vrijdag 4 juni 2010, worden de statistieken voor mei en juni opnieuw berekend omdat die week in zowel mei als juni valt.

De statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden -per kalendermaand samengevat. Hoewel u deze statistieken kunt analyseren op basis van de boekjaarkalenders van een bedrijf, worden ze niet op één lijn gebracht met de boekjaarkalender van bedrijven die niet-standaardkalenders gebruiken. In de definities van boekjaarkalenders kunnen afwijkingen ontstaan, met name als u een kalender van het type '4-4-5' of '5-4-4' of een aangepaste kalender gebruikt waarin twee kalendermaanden in één boekjaarperiode beginnen of waarin geen enkele kalendermaand in een boekjaarperiode begint. In dergelijke situaties kunnen de gebruiksstatistieken hoger uitvallen of kunnen de statistieken voor een bepaalde boekjaarperiode ontbreken.

De meeste gegevens voor het bijhouden van het gebruik worden op weekniveau vastgelegd. Sommige statistieken voor gebruikersimplementaties worden niet op weekniveau vastgelegd. Statistieken voor set-up en configuratie worden nooit op weekniveau vastgelegd. Omdat de gegevens voor het bijhouden van het gebruik op weekniveau worden vastgelegd, kunnen deze gegevens per maand, kwartaal en jaar worden geaggregeerd. Als de gegevens echter op een lager niveau dan het weekniveau worden uitgevoerd, worden er mogelijk geen resultaten gegenereerd.

Aanmeldhistorie gebruiker

Gegevens van de aanmeldhistorie van een gebruiker die ouder zijn dan 90 dagen, worden doorlopend uit de toepassing van Oracle CRM On Demand verwijderd. Met de functie 'Gebruik bijhouden' kunnen de statistieken van gebruikersimplementaties dus ongeveer 90 dagen worden ondersteund als de toepassing van Oracle CRM On Demand de eerste keer naar deze release wordt bijgewerkt. De gegevens van de historie van gebruikersimplementaties worden echter in data warehouse bewaard om de analyse van ontwikkelingen in de historie van statistieken voor gebruikersimplementaties in het onderdeel 'Analyse' in Oracle CRM On Demand te ondersteunen. Deze gegevens blijven behouden tot het volgende volledige vernieuwingsproces, zelfs nadat de gegevens uit Oracle CRM On Demand zijn verwijderd.

Prestatiestatistieken voor het bijhouden van het gebruik

De prestatie-statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden per kalenderweek verzameld. Als u een afwijkende kalender gebruikt, bijvoorbeeld een kalender van het type '5-4-4' of '4-4-5' of een aangepaste boekjaarkalender, bestaat de mogelijkheid dat een boekmaand of -kwartaal meer of minder weken bevat dan andere boekmaanden of -kwartalen. Dit betekent dat de prestatie-statistieken voor het gebruik in een maand of kwartaal enigszins hoger of lager kunnen uitvallen. Dit probleem kan zich voordoen als de prestatie-statistieken voor het gebruik bij uw bedrijf niet volledig zijn afgestemd op de definities van de boekjaarkalender van het bedrijf en de statistieken worden geanalyseerd per maand of per kwartaal van het boekjaar.

Dimensie 'Inhoud'

De dimensie 'Inhoud' komt zowel in de prestatiestatistieken voor analyse als de prestatiestatistieken voor paginaweergave voor.

Als u een rapport wilt maken van de prestatiestatistieken voor analyse, gebruikt u het veld 'Categorie inhoud' om op de volgende voorwaarde te filteren:

Categorie inhoud = Analyse

Als u een rapport wilt maken van de prestatiestatistieken voor paginaweergave, gebruikt u het veld 'Categorie inhoud' om op de volgende voorwaarde te filteren:

Categorie inhoud = Paginaweergave

Bij het analyseren van de prestatiestatistieken voor paginaweergave zijn alleen de volgende velden beschikbaar voor de dimensie 'Inhoud': 'Categorie inhoud' en 'Naam inhoud'. Voor de paginaweergaveprestaties wordt met de waarde 'Naam inhoud' de titel van het scherm aangegeven. Bij de prestatieanalyse wordt met de waarde 'Naam inhoud' de rapport- of dashboardnaam aangegeven.

Prestatiestatistieken voor analyse

Prestatiestatistieken voor analyse kunnen niet met andere statistieken worden gecombineerd. De prestatiestatistieken voor paginaweergave kunnen niet met andere statistieken worden gecombineerd. Deze twee prestatiestatistieken worden op verschillende detailniveaus opgeslagen, die afwijken van elkaar en van alle andere statistieken. De prestatiestatistieken voor analyse worden vastgelegd op inhouds-, gebruikers- en weekniveau. Deze statistieken worden elke keer verzameld dat een gebruiker een rapport uitvoert en worden op weekniveau samengevat. De gemiddelde reactietijd wordt in seconden gemeten.

De prestatiestatistieken voor paginaweergave worden daarentegen op pagina- en weekniveau vastgelegd. Deze statistieken worden elke keer verzameld dat een pagina wordt weergegeven en worden op weekniveau samengevat. De gemiddelde reactietijd wordt in milliseconden gemeten.

Met de prestatieanalyse kunnen statistieken van afzonderlijke gebruikers worden gerapporteerd. De paginaweergaveprestaties worden echter alleen op bedrijfsniveau gerapporteerd. De meeste paginaweergaven hebben een titel, maar voor paginaweergaven zonder titel worden de prestatiestatistieken voor het gebruik gerapporteerd als *Overige*. Het gebruik van prestatieanalyse is beschikbaar voor gedeelde en persoonlijke dashboards, maar niet voor dynamische query's. In de inhoudsnamen van paginaweergaven en analyses worden statistieken weergegeven die zijn gebaseerd op de standaardtaal van het bedrijf en standaardobjectnamen. Ze bieden geen ondersteuning voor gebruikerstalen of het wijzigen van namen van objecten.

Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied voor analyse van accountomzet biedt de mogelijkheid om de accountomzet per product, categorie, rayon en gebruiker bij te houden.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Accountomzet
- Rayon account
- Campagne
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Product
- Productcategorie
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken accountomzet:
 - Aangepaste statistieken accountomzet
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quotum:
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Zie [Onderwerpgebied rapportage Prognoses](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'](#)" op pagina 877) voor meer informatie over de mogelijkheden van accountomzet. In het onderwerpgebied voor prognoses kunt u prognoses, quota en accountomzet combineren in een enkel doorzoekbaar rapport. Dimensies en statistieken voor de map 'Quotum' kunnen alleen worden gecombineerd met dimensies en statistieken voor de map 'Toegewezen aan (gebruiker)'.

Onderwerpgebied rapportage 'Accounts'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt een overzichtswaargave van statistieken voor de accounts van een bedrijf. Het accountrecordtype is het type record dat u wilt analyseren. Gebruik dit onderwerpgebied om vragen over accountprestaties te beantwoorden: welke bedrijven hebben het grootste aantal serviceaanvragen? Welke bedrijven hebben de meeste verkoopkansen? Met dit onderwerpgebied kunt u deze statistieken op elk gewenst niveau groeperen en totaliseren op basis van de dimensies 'Account', 'Rayon account' en 'Datum'. Voor een grondigere analyse op basis van andere bedrijfsgebieden moeten andere onderwerpgebieden worden gebruikt.

Type relatie

Overzicht

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie

840 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen

- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Concurrent' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één concurrentaccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum

- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Concurrent voor account
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)

- Gemiddelde omzet
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Potentiële omzet
- Gemiddelde potentiële omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gerealiseerde omzet product (000)
- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Partner' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één partneraccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Accountpartner
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne

- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen

- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Verwante account' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle verwante accounts voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking

heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één verwante account zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met verwante accounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Verwante account
- Relatie van relatie
- Account
- Campagne
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen

- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u een set activiteitstatistieken analyseren per dimensie van activiteit, account, verkoopkans, lead, campagne, relatie, serviceaanvraag en datum. Omdat met dit onderwerpgebied elke activiteitgebeurtenis en interactie in verband met deze recordtypen wordt weergegeven, bevindt dit onderwerpgebied zich op het laagste gegevensniveau; dit betekent dat de tabel met feiten van activiteiten waarmee dit onderwerpgebied wordt bepaald, mogelijk de grootste is. Met dit onderwerpgebied kunt u activiteitstatistieken totaliseren en analyseren met behulp van de grootste set dimensies. Dit onderwerpgebied is een meervoudig onderwerpgebied, waardoor de rapportage van gebruikersquota in relatie tot activiteitstatistieken mogelijk is.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans

- Serviceaanvraag
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activiteitstatistieken
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen geavanceerde aangepaste objecten worden geanalyseerd.

Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' is een specialistisch onderwerpgebied waarmee kan worden gerapporteerd over de één-op-veel-relatie en de veel-op-één-relatie tussen aangepaste objecten 4 tot en met 15 en vooraf gemaakte objecten, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Omdat in het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' de rapportage van alle objecten wordt verenigd in een enkel onderwerpgebied, is het nodig om voor het rapport een bepalende statistiek op te nemen waarmee een relatiepad tussen de objecten in het rapport kan worden gekozen. De rapportage van de veel-op-veel-relatie is met behulp van dit onderwerpgebied niet mogelijk omdat deze rapportage niet direct in Oracle CRM On Demand wordt ondersteund voor de aangepaste objecten 4 tot en met 15.

De veel-op-veel-relatie is geïmplementeerd voor aangepaste objecten 1, 2 en 3 en accounts, relaties, serviceaanvragen en verkoopkansen in 'Analytische gegevens'. Het is daarom alleen mogelijk om te rapporteren over de één-op-veel-relatie tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 en deze objecten. Het is niet mogelijk om te rapporteren over de één-op-veel-relatie tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 en activiteiten, activa, leads en producten.

Type relatie

Federatief

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Aangepast object 04
- Aangepast object 05
- Aangepast object 06

- Aangepast object 07
- Aangepast object 08
- Aangepast object 09
- Aangepast object 10
- Aangepast object 11
- Aangepast object 12
- Aangepast object 13
- Aangepast object 14
- Aangepast object 15
- Huishouden
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Product
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
- Activiteitstatistieken
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
- Statistieken campagne
 - Aantal campagnes
 - Aantal geplande campagnes
 - Aantal actieve campagnes
 - Aantal voltooide campagnes
 - Aantal accounts voor campagne
 - Aantal relaties voor campagne
 - Aantal leads voor campagne
 - Aantal verkoopkansen voor campagne
 - Aantal successen voor campagne
 - Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
 - Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
 - Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
 - Gemiddeld aantal dagen voor sluiten van verkoopkansen voor campagne
 - Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
 - Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
 - Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
 - Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
 - Leadconversiepercentage voor campagne
 - Gerealiseerde omzet voor campagne
 - Omzet verkoopkans voor campagne
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet voor campagne

- Percentage gerealiseerde verkoopkansen voor campagne
- Rentabiliteit
- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Aantal relaties
- Statistieken huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden (000)
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden (000)
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden (000)
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden (000)
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden (000)
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden (000)
 - Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden (000)
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden (000)
 - Totale activa relatie

- Totale activa
- Totale activa (000)
- Gemiddelde totale activa
- Gemiddelde totale activa (000)
- Totale onkosten relatie
 - Totale onkosten
 - Totale onkosten (000)
 - Gemiddelde totale onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten (000)
- Totale inkomsten relatie
 - Totale inkomsten
 - Totale inkomsten (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten (000)
- Totale passiva relatie
 - Totale passiva
 - Totale passiva (000)
 - Gemiddelde totale passiva
 - Gemiddelde totale passiva (000)
- Netto materieel actief relatie
 - Netto materieel actief
 - Netto materieel actief (000)
 - Gemiddeld netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief (000)
- Aangepaste statistieken huishouden
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal relaties

- Aantal serviceaanvragen relatie
- Aantal leads relatie
- Aantal huishoudens

- Statistieken leads
 - Aantal leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal nieuwe verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gerealiseerde omzet voor lead
 - Verwachte omzet voor lead
 - Omzet verkoopkans voor lead
- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal gesloten verkoopkansen

- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Statistieken partner
 - Aangepaste statistieken partner
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal partners
- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aangepaste statistieken object (deze statistieken worden herhaald voor aangepaste objecten 1 tot en met 15.)
 - Aangepaste statistieken aangepast object
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal aangepaste objecten

Gebruiksnotities

Rapporten zonder resultaten kunnen om verschillende redenen voorkomen. Eén reden is het ontbreken van een statistiek in het rapport. Uw rapport moet ten minste één statistiek bevatten.

U kunt ook een rapport zonder resultaten krijgen als u twee aangepaste objecten gebruikt die niet rechtstreeks aan elkaar zijn gekoppeld. Voorbeeld: als een accountobject rechtstreeks is gekoppeld aan aangepast object 4 en aangepast object 5, kunt u rapporteren over de koppeling tussen de account en aangepast object 4 en over de koppeling tussen de account en aangepast object 5. U kunt echter niet rapporteren over de gecombineerde koppeling tussen de account, aangepast object 4 en aangepast object 5 tenzij er een directe koppeling bestaat tussen aangepast object 4 en aangepast object 5 die in de toepassing is gedefinieerd.

In dit voorbeeld geldt ook het volgende: als een accountobject direct aan aangepast object 4 is gekoppeld en aangepast object 4 direct aan aangepast object 5 is gekoppeld, kunt u rapporteren over de koppeling tussen de account en aangepast object 4 en over de koppeling tussen aangepast object 4 en aangepast object 5. U kunt echter niet rapporteren over de gecombineerde koppeling tussen de account, aangepast object 4 en aangepast object 5 tenzij er een directe koppeling bestaat tussen de account en aangepast object 5 die in de toepassing is gedefinieerd.

Onderwerpgebied rapportage 'Activa'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kunt u activastatistieken analyseren op account, activa en productdimensies. U kunt activa en producten volgen die aan een klant of bedrijf zijn verkocht. Dit is één van de weinige onderwerpgebieden waar de zichtbaarheid van activarecords is gebaseerd op de zichtbaarheid van de verwante accountrecords.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Product

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activastatistieken
 - Aantal activa
 - Gemiddeld aantal activa

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt de mogelijkheid om accounts, relaties, verkoopkansen en producten te bekijken in de context van bedrijfsplannen, doelstellingen, plantypen, perioden, omzetdoelen en eenheden. Ook kunt u de werkelijke prestaties controleren in vergelijking met de doelen en doelstellingen in bedrijfsplannen. Resultaten kunnen worden gecombineerd met query's uit andere onderwerpgebieden om de resultaten met de doelen te vergelijken.

Type relatie

Een-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Bedrijfsplan
- Relatie
- Lead
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Periode
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Hoofdaccount partner
- Product
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken account

- Activiteitstatistieken
- Statistieken bedrijfsplan
- Statistieken relatie
- Statistieken leads
- Statistieken doelstelling
- Statistieken verkoopkans
- Statistieken partner
- Statistieken periode
- Statistieken accountplan
- Statistieken relatie plan
- Statistieken verkoopkansplan
- Statistieken serviceaanvraag

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied heeft meerdere dimensies, maar vermijd willekeurige combinaties van dimensies. Niet alle combinaties van dimensies leveren nuttige resultaten op. In de volgende lijst wordt de aansturende objectdimensie in een vet lettertype weergegeven en welke dimensies er mee kunnen worden gecombineerd om geldige resultaten te produceren.

- **Account:** Doelstelling, Accountplan
- **Activiteit:** Bedrijfsplan, Doelstelling
- **Bedrijfsplan:** Activiteit, Doelstelling, Partner, Periode, Accountplan, Planrelatie, Verkoopkansplan, Product
- **Relatie:** Doelstelling, Planrelatie
- **Lead:** Doelstelling
- **Doelstelling:** Account, Activiteit, Bedrijfsplan, Relatie, Lead, Verkoopkans, Periode, Product, Serviceaanvraag
- **Verkoopkans:** Doelstelling, Verkoopkansplan
- **Partner:** Bedrijfsplan
- **Periode:** Bedrijfsplan, Doelstelling
- **Accountplan:** Account, Bedrijfsplan
- **Relatie plan:** Bedrijfsplan, Relatie
- **Verkoopkansplan:** Bedrijfsplan, Verkoopkans
- **Product:** Bedrijfsplan, Planrelatie
- **Serviceaanvraag:** Doelstelling

Opmerking: als u dimensies in een rapport met elkaar combineert, zorg er dan voor dat u ook statistieken uit deze dimensies opneemt, zodat de juiste joins met Oracle CRM On Demand kunnen worden gemaakt. Als de

aansturende dimensie bijvoorbeeld 'Doelstelling' is en u enkele relatievelden wilt gebruiken, neem dan ook een doelstellingsstatistiek in uw query op. U kunt het afdrukken van de query onderdrukken, maar dit moet in de query staan.

Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied maakt uitgebreide analyse mogelijk van campagnes op de dimensies campagne, gebruiker en datum. U kunt het resultaat, de prestaties en het rendement van een campagne analyseren. Het bevat ook gegevens waarmee u problemen bij het behalen van de campagnedoelen kunt oplossen en toekomstige campagnes kunt optimaliseren.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Campagne
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Campagne' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type campagne'. Er bestaat ook een veld 'Code type campagne'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type campagne'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensie in dit onderwerpgebied bevat geoptimaliseerde filtervelden:

- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken campagne

- Aantal campagnes
- Aantal geplande campagnes
- Aantal actieve campagnes
- Aantal voltooide campagnes
- Aantal accounts voor campagne
- Aantal relaties voor campagne
- Aantal leads voor campagne
- Aantal verkoopkansen voor campagne
- Aantal successen voor campagne
- Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
- Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
- Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
- Gemiddeld aantal dagen voor sluiten van verkoopkansen voor campagne
- Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
- Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
- Leadconversiepercentage voor campagne
- Gerealiseerde omzet voor campagne
- Omzet verkoopkans voor campagne
- Gemiddelde gerealiseerde omzet voor campagne
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen voor campagne
- Rendement

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In het onderwerpgebied voor rapportage 'Relaties van relatie' kunt u relaties van de relatie analyseren. Relaties van de relatie kunnen worden geanalyseerd op account, relatie en verwante relatie. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Verwante relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Relaties'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten met relatiestatistieken genereren voor de dimensies 'Relatie', 'Account', 'Campagne', 'Toegewezen aan (gebruiker)' en 'Datum'. Het detailniveau voor dit onderwerpgebied is één rij voor elke relatie die in Oracle CRM On Demand is gemaakt. Met behulp van dit onderwerpgebied kunt u snel het antwoord vinden op vragen als: Wie zijn de tien medewerkers met de grootste accounts? Welke accounts hebben geen relaties? Wat zijn de grootste campagnes voor relaties?

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal relaties

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en accounts
- Aangepast object 2 en accounts
- Aangepast object 3 en accounts

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel-relatie tussen accounts en aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseren. Het onderwerpgebied account wordt gekopieerd en toegevoegd met de dimensies van aangepaste objecten 1, 2 en 3. Vaak ontwerpen bedrijven aangepaste objecten 1, 2 en 3 opnieuw en willen rapporteren over deze opnieuw ontworpen objecten met accounts. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen accounts en aangepaste objecten 1, 2 en 3 weergeeft, kunnen de accounts die geen koppeling hebben met ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met behulp van deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Aangepast object
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet

- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en relaties
- Aangepast object 2 en relaties
- Aangepast object 3 en relaties

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Deze onderwerpgebieden stellen u in staat de diverse koppelingen tussen relaties en Aangepast object 1, 2 en 3 te analyseren. Het onderwerpgebied Relatie wordt gerepliceerd en aangevuld met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven ontwikkelen Aangepast object 1, 2 en 3 dikwijls en willen rapporteren over deze opnieuw

ontwikkelde objecten met relaties. Omdat dit onderwerpgebied de diverse koppelingen tussen relaties en Aangepast object 1, 2 en 3 vertegenwoordigt, kunnen relaties die geen koppeling hebben met ten minste één instance van Aangepast object 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd via deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Aangepast object
- Account
- Campagne
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gemaakt op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie

- Geïndexeerde valuta
- Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Geïndexeerd getal
- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal relaties

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en verkoopkansen
- Aangepast object 2 en verkoopkansen
- Aangepast object 3 en verkoopkansen

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel relaties analyseren tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied Verkoopkansen wordt gerepliceerd en toegevoegd samen met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven maken vaak een nieuw ontwerp voor de aangepaste objecten 1, 2 en 3 en willen over deze opnieuw ontworpen objecten rapporteren met verkoopkansen. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel relaties tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3, kunnen de verkoopkansen die niet gekoppeld zijn aan ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Aangepast object
- Account

- Campagne
- Verkoopkans
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Geopend op
- Datum gerealiseerd

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Verkoopkans

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet

- Gerealiseerde omzet
- Omzet (000)
- Verwachte omzet (000)
- Gerealiseerde omzet (000)
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en serviceaanvragen
- Aangepast object 2 en serviceaanvragen
- Aangepast object 3 en serviceaanvragen

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel relaties analyseren tussen serviceaanvragen en aangepaste objecten 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied voor serviceaanvragen wordt gerepliceerd en toegevoegd samen met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven maken vaak een nieuw ontwerp voor de aangepaste objecten 1, 2 en 3 en willen over deze opnieuw ontworpen objecten rapporteren met serviceaanvragen. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel relaties tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3, kunnen de serviceaanvragen die niet gekoppeld zijn aan ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Aangepast object
- Account
- Relatie
- Serviceaanvraag
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Geopend op
- Afgesloten op

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Serviceaanvraag

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen

- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u rapporteren over statistieken van aangepaste objecten 1, 2 en 3 per account, activiteit, campagne, relatie, lead, verkoopkans, serviceaanvraag, partner, datum en dimensies van aangepaste objecten 1, 2 en 3. Hiermee kunt u statistieken van aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseren per verschillende verwante objecten. De rapportage over aangepaste objecten 1, 2 en 3 is momenteel alleen in real-time beschikbaar. Als u aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseert, moet u alleen deze onderwerpgebieden gebruiken.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne

- Relatie
- Gemaakt op
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Aangepaste statistieken voor object
 - Aangepaste statistieken aangepast object

- Geïndexeerde valuta
- Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Geïndexeerd getal
- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal aangepaste objecten

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Via dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken met de gegevens die via de module 'Prognose' in Oracle CRM On Demand worden gegenereerd. In dit onderwerpgebied kunt u het prognoseoverzicht ook vergelijken met de laatste real-time gegevens over de verkoopkansen per account, rayon, gebruiker, verkoopkans, product, datum en gebruikersquotadimensies. U kunt een prestatierapport voor een verkoopteam maken, waarin de pijplijndekking, gerealiseerde quota en nauwkeurigheid van de prognose wordt getoond. Daarnaast stelt het managers in staat de prestaties van de afzonderlijke teamleden te controleren door gebruik te maken van de gebruikershiërarchie.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Accountomzet (zie opmerking 1)
- Rayon account
- Boek
- Datum gerealiseerd (zie opmerking 2)
- Relatie

- Prognose
- Prognosedatum (zie opmerking 2)
- Verkoopkans (zie opmerking 4)
- Omzet per product voor verkoopkans (zie opmerking 4)
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Product
- Productcategorie
- Quota

Opmerking 1: de dimensie 'Accountomzet' kan niet worden gecombineerd met de dimensie 'Verkoopkans' of 'Verkoopkans product'.

Opmerking 2: voor quota is de afsluitdatum de eerste dag van de maand voor de quotaperiode. Voor prognoses is de afsluitdatum de afsluitdatum voor de verkoopkans die zich in de momentopnamen van een prognose bevinden. Voor verkoopkans is de afsluitdatum de afsluitdatum voor de verkoopkans.

Opmerking 3: de prognosedatum is de datum waarop de prognose is uitgevoerd. Een verkoopkans kan voorkomen in meerdere prognoses.

Opmerking 4: 'Verkoopkans' en 'Omzet per product voor verkoopkans' kunnen alleen worden gekoppeld aan de statistieken 'Verkoopkans' en 'Omzet per product voor verkoopkans'.

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken accountomzet
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Prognosestatistieken

- Mijn accountomzet
 - Mijn accountomzet
- Mijn omzet relatie
 - Mijn omzet relatie
- Mijn verkoopkansen
 - Mijn omzet verkoopkans
- Mijn productomzet
 - Mijn productomzet
- Mijn producten
 - Afgesloten hoeveelheid
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Prognose hoeveelheid
 - Hoeveelheid pijplijn
- Teamoverzicht
 - Prognose
 - Gerealiseerde omzet
 - Pijplijn
 - Hoogste
- Productoverzicht team
 - Afgesloten hoeveelheid
 - Prognose hoeveelheid
 - Hoeveelheid pijplijn
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Pijplijn
- Prognose
- Verwachte omzet
- Hoogste
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde
- Statistieken verkoopkans

- Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Omzet (000)
- Verwachte omzet (000)
- Gerealiseerde omzet (000)
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Statistieken omzet per product voor verkoopkans
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten

Gebruiksnotities

De volgende beperkingen zijn van toepassing:

- **Meervoudig.** Omdat het onderwerpgebied voor prognoses een meervoudig onderwerpgebied is, zorgt u ervoor dat slechts één statistiek deel van een rapport uitmaakt.
- **Boekdimensie.** Met de boekdimensie en de hiërarchie kunt u gegevensrecords groeperen in boeken. Maar met de weergavemodus in Analyse wordt bepaald welke gegevens u kunt zien. Deze optie werkt alleen met Account, Accountomzet, Verkoopkans en Verkoopkans - product.
- **Hiërarchieën:** alle hiërarchieën zijn beperkt tot acht niveaus.
- **Splitsing omzet:** wanneer de functie 'Splitsing omzet' is geconfigureerd (zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087))), vormt het prognoseoverzicht een weerspiegeling van de splitsing en niet de real-time statistieken voor de verkoopkans.
- **Statistieken quota:** u kunt alleen quotastatistieken met andere statistieken vergelijken op maand- of gebruikersniveau.
- **Aangepaste velden prognoseoverzicht:** deze velden zijn niet beschikbaar voor het maken van rapporten. Het prognoseoverzicht dat wordt gegenereerd door Oracle CRM On Demand bevat

getotaliseerde totalen. Daarom zijn de prognosestatistieken in uw rapport alleen zinvol wanneer u de gegevens weergeeft per gebruiker. Wanneer u de prognosestatistieken weergeeft zonder de gebruiker, wordt de waarde mogelijk niet goed weergegeven.

- **Verkoopkans en meerdere prognoses:** dezelfde verkoopkans kan voorkomen in meerdere prognoses. Daarom moeten de statistieken worden gefilterd en moeten er prognosestatistieken worden weergegeven voor een specifieke datum. Als u dit niet doet, worden er mogelijk onjuiste prognosestatistieken weergegeven.
- **Statistieken prognose en gebruikersquota:** de datum van de omzet is gelijk aan de datum van het prognoseoverzicht, zodat alle verkoopkansen worden weergegeven op de eerste dag van de maand. De gebruikersquota is ook ingesteld voor een maandelijkse periode en verschijnt op de eerste dag van de maand. Daarom zijn rapporten met statistieken voor prognoses en gebruikersquota's alleen zinvol wanneer de gegevens voor de maand of op een hoger niveau worden verzameld.
- **Statistieken gebruikersquota:** de toegankelijkheid van de statistieken voor gebruikersquota's wordt beheerd via 'Zichtbaarheid manager', ongeacht de weergavemodus die de gebruiker instelt. Daarom kunnen gebruikers die geen bedrijfsbeheerder zijn, geen gebruikersquota's rapporteren in combinatie met verkoopkansstatistieken wanneer hun zichtbaarheid is ingesteld op 'Zichtbaarheid team'.
- **Percentiele classificatie van gebruiker:** u kunt geen percentiele classificatie van een gebruiker opbouwen zonder toegang tot de onderliggende gegevens.
- **Kalendermaand en meerdere prognoses:** elke kalendermaand kan meerdere prognoses bevatten. Een rapport met de totale prognosestatistieken moet zijn gekwalificeerd met een specifieke prognosedatum.
- **Quotum en omzet:** als uw rapport het gebruikersquotum bevat en de real-time omzet voor de verkoopkans niet de verwachte resultaten laat zien, kan dit komen omdat er voor dezelfde periode als de quotarecords geen records zijn met afsluitdatums voor de verkoopkans.
- **Maandelijkse prognose:** uw maandelijks prognoseoverzichtstotalen zijn al getotaliseerd. Een totaal voor alle gebruikers geeft dus een onjuiste resultaten. Als u het totaal op deze manier wilt verkrijgen, moet u de omzetstatistieken uit de map 'Mijn omzet' gebruiken.
- **Zichtbaarheid Analytics-manager:** gebruik 'Zichtbaarheid Analytics-manager' als de prognose alleen personen bevat die aan u rapporteren.
- **Zichtbaarheid Analytics-team:** gebruik 'Zichtbaarheid Analytics-team' als de personen in de prognose deel uitmaken van uw prognose. Als de personen geen deel uitmaken van uw team en ook niet aan uw rapporteren, komen de weergaven 'Verkoopkans' en 'Verkoopkans - product' niet overeen met het prognoseoverzicht.
- **Prognosestatistieken:** de prognosestatistieken moet verwijzen naar een specifieke prognose. Gebruik de functie 'FILTER' voor het filteren van de statistieken om de statistieken te filteren op prognosedatum en op het type prognose. Gebruik de filterfunctie bijvoorbeeld om de prognosewaarde weer te geven voor een bepaalde prognosedatum, zoals 16 september 2009. Omdat er meerdere typen prognoses zijn, voegt u nog een filter toe, zodat alleen de waarde voor 'Omzetprognose verkoopkans' wordt weergegeven. Bijvoorbeeld:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'
AND Forecast."Forecast Type" = 'Omzetprognose verkoopkans'))
```

Als u de functie 'FILTER' gebruikt om de statistieken te filteren, is dit niet hetzelfde als wanneer u een filter aan een rapport toevoegt. Als u een rapportfilter aan het filter toevoegt, zoals 'Prognosedatum' en 'Prognosetype' verkrijgt u geen waarden voor de gebruikersquota of real-time omzet. Als u meerdere quota's hebt gedefinieerd voor elke gebruiker, gebruikt u de filterfunctie voor de statistieken om naar een specifieke quotawaarde te verwijzen. Bijvoorbeeld:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Verkoop'))
```

In dit voorbeeld wordt met de filterfunctie voor statistieken de quotawaarde voor een bepaalde quotanaam (Verkoop) verkregen. Zonder dit filter voor de statistieken verkrijgt u alleen de totaalwaarden van alle quota's.

Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens' biedt de mogelijkheid om rapporten te genereren over huishoudens voor de dimensie 'Relatie'. Op basis van dit rapport kunnen adviseurs en hun managers onder andere de volgende vragen beantwoorden:

- Welke klanten behoren tot welke huishoudens?
- Hoe zijn de huishoudelijke activa in mijn 'book of business' verdeeld over mijn klanten?
- Welke huishoudens hebben de hoogste totale activawaarde?

U kunt de huishoudensrapporten combineren met portefeuilleraapporten om betere service te bieden aan uw klanten, vooral omdat u uw klanten als leden van een huishouden leert kennen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Huishouden
- Relatie
- Relatie huishouden

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Relatie' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type relatie'. Er bestaat ook een veld 'Code type relatie'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type relatie'. Ook bestaat er een veld 'UTC aanmaakdatum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Aanmaakdatum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt

gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensie in dit onderwerpgebied bevat geoptimaliseerde filtervelden:

- Relatie

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden (000)
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden (000)
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden (000)
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden (000)
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden (000)
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden (000)
 - Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden (000)
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden (000)
 - Totale activa relatie

- Totale activa
- Totale activa (000)
- Gemiddelde totale activa
- Gemiddelde totale activa (000)
- Totale onkosten relatie
 - Totale onkosten
 - Totale onkosten (000)
 - Gemiddelde totale onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten (000)
- Totale inkomsten relatie
 - Totale inkomsten
 - Totale inkomsten (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten (000)
- Totale passiva relatie
 - Totale passiva
 - Totale passiva (000)
 - Gemiddelde totale passiva
 - Gemiddelde totale passiva (000)
- Netto materieel actief relatie
 - Netto materieel actief
 - Netto materieel actief (000)
 - Gemiddeld netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief (000)
- Aangepaste statistieken huishouden
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal relaties

- Aantal serviceaanvragen relatie
- Aantal leads relatie
- Aantal huishoudens

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Leads'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de statistieken voor leads analyseren per account, rayon account, campagne, relatie, datum, lead, verkoopkans, in eigendom van gebruiker en account hoofdpartner. Dit onderwerpgebied bevat statistieken voor het analyseren van de kwaliteit van leads, leadconversie en omzet die aan leads is gekoppeld.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum
- Hoofdaccount partner

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken leads
 - Rayonhiërarchie account
 - Naam hoofdrayon
 - Naam rayon niveau 8
 - Naam rayon niveau 7
 - Naam rayon niveau 6
 - Naam rayon niveau 5
 - Naam rayon niveau 4
 - Naam rayon niveau 3
 - Naam rayon niveau 2
 - Naam rayon niveau 1
 - Aantal leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkans)
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkans en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)

- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal nieuwe verkoopkansen
- Aantal successen
- Gerealiseerde omzet voor lead
- Verwachte omzet voor lead
- Omzet verkoopkans voor lead

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u verkoopkansen per dimensie van account, rayon, campagne, relatie, eigenaar en datum analyseren. Dit onderwerpgebied is een meervoudig onderwerpgebied dat verkoopkans- en quotastatistieken bevat. Verkoopkansstatistieken worden gedefinieerd op het fijnste niveau in dit onderwerpgebied en kunnen daarom op elke mogelijke dimensie worden geanalyseerd. Quotastatistieken worden echter op een minder fijn niveau gedefinieerd en kunnen alleen op beperkte dimensies worden geanalyseerd, waaronder Datum (Maand), Quota, Eigenaar.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Verkoopkans
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)

- Geopend op
- Datum gerealiseerd
- Quota
- Hoofdaccount partner

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De volgende statistieken zijn de belangrijkste statistieken in dit onderwerpgebied:

- Omzet (verwachte en gerealiseerde)
- Aantal verkoopkansen (open en gesloten)
- Aantal successen
- Quotabedragen

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet

- Omzet (000)
- Verwachte omzet (000)
- Gerealiseerde omzet (000)
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Omdat quotastatistieken niet worden gedefinieerd op het dimensieniveau van verkoopkans, worden deze statistieken als lege cellen weergegeven wanneer dimensiekenmerken van verkoopkans in het rapport staan.

Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en concurrentaccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkansen. Het enige verschil is dat het de dimensie voor de concurrerende account bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en concurrerende accounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één concurrerende account, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum

- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Concurrent verkoopkans
- Relatie van relatie
- Account
- Rayon account
- Campagne
- Verkoopkans
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Geopend op
- Datum gerealiseerd

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts analyseren. Het is bijna identiek aan de verkoopkansonderwerpgebieden. Het enige verschil is dat het de partneraccountdimensie bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts weergeeft,

kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één partneraccount, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Partner verkoopkansen
- Relatie van relatie
- Account
- Rayon account
- Campagne
- Verkoopkans
- Primaire relatie
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Geopend op
- Datum gerealiseerd

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter

wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is verkrijgbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kunt u inkomsten van producten met verkoopkans analyseren op account, accountterritorium, campagne, kans, kansproduct, gebruik door gebruiker, product en productcategorie. Omdat elke terugkerende productinkomstenrecord een andere begindatum kan hebben, heeft dit onderwerpgebied het laagste gegevensniveau en bevat het een rij voor elke teurgkerende productinkomstenrecord binnen de verkoopkans. Gezien het hoge gegevensniveau van dit onderwerpgebied biedt het maximale flexibiliteit voor het verzamelen van gegevens op elk niveau van de ondersteunde dimensies. Dit onderwerpgebied bevat tevens de quotadimensie en metriek, waarmee u zowel over verkoopkansinkomsten als quotametriek in hetzelfde verslag kunt rapporteren.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Verkoopkans
- Productcategorie
- Product
- Verkoopkans - product
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter

wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans - product
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kan worden gerapporteerd over de relatie tussen verkoopkansen en verkoopkansteams. Gebruik dit onderwerpgebied om teamleden op te vragen die bij een verkoopkans zijn betrokken. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Een-op-veel.

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Verkoopkans

- Team verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

Geen.

Gebruiksnotities

Geen.

Zichtbaarheid gegevens. In dit onderwerpgebied wordt altijd gebruikgemaakt van de modus 'Zichtbaarheid team', ongeacht de instellingen die u in uw profiel hebt gedefinieerd. Daarom kunt u altijd over alle verkoopkansen rapporteren wanneer u de eigenaar of een teamlid bent.

Onderwerpgebied rapportage 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het onderwerpgebied rapportage 'Partners' kunt u partners analyseren en belangrijke prestatiestatistieken meten, inclusief het aantal gekwalificeerde leads en de totale omzet in de pijplijn verkoopkansen.

Type relatie

Samenvatting

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Partner
- Rayon

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken partner
- Aangepaste statistieken partner
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
- Aantal partners
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen (SA's)
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat in een gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal verkoopkansen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gerealiseerde omzet voor lead
- Verwachte omzet voor lead
- Omzet verkoopkans voor lead

- Omzet
- Omzet (000)

Gebruiksnotities

De vorige statistieken zijn gebaseerd op de Hoofdaccount partner van leads, verkoopkansen en serviceaanvragen.

Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied bevat de gegevens die de verschillende rollen in farmaceutische organisaties nodig hebben om artsen beter te kunnen begrijpen, de inhoud te verfijnen en het juiste bericht op het juiste moment aan de juiste persoon te kunnen versturen. Een marketingmanager kan bijvoorbeeld de detailleringstrends, de resultaten van promotiemateriaal en de reacties van verschillende segmenten verzamelen. Op basis van deze gegevens kan de manager het promotiemateriaal herzien of de klantenbasis opnieuw segmenteren, waarna de klantendoelgroep opnieuw kan worden bepaald. Een verkoopmanager kan de detailleringstrends analyseren, de best en slechtst presterende verkopers in een gebied analyseren en indien nodig het team coachen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Reactiebericht
- Berichtgevingsplan
- Item berichtgevingsplan
- Product

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken berichtgevingsplan
 - Aangepaste statistieken berichtgevingsplan
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal berichtgevingsplannen
- Statistieken item berichtgevingsplan
 - Aangepaste statistieken item berichtgevingsplan
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal items berichtgevingsplan
- Statistieken reactiebericht
 - Aangepaste statistieken reactiebericht
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal reacties berichtgeving

- Statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Aantal leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
 - Aantal leads dat in een gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads

- Activiteitstatistieken
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Beheerd via aangepaste gebruikersvelden
 - Beheerd via aangepaste gebruikersvelden
 - Aantal relaties
- Statistieken omzet product
 - Omzet
 - Verwachte omzet product
 - Gerealiseerde omzet product
 - Omzet product (000)
 - Verwachte omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Hoeveelheid

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied stelt u in staat de serviceaanvragen te analyseren op account, relatie, serviceaanvraag, gebruiker, partner en datumdimensies. Het helpt u bij het meten en analyseren van belangrijke prestatiestatistieken van de serviceaanvraagorganisatie van de klant, waaronder de tijd dat een serviceaanvraag open staat en de gemiddelde duur om deze te sluiten. Met behulp van deze prestatiestatistieken voor serviceaanvragen kan uw bedrijf de klanttevredenheid en productiviteit van werknemers verhogen, en kunnen de bedrijfskosten worden verminderd.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Afgesloten op
- Geopend op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag

- Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de gedeelde activiteiten op account, contact en gebruikersdimensies analyseren. Omdat deze activiteiten in Oracle CRM On Demand gedeeld kunnen worden door meerdere gebruikers, kunt u met dit onderwerpgebied gedeelde activiteiten rapporteren. Niet-gedeelde activiteiten met tenminste één gebruiker kunnen niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account

- Activiteit
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'Geïndexeerde UTC-datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

Geen

De weergave van rapporten wijzigen

Bij het opstellen of bijwerken van rapporten in Oracle CRM On Demand Answers kunt u de visuele weergave van rapporten wijzigen (cosmetische opmaak). U kunt cosmetische opmaak toepassen, cosmetische-opmaakkenmerken kopiëren en plakken en een opgemaakt rapport opslaan voor gebruik als stijlsjabloon.

Afhankelijk van het item dat u opmaakt, worden in het dialoogvenster verschillende opties weergegeven, zoals lettertype, cel- en randbesturingselementen, achtergrondkleur, aanvullende opmaakoptyes zoals celopvulling en opties voor aangepaste CSS-stijl voor HTML.

U kunt de opmaak wijzigen van:

- Kolommen en secties, zoals achtergrondkleur en randen.
- Kolommen in tabellen.
- De grootte van titels.

U kunt het bereik van cosmetische-opmaakkenmerken kopiëren die u op een item toepast, zoals een kolom in een tabel, en deze plakken naar een item van hetzelfde type, zoals een andere kolom in de tabel of een kolom

in een andere tabel. U kunt ook de standaardweergave herstellen met de pictogrammen rechtsboven in de dialoogvensters.

Weergaven die kopiëren en plakken ondersteunen, zijn onder andere tabel-, draaitabel- en grafiekweergaven.

Rapporten opslaan als stijlsjablonen

Nadat u de cosmetische weergave van een rapport hebt aangepast en opgeslagen, kunt u dit rapport als sjabloon gebruiken. Op die manier kunt u de opmaak van het opgeslagen rapport toepassen op nieuwe of bestaande rapporten.

Weergaven die het gebruik van een opgeslagen rapport als sjabloon ondersteunen, zijn onder andere tabel-, draaitabel- en grafiekweergaven.

In dit onderwerp vindt u informatie over het uitvoeren van de volgende taken:

- De visuele weergave van een rapport opmaken
- Opmaakkenmerken kopiëren en plakken
- De standaardweergave van kenmerken herstellen
- Opgeslagen rapporten als sjablonen gebruiken

Ga als volgt te werk om de visuele weergave van een rapport op te maken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4 Selecteer het rapport waarmee u wilt werken en klik op 'OK'.
- 5 Open vanuit de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak door een van de volgende handelingen uit te voeren:
 - Klik in stap 1 op de knop 'Kolomeigenschappen' en klik vervolgens op het tabblad 'Stijl' in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'.
 - Open in stap 2 het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' door een van de volgende handelingen uit te voeren:
 - Klik voor 'Titel' of 'Tabel' op de knop 'Weergave opmaken'.
 - Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Eigenschappen draaitabelweergave' en klik vervolgens op de knop 'Alternatieve opmaak instellen'.

OPMERKING: in de tabelweergave kunt u ook klikken op de knop 'Kolom opmaken' en het tabblad 'Waarde opmaken' gebruiken. In de draaitabelweergave kunt u ook klikken op de knop 'Sectie-eigenschappen' en het tabblad 'Sectie-eigenschappen' gebruiken.

Het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' wordt weergegeven.

- 6** In het gebied 'Lettertype' kunt u allerlei opmaakopties selecteren en toepassen, zoals de lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en andere effecten, zoals onderstrepen.

OPMERKING: deze optie is bij sommige items niet beschikbaar.

- 7** Stel in het gebied 'Cel' de uitlijning en de achtergrondkleur in.

OPMERKING: over het algemeen worden gegevens bij horizontaal uitlijnen links uitgelijnd en worden getallen rechts uitgelijnd.

Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.

- 8** Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.

TIP: u kunt aangepaste randen selecteren of deselecteren door bij de vervolgkeuzelijst 'Positie' op de bovenste, onderste, linkse of rechtse rand te klikken.

- 9** U stelt de afstand in cellen in door te klikken op 'Aanvullende opmaakopties' en waarden voor de breedte en hoogte van de celinhoud en de afstand boven, onder, links en rechts van de celinhoud op te geven.

Waarden worden opgegeven in pixels.

- 10** U kunt de stijl- en klassenelementen uit de stijlmodellen van Oracle CRM On Demand Answers overschrijven met de opties die u in het gebied 'Aangepaste CSS-stijlopties' selecteert:

a Klik op de gewenste instellingen.

b Geef de locatie van de klasse, stijl of het stijlmodel op.

OPMERKING: de geavanceerde opmaakopties zijn bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met overlappende stijlmodellen.

- 11** Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een opmaakkenmerk te kopiëren en plakken:


- 1** Ga op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' naar het item (rij, kolom of tabelcel) waarvan u de opmaak wilt kopiëren.
- 2** Klik op de knop 'Opmaak kopiëren' om het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' te openen. Klik op 'Annuleren' om dit dialoogvenster te sluiten.
- 3** Ga naar het item waarop u de opmaak wilt toepassen.
- 4** Open het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak', klik op de knop 'Opmaak kopiëren' en klik op 'OK' om de wijzigingen toe te passen.

Ga als volgt te werk om de standaardweergave te herstellen:

- Open het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' voor het item en klik vervolgens op de knop 'Opmaak wissen'.

Voor bepaalde weergavetypen geldt dat u bij het toevoegen van de weergave een opgeslagen rapport als sjabloon kunt gebruiken. Meer informatie hieronder vindt u in de onderstaande procedure.

Ga als volgt te werk om een opgeslagen rapport te gebruiken als sjabloon:

- 1 Ga op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' naar stap 2 ('Lay-out maken').
- 2 Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer de gewenste weergave.
- 3 Klik op de knop 'Weergaveopmaak uit andere analyse kopiëren'. Deze knop bevindt zich boven in de werkruimte:

- 4 Navigeer naar het opgeslagen rapport in het dialoogvenster 'Opgeslagen opmaak importeren' en klik op 'OK'.
- 5 Klik op de koppeling 'Opgeslagen resultaten' of op de knop 'Analyses bekijken'.

Stap 1: Criteria definiëren

U kunt criteria definiëren voor uw rapporten op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. U bereikt de pagina 'Criteria definiëren' door ofwel een nieuwe analyse te maken, zoals wordt omschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763) danwel door een bestaande analyse te openen in Oracle CRM On Demand Answers.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies om de volgende acties uit te voeren:

- [Kolommen toevoegen aan rapporten](#) (op pagina 908)
- [Aangepaste velden toevoegen aan rapporten](#) (op pagina 908)
- [Filters toevoegen aan kolommen](#) (op pagina 908) (optioneel maar aanbevolen)
- [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 917)
- [Kolomformules instellen](#) (op pagina 930)
- [Actiekoppelingen toevoegen aan resultaten](#) (zie "[Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen](#)" op pagina 931) (optioneel)
- [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 935)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Adressen in rapporten gebruiken](#) (op pagina 935)
- [Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen](#) (op pagina 936)

Kolommen toevoegen aan rapporten

Bij het maken of wijzigen van rapporten in Oracle CRM On Demand Answers kunt u kolommen blijven toevoegen totdat uw rapport alle gewenste gegevens bevat.

OPMERKING: De perioden in uw rapporten kunnen zijn gebaseerd op de fiscale kalender van uw bedrijf. Deze kan afwijken van de standaardkalender. Het fiscale jaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 juni van een kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u voorzichtig zijn met historische analyses die meerdere jaren beslaan. Gegevens in rapporten die zijn gebaseerd op uw vorige fiscale kalender, kunnen niet worden uitgelijnd met gegevens waarvoor een nieuwe fiscale kalender is gebruikt.

Ga als volgt te werk om kolommen toe te voegen aan uw rapport:

- 1 Vouw in Oracle CRM On Demand Answers de lijst 'Kolommen' uit in de sectie 'Actief onderwerpgebied' om de kolommen weer te geven die u in de rapporten kunt opnemen.
- 2 Klik op de kolommen die u in het rapport wilt opnemen.

OPMERKING: U kunt een kolom uit het rapport verwijderen door te klikken op het pictogram 'X' binnen de betreffende kolom. U kunt de volgorde van kolommen wijzigen door deze naar de nieuwe locatie te slepen en daar neer te zetten.

Aangepaste velden toevoegen aan rapporten

U kunt aangepaste velden toevoegen als kolommen in rapporten en analyses in Oracle CRM On Demand Answers. Zie [Kolommen toevoegen aan rapport](#) (zie "[Kolommen toevoegen aan rapporten](#)" op pagina 908) voor meer informatie over het toevoegen van kolommen aan rapporten.

U moet voor meertalige implementaties met Oracle CRM On Demand Answers de aangepaste velden vertalen in elke taal die wordt gebruikt voor Oracle CRM On Demand Answers, zodat deze velden kunnen worden toegevoegd aan rapporten en analyses. Als een aangepast veld bijvoorbeeld in het Engels wordt gemaakt, moet deze naar het Duits worden vertaald, zodat een Duitse gebruiker het veld kan bekijken en gebruiken in een rapport of analyse.

Filters toevoegen aan kolommen

Op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers kunt u filters instellen voor kolommen in uw rapport. Een filter beperkt de resultaten die worden weergegeven wanneer een rapport wordt uitgevoerd. In Oracle CRM On Demand Answers worden alleen resultaten getoond die overeenkomen met de criteria.

Een kolomfilter bestaat uit de volgende elementen:

- Een kolom die wordt gefilterd, bijvoorbeeld Accounttype.
- Een waarde die wordt gebruikt voor het toepassen van het filter, bijvoorbeeld 10 (u kunt eventueel ook een SQL-expressie of een variabele gebruiken in plaats van een waarde).
- Een operator die bepaalt hoe de waarde wordt toegepast, bijvoorbeeld Kleiner dan.

Als de kolom bijvoorbeeld de verkochte hoeveelheid bevat, de operator Kleiner dan en de waarde 10 is, bevatten de resultaten alleen orderhoeveelheden waarbij minder dan 10 eenheden zijn verkocht.

Een kolomfilter kan ook de volgende kenmerken hebben:

- Het kan met andere kolomfilters van hetzelfde onderwerpgebied worden gecombineerd om de resultaten van een rapport verder te beperken.
- Filters kunnen worden gegroepeerd om complexe filters te maken.
- De waarde kan worden beperkt door de resultaten van een eerder opgeslagen rapport uit hetzelfde onderwerpgebied.

Het filter wordt vertaald in een WHERE-clausule in de SQL SELECT- instructie. De WHERE-clausule wordt gebruikt om de geretourneerde rijen te beperken tot rijen die voldoen aan de opgegeven beperkingen. Ervaren gebruikers kunnen rechtstreeks de SQL voor een filter invoeren.

OPMERKING: Wanneer u ervoor hebt gekozen nieuwe keuzelijstwaarden toe te voegen bij het importeren van gegevens, worden die nieuwe waarden mogelijk pas na 24 uur in de rapporten opgenomen. Gedurende die tijdsperiode kunt u de nieuwe keuzelijstwaarden wellicht niet als filters gebruiken.

Kolomfilters maken

U kunt een filter maken voor elke kolom in uw rapporten. Als u een kolom niet wilt weergeven in resultaten, kunt u de kolom verbergen.

LET OP: Als u op de vernieuwknop van uw browser klikt voordat u klaar bent met het maken van een kolomfilter, wordt de pagina opnieuw geladen in de browser en gaan uw wijzigingen verloren.

Ga als volgt te werk om kolomfilters te maken:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers op de knop 'Nieuw filter' in de kolom waarvoor u het filter wilt maken.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' een operator in de vervolgkeuzelijst 'Operator'.
In de linkerkolom worden opties voor operatoren en waarden weergegeven. Afhankelijk van het geselecteerde kolomtype worden mogelijk aanvullende opties in de rechterkolom weergegeven, zoals kalenderknoppen voor het opgeven van een datumbereik of een tekstvak voor het beperken van lange lijsten met waarden.
- 3 Als u een waarde wilt opgeven, voert u deze in het vak 'Waarde' in. U kunt ook klikken op 'Alle keuzen' om de beschikbare waarden in de kolom te bekijken en een waarde in de lijst te selecteren.

Als u meerdere waarden wilt opgeven, klikt u op 'Toevoegen' en selecteert u 'Waarde' nadat u de gegevens voor het huidige waardeveld hebt ingevoerd.

Gebruik de richtlijnen in de volgende tabel voor het kiezen van een operator en het opgeven van waarden.

Operator	Richtlijnen voor gebruik
----------	--------------------------

Operator	Richtlijnen voor gebruik
is gelijk aan of in	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom overeenkomen met de waarde van het filter.
is niet gelijk aan of niet in	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom niet overeenkomen met de waarde van het filter.
is kleiner dan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom kleiner zijn dan de waarde van het filter.
is groter dan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom groter zijn dan de waarde van het filter.
is kleiner dan of gelijk aan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom kleiner dan of gelijk zijn aan de waarde van het filter.
is groter dan of gelijk aan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom groter dan of gelijk zijn aan de waarde van het filter.
ligt tussen	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef twee waarden op. Resultaten bevatten records voor de opgegeven waarden en de waarden die hiertussen liggen.
is NULL	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef geen waarde op. Met de operator wordt alleen getest op de afwezigheid van gegevens in de kolom. Resultaten bevatten alleen records waarvoor geen gegevens aanwezig zijn in de kolom.</p> <p>In sommige situaties kan het handig zijn te weten of bepaalde gegevens aanwezig zijn. Met behulp van de operator 'IS NULL' kunt u controleren of aan deze voorwaarde wordt voldaan.</p>
is niet NULL	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef geen waarde op. Met de operator wordt alleen getest op de aanwezigheid van gegevens in de kolom. Resultaten bevatten alleen records waarvoor gegevens aanwezig zijn in de kolom.
is bovenaan	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen de eerste n records, waarbij n een geheel getal is dat is opgegeven als de waarde in het filter.</p> <p>Deze operator is voor geclassificeerde resultaten. U kunt deze operator bijvoorbeeld gebruiken om een lijst met de top 10 presteerders te</p>

Operator	Richtlijnen voor gebruik
	verkrijgen.
is onderaan	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen de laatste n records, waarbij n een geheel getal is dat is opgegeven als de waarde in het filter.</p> <p>Deze operator is voor geclassificeerde resultaten. U kunt deze operator bijvoorbeeld gebruiken om een lijst te verkrijgen met de klanten die het minste aantal problemen rapporteren.</p>
bevat alle	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom alle waarden in het filter bevatten.
bevat een van	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom ten minste een van de waarden in het filter bevatten.
bevat geen	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom geen van de waarden in het filter bevatten.
begint met	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom beginnen met de waarde in het filter.
eindigt op	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom eindigen met de waarde in het filter.
lijkt op (patroonovereenkomst)	Geldig voor een kolom die tekst bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Vereist het gebruik van een percentagesymbool (%) als jokerteken. U kunt maximaal twee percentagetekens in de waarde opgeven. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom overeenkomen met de patroonwaarde in het filter.
lijkt niet op (patroonovereenkomst)	Geldig voor een kolom die tekst bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Vereist het gebruik van een percentagesymbool (%) als jokerteken. U kunt maximaal twee percentagetekens in de waarde opgeven. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom niet overeenkomen met de patroonwaarde in het

Operator	Richtlijnen voor gebruik
	filter.
wordt gevraagd	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Wanneer een kolom wordt ingesteld op <i>wordt gevraagd</i>, wordt deze gemarkeerd om te worden gefilterd op een waarde die wordt doorgegeven uit een ander rapport.</p> <p>OPMERKING: Gebruik deze optie wanneer u rapporten samen koppelt via navigatie (zie Stap 2: lay-outs maken (op pagina 937)). Een of meer kolommen in het rapport waarin u zoekt, moet het filter <i>wordt gevraagd</i> bevatten om rijen voor dat rapport te tonen die zijn beperkt tot de waarde waarop is geselecteerd en waarnaar wordt gezocht vanuit het hoofdrapport.</p>

- 4 Gebruik de besturingselementen voor paginering om binnen de keuzen te navigeren wanneer de kolom veel keuzen bevat:
 - Klik op een specifiek paginanummer om naar die pagina te navigeren.
 - Klik op de paginaknop met een dubbele pijl-rechts (>>) om naar de laatste pagina te gaan of op de paginaknop met een dubbele pijl-links (<<) om terug te gaan naar de eerste pagina.
- 5 Gebruik de kalenderknoppen om het datumbereik op te geven voor kolommen die datums bevatten.
Als u een enkele datum wilt opgeven, geeft u dezelfde datum op voor de begin- en einddatum.
- 6 Gebruik de vervolgkeuzelijst 'Overeenstemming' om de beschikbare waarden te tonen die in een filter kunnen worden gebruikt. U kunt als u wilt criteria opgeven om de geretourneerde waarden te beperken (dit is niet verplicht). Klik vervolgens op de koppeling 'Alle keuzen' en selecteer een waarde uit de geretourneerde lijst.

Stel dat u bijvoorbeeld resultaten wilt weergeven voor de regio 'Oost'. Als u een 'O' invoert in het tekstvak en "begint met" in de vervolgkeuzelijst 'Overeenstemming' kiest, toont de lijst alleen waarden die beginnen met een O.
- 7 Voer de volgende stappen uit om een SQL-expressie of een sessievariabele toe te voegen:
 - a Klik op de knop 'Toevoegen' en selecteer de juiste optie.
Het label in het vak 'Waarde' wijzigt volgens uw selectie.
 - b Voer de naam van de SQL-expressie of sessievariabele in het vak in.

SQL-expressies kunnen functieaanroepen bevatten die op kolomwaarden werken. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 997) en [Sessievariabelen](#) (op pagina 1038) voor meer informatie.
- 8 Als u een waarde, SQL-expressie of sessievariabele wilt verwijderen, klikt u op het X-pictogram naast het item.

Als u alle definities wilt verwijderen, klikt u op de knop 'Waarden wissen'.

- 9** Als u dit filter wilt beperken door de waarde van een kolom uit hetzelfde onderwerpgebied in een andere analyse, klikt u op de knop 'Geavanceerd' en selecteert u het filter op basis van resultaten van een andere aanvraagoptie.

Het dialoogvenster 'Filteren op opgeslagen aanvragen' wordt weergegeven.

- 10** Als u het filter wilt converteren naar SQL, klikt u op de knop 'Geavanceerd' en selecteert u de optie 'Dit filter converteren naar SQL'.

Het dialoogvenster 'Geavanceerd SQL-filter' wordt weergegeven.

- 11** Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

Het filter wordt weergegeven in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' of op de pagina 'Opgeslagen filters'.

Kolomfilters opslaan

U kunt een filter opslaan als deel van een analyse of voor gebruik in andere analyses. Als een filter is bedoeld voor een specifieke analyse en u de analyse opslaat, wordt het filter opgeslagen als deel van de analyse en wordt het telkens toegepast wanneer de analyse wordt uitgevoerd. U kunt het filter ook expliciet opslaan, zodat het in andere analyses kan worden gebruikt.

Opgeslagen filters en mappen die filters bevatten voor het onderwerpgebied worden na de naam van het onderwerpgebied weergegeven. Als er geen opgeslagen filters zijn voor het onderwerpgebied, is dit gedeelte van de pagina leeg.

Ga als volgt te werk om kolomfilters op te slaan als deel van een analyse:

- 1** Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op 'Opslaan'
- 2** Selecteer in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' de locatie waar u de analyse wilt opslaan en klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om kolomfilters op te slaan voor gebruik in andere analyses:

- 1** Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op 'Filter opslaan'.
- 2** Selecteer in het dialoogvenster 'Filter opslaan' de map waarin u het filter wilt opslaan:
 - Klik op 'Mijn filters' als u het filter wilt opslaan voor persoonlijk gebruik.
Filters die zijn opgeslagen in 'Mijn filters', zijn alleen beschikbaar voor uzelf.
 - Klik op 'Openbare filters' als u het filter wilt opslaan voor gebruik door anderen.
Filters die zijn opgeslagen in een openbare filtermap, zijn beschikbaar voor andere gebruikers die toestemming hebben de map te openen.
- 3** Voer een naam in voor het filter.
- 4** Voer een beschrijving in voor het filter (optioneel).

- 5 Klik op 'OK'.

Eigenschappen weergeven voor een opgeslagen filter

- Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op het pictogram voor de filteropties naast het filter waarvan u de eigenschappen wilt weergeven. Selecteer vervolgens de optie 'Filter bewerken'.

Opgeslagen kolomfilters toepassen op analyses

U kunt een opgeslagen kolomfilter toepassen op een analyse. U kunt de inhoud van het filter of een verwijzing naar het filter toepassen.

Wanneer u de inhoud van een opgeslagen kolomfilter toepast, wordt de werkelijke inhoud van dat filter gekopieerd naar het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren'. Hierdoor kunt u de filtercriteria manipuleren zonder het opgeslagen filter te wijzigen. Wanneer u een verwijzing naar een filter toepast, wordt alleen naar de naam van het opgeslagen filter verwezen en kunt u de inhoud weergeven maar niet aanpassen.

Ga als volgt te werk om een opgeslagen kolomfilter toe te passen op een analyse:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op 'Opgeslagen filter openen'.
- 2 Navigeer naar de juiste filtermap, selecteer het opgeslagen filter dat u wilt toepassen en klik op 'OK'.
- 3 Geef in het dialoogvenster voor het toepassen van opgeslagen filters de gewenste opties op in de sectie met filteropties.
- 4 Klik op 'OK'.
Het filter wordt weergegeven in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren'.

Kolomfilters bewerken

U kunt een kolomfilter bewerken zonder de eigenschappen ervan te wijzigen.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te bewerken:

- 1 Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter dat u wilt bewerken. Selecteer vervolgens 'Filter bewerken'.
Het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' wordt weergegeven.
- 2 Wijzig de gewenste opties en klik op 'OK'.

De formule voor een kolomfilter bewerken

U kunt de formule voor een kolomfilter bewerken. De gemaakte wijzigingen worden alleen toegepast op het kolomgebruik van de filter. Een formule kan aanroepen naar functies bevatten om meer geavanceerde berekeningen uit te voeren. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 997).

Ga als volgt te werk om de kolomformule voor een filter te bewerken:

- 1 Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter. Selecteer vervolgens 'Kolomformule bewerken'.
- 2 Klik op het tabblad 'Kolomformule'.
- 3 Typ de formule in het gebied 'Kolomformule'.
- 4 Klik op 'OK' om de wijzigingen op te slaan.

Kolomfilters verwijderen

U kunt een enkel filter of alle filters uit een analyse verwijderen.

OPMERKING: Als de analyse eerder was opgeslagen terwijl filters waren toegepast, moet u de analyse opnieuw opslaan om de filters te verwijderen.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te verwijderen uit een analyse:

- Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op het X-pictogram.

Kolomfilters combineren met andere kolomfilters

Door kolomfilters te combineren (ook wel parenthetisch filteren genoemd), kunt u complexe filters maken zonder dat u kennis van SQL hoeft te hebben.

U kunt kolomfilters combineren met de operatoren AND en OR. De operator AND betekent dat moet worden voldaan aan de criteria die in alle filters is opgegeven. Dit is de standaardmethode voor het combineren van kolomfilters. De operator OR betekent dat moet worden voldaan aan de criteria die ten minste in een van de filters is opgegeven.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te combineren met andere kolomfilters:

- 1 Voeg op de pagina 'Criteria definiëren' ten minste twee kolomfilters toe aan een analyse, of voeg ten minste twee kolomfilters toe aan een opgeslagen filter.
De filters worden in de sectie 'Filters' weergegeven met een operator AND tussen de filters.
- 2 Klik op een operator AND als u deze wilt wijzigen in een operator OR.

- 3 Wanneer u kolomfilters toevoegt, klikt u op de operatoren AND en OR om filters te groeperen en de gewenste filtercombinaties te maken.

Gecombineerde filterelementen worden verbonden door vakken.

- 4 Klik op de knop 'Filtergroep bewerken' en selecteer de gewenste optie om verbonden elementen te knippen, kopiëren of ontkoppelen.

Voorkomen dat een filter wordt vervangen tijdens navigatie en prompts

U kunt de inhoud van een filter in een rapport beschermen tegen wijzigingen tijdens navigatie en prompts. Een beschermd filter wordt altijd toegepast op resultaten.

Ga als volgt te werk om een filter te beschermen tegen wijzigingen tijdens navigatie en prompts:

- Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter. Selecteer vervolgens 'Filter beschermen'.

Opgeslagen rapporten gebruiken als filters

U kunt filters combineren met andere filters en filters baseren op waarden die door een ander rapport worden geretourneerd. U kunt elk opgeslagen rapport dat een kolom met waarden retourneert, gebruiken om de geselecteerde kolom in uw rapport te filteren.

Ga als volgt te werk om een filter te maken op basis van resultaten van een ander opgeslagen rapport:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Nieuw filter' in de kolom waar u het filter wilt maken.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' op 'Geavanceerd' en selecteer het filter dat is gebaseerd op de resultaten van een andere aanvraagoptie.
- 3 Selecteer de juiste relatie tussen de resultaten en de kolom die u wilt filteren in het veld 'Relatie' van het dialoogvenster 'Filter voor opgeslagen aanvraag'.
- 4 Klik op 'Bladeren' en navigeer naar het opgeslagen rapport.
- 5 Selecteer in het veld 'Waarden gebruiken in kolom' de kolom die u voor het filter wilt gebruiken.
Als het opgeslagen rapport een kolomnaam bevat die overeenkomt met de kolom waarvoor u het filter maakt, verschijnt die kolomnaam boven in de lijst met waarden van het veld 'Waarden gebruiken in kolom'. Indien gewenst kunt u een andere kolom selecteren.
- 6 Klik op 'OK'.

Het filter wordt weergegeven in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren'.

OPMERKING: als u het filter later wilt bewerken, kunt u alleen de gegevens bewerken die in het dialoogvenster 'Filter voor opgeslagen aanvraag' worden weergegeven.

De SQL voor een kolomfilter bewerken

U kunt de logische SQL WHERE-clausule bewerken om te worden gebruikt als een filter. Hoewel dit meestal niet nodig is, is deze functie beschikbaar voor gebruikers die geavanceerde filtermogelijkheden willen toepassen. Raadpleeg voor een uitgebreide beschrijving van de SQL-syntaxis een naslagwerk over SQL van derden, een handleiding over SQL van een van de databaseleveranciers of een onlinereferentiebron. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 997) voor algemene informatie over het gebruik van SQL in Oracle CRM On Demand Answers.

Ga als volgt te werk om de gegenereerde SQL voor een kolomfilter te bewerken:

- 1 Klik in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' op de knop 'Geavanceerd' en selecteer de optie 'Dit filter omzetten in SQL'.

- 2 Voer uw wijzigingen in het tekstvak in en klik op 'OK'.

Het filter wordt in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' weergegeven. Wanneer u deze optie eenmaal hebt gekozen, wordt bij het bewerken van het filter altijd de SQL weergegeven die u hebt ingevoerd.

Voorbeeld: klanten identificeren met het hoogste verkoopvolume

In het volgende voorbeeld worden gegevens gerapporteerd over de tien klanten met het hoogste verkoopvolume in 2003.

```
"Close date"."Calendar Year" = 2003
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Kolomeigenschappen bewerken

U kunt de eigenschappen voor een kolom bewerken om de weergave en lay-out van een kolom en de inhoud ervan aan te passen. U kunt ook opgeven dat opmaak alleen wordt toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet. De selecties voor een kolom gelden standaard alleen voor het huidige rapport.

De weergave van kolominhoud bewerken

De standaardweergave van kolominhoud in resultaten is gebaseerd op trapsgewijze stijlpagina's en XML-berichtbestanden. Gebruik het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' om verschillende standaardinstellingen te negeren, zoals het lettertype en de lettergrootte die worden gebruikt. Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om de weergave van kolominhoud te bewerken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.

- 3** Stel de gewenste opmaakopties in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl. Zie 'Kolominhoud opmaken' in dit onderwerp voor meer informatie.

- 4** Op het tabblad 'Gegevensopmaak' kunt u aanpassen hoe gegevens worden weergegeven door het selectievakje 'Standaardgegevensopmaak negeren' in te schakelen.

Met deze optie kunt u de standaardweergavekenmerken negeren. De weergegeven opties hangen af van het gegevenstype. Als de kolom bijvoorbeeld numerieke gegevens bevat, kunt u selecteren hoe de getallen moeten worden verwerkt, bijvoorbeeld als percentages, maandnamen of datums. U kunt bepalen hoeveel cijfers en decimalen worden weergegeven en hoe negatieve getallen worden weergegeven. Verder kunt u aangeven welk scheidingsteken wordt gebruikt voor duizendtallen. Als de kolom tekst bevat, kunt u selecteren hoe de tekst moet worden verwerkt, bijvoorbeeld als onbewerkte tekst, HTML of een koppeling. Het tekstvak 'Aangepaste tekstopmaak' bevat op basis van uw selectie de toepasselijke HTML-tekenreeks die wordt gebruikt om de gegevens weer te geven.

Als u een aangepaste opmaak voor tekst wilt gebruiken, selecteert u 'Aangepaste tekstopmaak' in de vervolgkeuzelijst 'Tekst behandelen als' en voert u de gewenste opmaak in. U kunt HTML-oproepen invoeren die speciale opmaak bieden. U kunt ook geldige HTML-tekenreeksen invoeren, zoals JavaScript, VBScript, enzovoort.

In het volgende voorbeeld wordt met HTML de kolombreedte en -hoogte in (draai)tabellen ingesteld. In het voorbeeld betekent de tekst html tussen haken ([html]) dat HTML moet worden gebruikt en geeft het apenstaartje (@) de dynamische inhoud van de kolom aan.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Als u geen HTML, JavaScript, VBScript, enzovoort kent, kunt u documentatie hierover van derden raadplegen.

Als u een aangepaste numerieke notatie wilt maken, kunt u het getalteken (#) gebruiken om significante cijfers op te nemen en het getal nul (0) om het opgegeven aantal cijfers op te nemen, zelfs als het getal niet zoveel gegevens bevat. Hier volgen enkele voorbeelden:

Als u ##,# opgeeft, wordt 12,34 als 12,3 weergegeven.

Als u ###,000 opgeeft, wordt 12,34 als 12,340 weergegeven.

- 5** Klik op 'OK' als u klaar bent.

De lay-out van kolominhoud bewerken

Gebruik het tabblad 'Kolomopmaak' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' om de volgende taken uit te voeren:

- Opgeven of de kolom wordt weergegeven in de resultaten.

Kolommen zijn standaard zichtbaar in de resultaten. U kunt echter een kolom in uw rapport gebruiken die u niet in de resultaten wilt weergeven, zoals een kolom dat u gebruikt bij het maken van een filter.

- Alternatieve tabel- en kolomkoppen toewijzen en hierop aangepaste opmaak toepassen.

- De weergave van dubbele gegevens beheren, zoals herhaalde kolomwaarden.

De gegevens in een kolom van een tabel kunnen worden herhaald in relatie tot rijen in andere kolommen van de tabel. Als een kolom bijvoorbeeld klantnamen bevat en een andere kolom de regio's waarin deze klanten zich bevinden, kunnen de regiogegevens voor elke klantenrij worden herhaald. U

kunt dubbele gegevens slechts eenmaal weergeven, of u kunt deze gegevens voor elke rij weergeven. Als u herhaalde of dubbele gegevens slechts eenmaal weergeeft, is een tabel eenvoudiger te lezen en worden kenmerken van die gegevens duidelijker zichtbaar.

- Opgeven welke interactie moet optreden wanneer gebruikers met de resultaten werken, bijvoorbeeld navigatie naar een ander rapport.

U kunt ook functies en voorwaardelijke expressies gebruiken om resultaten op verschillende manier op te maken.

Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om een kolom in de resultaten te verbergen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3 Schakel het selectievakje 'Deze kolom verbergen' in als het nog niet is geselecteerd.

Ga als volgt te werk om aangepaste tabel- en kolomkoppen te maken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3 Schakel in het gebied 'Koppen' het selectievakje 'Aangepaste koppen' in.
Hierdoor kunt u de tekst en opmaak van de kop wijzigen.
- 4 Als u de tekst van de tabel of kolomkop wilt wijzigen, voert u een nieuwe kop in het betreffende tekstvak in.

In dit rapport wordt dan deze kop gebruikt, in plaats van de standaardkop.

OPMERKING: U kunt ook navigatie naar andere rapporten opgeven in het gebied 'Interactie kolomkoppen'.

- 5 Klik op de knop 'Opmaak bewerken' naast het tekstvak om de opmaak van de tabel- of kolomkop te wijzigen.

Het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' wordt weergegeven.

Stel de gewenste opmaakoptyes in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl. Zie 'Kolominhoud opmaken' hierna voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om dubbele gegevens te onderdrukken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3** Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Waarde onderdrukken':
 - Selecteer 'Onderdrukken' om herhaalde gegevens slechts eenmaal te tonen en dubbele rijen te onderdrukken.
 - Selecteer 'Herhalen' om herhaalde gegevens voor elke rij te tonen.
 - Selecteer 'Standaard' om de standaardweergavekenmerken te behouden.

Ga als volgt te werk om de interactie op te geven wanneer gebruikers op de kolom klikken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3** Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Interactie kolomkoppen' om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op de kolom klikken:
 - Standaard: hierdoor wordt de standaardinteractie hersteld.
 - Lager niveau: hierdoor kunt u naar een lager niveau gaan, zodat u meer informatie kunt bekijken.
 - Navigeren: hierdoor wordt navigatie naar andere analyses mogelijk. Klik op de knop 'Navigatiedoel toevoegen', blader naar een doelrapport of -dashboard, klik op 'OK' en voer een bijschrift voor het doel in het tekstvak 'Bijschrift' in. Herhaal deze stap voor elk navigatiedoel dat u wilt toevoegen. Klik op de knop 'Verwijderen' naast het tekstvak 'Bijschrift' als u het navigatiedoel wilt verwijderen.
 - Geen interactie: hierdoor kunt u niet naar een lager niveau gaan of navigeren. Interacties worden afzonderlijk gedefinieerd voor kolomkoppen en gegevens in een kolom.

Ga als volgt te werk om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op een waarde klikken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3** Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Interactie waarden' om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op een waarde klikken:
 - Standaard: hierdoor wordt de standaardinteractie hersteld.
 - Lager niveau: hierdoor kunt u naar een lager niveau gaan, zodat u meer informatie kunt bekijken.
 - Navigeren: hierdoor wordt navigatie naar andere analyses mogelijk. Klik op de knop 'Navigatiedoel toevoegen', blader naar een doelrapport of -dashboard, klik op 'OK' en voer een bijschrift voor het

doel in het tekstvak 'Bijschrift' in. Herhaal deze stap voor elk navigatiedoel dat u wilt toevoegen. Klik op de knop 'Verwijderen' naast het tekstvak 'Bijschrift' als u het navigatiedoel wilt verwijderen.

- Geen interactie: hierdoor kunt u niet naar een lager niveau gaan of navigeren. Interacties worden afzonderlijk gedefinieerd voor kolomkoppen en gegevens in een kolom.

Voorwaardelijke opmaak toepassen op kolominhoud

Gebruik voorwaardelijke opmaak in tabellen en draaitabellen om direct aandacht te vestigen op een gegevenselement als dit aan een bepaalde voorwaarde voldoet. U kunt bijvoorbeeld hoge cijfers voor verkoopopbrengsten in een bepaalde kleur weergeven of een afbeelding als een soort trofee weergeven naast de naam van elke verkoper die een omzet met een bepaald percentage heeft overtroffen.

Selecteer hiervoor een of meer kolommen in het te gebruiken rapport, geef de voorwaarde op waaraan moet worden voldaan en kies de opties voor lettertype, cel, rand en stijlpagina die worden toegepast als aan de voorwaarde wordt voldaan. De voorwaardelijke opmaak kan kleuren, lettertypen, afbeeldingen, enzovoort omvatten voor de gegevens en de tabelcel die de gegevens bevat. De stappen voor het opgeven van een voorwaarde komen sterk overeen met die voor het maken van filters.

U kunt meerdere voorwaarden toevoegen, zodat de gegevens en de tabelcel met verschillende opmaken worden weergegeven, afhankelijk van de waarde van de gegevens. U kunt bijvoorbeeld een lage omzet met een bepaalde kleur weergeven en een hoge omzet met een andere kleur.

Er bestaan enkele subtiele verschillen in de voorwaardelijke opmaak voor traditionele tabellen en draaitabellen. Voorwaardelijke opmaken waarmee een kolom wordt opgemaakt op basis van de waarde van een andere kolom, ziet u niet terug in een draaitabel, maar wel in een standaardtabel. Als u bijvoorbeeld de kleur van een regionaam instelt op basis van de verkoop in die regio, heeft dit geen effect in een draaitabel. Als u echter de kleur van verkoopgegevens instelt op basis van de waarde van de verkoopgegevens, ziet u dit terug in een draaitabel, net als het instellen van de kleur van de regionaam op basis van de werkelijke naam (bijvoorbeeld de weergave van een waarde van een Aziatische regio in een vetgedrukte kleur).

OPMERKING: In draaitabellen worden voorwaarden geëvalueerd volgens de waarde zoals die wordt berekend of samengevoegd door de draaitabel. Voorwaardelijke opmaak wordt toegepast op basis van de onderliggende waarde, zelfs als u de optie 'Weergeven als' selecteert om de gegevens als percentages of indexen te tonen.

Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om voorwaardelijke opmaak toe te voegen aan een kolom in een rapport:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor voorwaardelijke opmaak.
- 3 Klik op de knop 'Voorwaarde toevoegen' en selecteer de gewenste kolom in het rapport dat u wilt gebruiken voor de voorwaarde.

Het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' wordt geopend. Selecteer de operator en waarde voor de voorwaarde.

OPMERKING: Wanneer u het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' opent vanuit het tabblad 'Voorwaardelijke opmaak', bevat het dialoogvenster alleen opties die van toepassing zijn op

voorwaardelijke opmaken. De vervolgkeuzelijst 'Operator' bevat bijvoorbeeld een subset van operatoren die worden gebruikt in voorwaardelijke opmaken.

- 4 Klik op 'OK' in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken'.

Het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' wordt weergegeven.

- 5 Stel de gewenste opmaakopties in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl. Zie 'Kolominhoud opmaken' in dit onderwerp voor meer informatie.

OPMERKING: Als u een afbeelding opgeeft als deel van de voorwaardelijke opmaak, wordt deze alleen voorwaardelijk in de resultaten weergegeven.

- 6 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent om terug te gaan naar het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'. Het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' toont de voorwaarde en de voorwaardelijke opmaak die moeten worden toegepast.

Kolommen worden geëvalueerd in de volgorde waarin ze worden weergegeven.

- Als u een kolom opnieuw wilt ordenen, klikt u op de knoppen 'Omhoog' of 'Omlaag'.
- Als u een kolom uit de voorwaarde wilt verwijderen, klikt u op de knop 'Verwijderen'.
- Als u een kolom of een voorwaardelijke opmaak wilt bewerken, klikt u erop.

- 7 U kunt een andere voorwaarde opgeven die u wilt opnemen of op 'OK' klikken als u klaar bent.

In het volgende voorbeeld wordt beschreven hoe u voorwaardelijke opmaak kunt toepassen op resultaten.

Stel dat een rapport tien classificatiecategorieën bevat met een waarde van 1 in de kolom met de slechtste classificatie en een waarde van 10 voor de beste classificatie. U kunt voorwaardelijke opmaak toepassen om het volgende te tonen:

- Een afbeelding om een lage classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 1, 2 of 3 bevatten.
- Een andere afbeelding om een gemiddelde classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 4, 5, 6 of 7 bevatten.
- Een derde afbeelding om een hoge classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 8, 9 of 10 bevatten.

Selecteer in het dialoogvenster 'Afbeeldingen' de optie 'Alleen afbeeldingen'. In de resultatenweergave worden de kolommen dan alleen met de afbeeldingen weergegeven, niet met de classificatienummers.

Kolominhoud opmaken

U kunt in het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' (en op het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen') opmaakopties voor lettertype, cellen, randen en geavanceerde stijl selecteren voor kolomgegevens die worden weergegeven in een cel in tabelindeling, zoals een tabel of draaitabel. U kunt ook instellingen selecteren voor (draai)tabelkoppen.

Als u de standaardopmaakeigenschappen voor een kolom negeert, zijn uw selecties statisch. Als u eigenschappen voor voorwaardelijke opmaak voor een kolom opgeeft, gelden uw selecties alleen wanneer aan de voorwaarde is voldaan.

Ga als volgt te werk om het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' of het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' te gebruiken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.
- 3** Selecteer in het gebied 'Lettertype' de gewenste opties voor lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en effecten die u wilt toepassen (bijvoorbeeld onderstrepen).
- 4** Selecteer in het gebied 'Cel' de gewenste opties voor uitlijning, achtergrondkleur en een afbeelding die in de cel wordt weergegeven.
 - De selecties voor horizontale en verticale uitlijning komen overeen met opties voor tekstuitlijning in tekstverwerkers. Verticale uitlijning heeft geen effect, tenzij de kolom meerdere rijen van andere kolommen omspannt.

Voor horizontale uitlijning:

Selecteer 'Links' om de gegevens links uit te lijnen. Dit is de meest gebruikte uitlijningsoptie voor tekstgegevens. Selecteer 'Rechts' om de gegevens rechts uit te lijnen. Dit is de meest gebruikte uitlijningsoptie voor numerieke gegevens. Selecteer 'Gecentreerd' om de gegevens te centreren. Als u de standaardgegevensuitlijning van de kolom wilt behouden, selecteert u 'Standaard'.

Voor verticale uitlijning:

Selecteer 'Boven' om de gegevens boven in de tabelcel uit te lijnen. Selecteer 'Onder' om de gegevens onder in de tabelcel uit te lijnen. Selecteer 'Gecentreerd' om de gegevens in het midden van de tabelcel uit te lijnen. Als u de verticale standaarduitlijning van de kolom wilt behouden, selecteert u 'Standaard'.

- Klik op de knop 'Afbeelding' om het dialoogvenster 'Afbeelding' te openen.
 - Selecteer de optie 'Geen afbeelding' als u geen afbeelding wilt opnemen.
 - Als u een aangepaste afbeelding wilt opnemen, selecteert u de optie 'Aangepaste afbeelding' en geeft u het juiste pad op in het tekstvak. Kies een afbeelding die toegankelijk is voor alle gebruikers die de resultaten zullen bekijken. U kunt aangepaste afbeeldingen voor resultaten met of zonder voorwaarden gebruiken.
 - Als u een afbeelding wilt gebruiken die met Oracle CRM On Demand Answers is gedistribueerd, gebruikt u het selectievenster voor afbeeldingen. Het venster bevat afbeeldingen die handig zijn voor voorwaardelijke opmaak, zoals meters en trendpijlen. Het linkerpaneel bevat afbeeldingscategorieën. Klik op een afbeeldingscategorie om de afbeeldingen in de categorie weer te geven in het rechterpaneel. Kies de gewenste afbeelding door het selectierondje naast de afbeelding te selecteren.
 - Geef de locatie van de afbeelding binnen de cel op door een optie te kiezen uit de vervolgkeuzelijst 'Positie afbeelding':

Standaard: hierdoor worden afbeeldingen op de standaardpositie weergegeven, doorgaans links van de kolomgegevens of kolomkop.

Afbeeldingen links: hierdoor worden afbeeldingen links van de kolomgegevens of kolomkop weergegeven.

Afbeeldingen rechts: hierdoor worden afbeeldingen rechts van de kolomgegevens of kolomkop weergegeven.

Alleen afbeeldingen: hierdoor wordt alleen de afbeelding weergegeven, geen kolomgegevens of kolomkop.

- 5 Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.
- 6 Selecteer in het gebied 'Aanvullende opmaakopties' de gewenste kolomopties voor breedte, hoogte, inspringing (links opvullen), rechts opvullen, boven opvullen en onder opvullen.
- 7 U kunt in het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' de stijl- en klassenelementen negeren die in de stijlpagina's van Oracle CRM On Demand Answers zijn opgegeven. Deze voorziening is bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met trapsgewijze stijlpagina's.
 - Vouw het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' uit door op het plusteken te klikken.
 - Klik op het selectievakje naast de instellingen die u wilt gebruiken en geef vervolgens de locatie van de klasse, stijl of stijlpagina op.

Voor de optie 'Aangepaste CSS-stijl gebruiken' kunt u bijvoorbeeld geldige CSS-stijlkenmerken gescheiden door puntkomma's invoeren, zoals:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klik op 'OK' als u klaar bent om het dialoogvenster te sluiten.

Aangepaste tekenreeksen voor datum-/tijdnotatie gebruiken

Aangepaste tekenreeksen voor datum-/tijdnotatie bieden aanvullende opties voor de opmaak van kolommen die tijdstempels, datums en tijden bevatten.

Ga als volgt te werk om een aangepaste tekenreeks voor datum-/tijdnotatie in te voeren:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor een kolom die een tijdstempel, datum of tijd bevat.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' de volgende optie in het gebied 'Gegevensindeling': 'Standaardgegevensopmaak negeren'.
- 3 Selecteer 'Aangepast' in de vervolgkeuzelijst in het veld 'Datumnotatie'.
- 4 Typ in het veld 'Aangepaste datumnotatie' de tekenreeks voor de aangepaste notatie exact zoals in de volgende tabellen wordt aangegeven, inclusief linker- en rechterhaken ([]).

OPMERKING: u moet de tekenreeks voor de aangepaste notatie in het veld 'Aangepaste datumnotatie' typen. U kunt geen tekenreeksen voor aangepaste notatie kiezen in de vervolgkeuzelijst.

Algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie

In de volgende tabel worden enkele algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven en welke resultaten ze hebben. Het is bij deze tekenreeksen mogelijk datum-/tijdvelden weer te geven in de landinstelling van de gebruiker.

Algemene tekenreeks voor notatie	Resultaat
[FMT:dateShort]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de korte datumnotatie van de landinstelling. U kunt ook [FMT:date] typen.
[FMT:dateLong]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de lange datumnotatie van de landinstelling.
[FMT:dateInput]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:time]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling.
[FMT:timeHourMin]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling, maar worden seconden weggelaten.
[FMT:timeInput]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:timeInputHourMin]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem, maar worden seconden weggelaten.
[FMT:timeStampShort]	Overeenkomstig aan [FMT:dateShort] [FMT:time]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de korte datumnotatie van de landinstelling en wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling. U kunt ook [FMT:timeStamp] typen.
[FMT:timeStampLong]	Overeenkomstig aan [FMT:dateLong] [FMT:time]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de lange datumnotatie van de landinstelling en wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling.
[FMT:timeStampInput]	Overeenkomstig aan [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Hiermee worden de datum en tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:timeHour]	Hiermee wordt het urenveld alleen opgemaakt met de notatie van de landinstelling, bijvoorbeeld 8 PM.

ODBC-tekenreeksen voor aangepaste notatie

In de volgende tabel worden de ODBC-tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven en welke resultaten ze hebben. Hierbij worden datum-/tijdvelden weergegeven volgens de ODBC-standaard.

Tekenreeks voor ODBC-notatie	Resultaat
[FMT:dateODBC]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de standaard-ODBC-notatie yyyy-mm-dd (4 cijfers voor het jaar, 2 cijfers voor de maand en 2 cijfers voor

Tekenreeks voor ODBC-notatie	Resultaat
	de dag).
[FMT:timeODBC]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de standaard-ODBC-notatie uu:mm:ss (2 cijfers voor het uur, 2 cijfers voor de minuten en 2 cijfers voor de seconden).
[FMT:timeStampODBC]	Overeenkomstig aan [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de notatie jjjj-mm-dd en de tijd met de notatie uu:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Hiermee wordt de datum eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie jjjj-mm-dd. De datum staat tussen enkele aanhalingstekens (').
[FMT:timeTyped]	Hiermee wordt de tijd eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie uu:mm:ss. De tijd staat tussen enkele aanhalingstekens (').
[FMT:timeStampTyped]	Hiermee wordt de tijdstempel eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie jjjj-mm-dd uu:mm:ss. De tijdstempel staat tussen enkele aanhalingstekens (').

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor integrale velden

In de volgende tabel worden tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven die beschikbaar zijn bij gebruik van integrale velden. Het is bij deze tekenreeksen mogelijk de namen van maanden en dagen weer te geven in de landinstelling van de gebruiker.

Integrale velden bevatten gehele getallen die de maanden van het jaar of de dagen van de week vertegenwoordigen. Bij de maanden staat 1 voor januari, 2 voor februari, enzovoort met 12 voor december. Bij de dagen van de week staat 1 voor zondag, 2 voor maandag, enzovoort met 7 voor zaterdag.

Tekenreeks voor notatie in integraal veld	Resultaat
[MMM]	Hiermee wordt de afgekorte maandnaam in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[MMMM]	Hiermee wordt de volledige maandnaam in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[DDD]	Hiermee wordt de afgekorte weekdag in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[DDDD]	Hiermee wordt de volledige weekdag in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor de volgende soorten velden:

- Velden met gehele getallen of decimale getallen die de tijd vertegenwoordigen die is verstreken sinds het begin van de dag (12:00 AM).
- Velden met uitvoer in de notatie [FMT:timeHour]. (Deze notatie toont het urenveld alleen in de landinstelling van de gebruiker, bijvoorbeeld 8 PM.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:timeHour]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal uren wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van uren worden weggelaten. De waarde 2 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 2 AM en de waarde 12,24 als 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal minuten wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van minuten worden weggelaten. De waarde 2 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12 AM en de waarde 363,10 als 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal seconden wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van uren worden weggelaten. De waarde 600 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12 AM, de waarde 3600 als 06 AM en de waarde 61.241,30 als 5 PM.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren en minuten

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren en minuten op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor velden met gehele getallen of decimale getallen die de tijd vertegenwoordigen die is verstreken sinds het begin van de dag (12:00 AM).

De tekenreeksen kunnen ook worden gebruikt voor velden met uitvoer in de notatie [FMT:timeHour]. (Bij deze notatie wordt de tijd met de tijdsnotatie van de landinstelling getoond, maar worden de seconden weggelaten.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:timeHourMin]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. Delen van minuten worden weggelaten. De waarde 12 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:12 AM, de waarde 73 als 1:13 AM en de waarde 750 als 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
	de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. Delen van minuten worden weggelaten. De waarde 60 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:01 AM, de waarde 120 als 12:02 AM en de waarde 43200 als 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal uren wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. De waarde 0 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:00 AM, de waarde 1,5 als 1:30 AM en de waarde 13,75 als 1:45 PM.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren, minuten en seconden

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren, minuten en seconden op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor velden die gehele getallen of decimale getallen bevatten die tijd vertegenwoordigen.

Deze tekenreeksen kunnen ook worden gebruikt voor velden met uitvoer in de notatie [FMT:time], wat wordt beschreven in het onderwerp Algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie. (Bij deze notatie wordt de tijd met de tijdnnotatie van de landinstelling getoond.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:time]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 00 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:01:00 AM, de waarde 126 als 12:02:06 AM en de waarde 43200 als 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 60 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 1:00:00 AM, de waarde 126 als 2:06:00 AM en de waarde 1400 als 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 6,5 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 6:30:00 AM en de waarde 12 als 12:00:00 PM.

Geavanceerde aangepaste notaties

Naast de hiervoor beschreven notaties kunt u ook datums en tijden opmaken door uw eigen notatie te maken met behulp van sommige van de algemene datum- en tijdnnotaties die in de volgende tabel worden beschreven.

Met behulp van de volgende notaties kunt u bijvoorbeeld deze notatie maken:

dddd - u:mm tt

waarmee velden met een datumstempel op de volgende manier worden opgemaakt:

Maandag - 4:03 PM

OPMERKING: voeg bij gebruik van deze notaties niet de vierkante haken ([]) toe die voor andere notaties zijn vereist.

De volgende notaties bieden meer opmaakflexibiliteit maar ondersteunen geen wijzigingen in datumnotatie op basis van de landinstelling van de gebruiker, wat wel mogelijk is met veel van de vorige notaties.

In de volgende tabel worden enkele veelgebruikte datum- en tijdnnotaties beschreven.

Notatie	Resultaat
d	Nummer van de dag van de maand (bijvoorbeeld 1 tot en met 31). Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul (0).
dd	Gelijk aan d, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
ddd	Afkorting van drie letters voor de dag van de week (bijvoorbeeld zon, maa).
dddd	Volledige naam van de dag van de week (bijvoorbeeld zondag, maandag).
M	Nummer van de maand (bijvoorbeeld 1 tot en met 12). Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
MM	Gelijk aan M, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
MMM	Afkorting van drie letters voor de maand (bijvoorbeeld jan, feb).
MMMM	Volledige naam van de maand (bijvoorbeeld januari, februari).
jj	Getal van twee cijfers voor het jaar (bijvoorbeeld 06).
jjjj	Getal van vier cijfers voor het jaar (bijvoorbeeld 2006).
u	Uren in 12-uursnotatie. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
uu	Gelijk aan u, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
U	Uren in 24-uursnotatie. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
UU	Gelijk aan U, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
m	Aantal minuten. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
mm	Gelijk aan m, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
s	Aantal seconden. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.

Notatie	Resultaat
ss	Gelijk aan s, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
tt	AM- en PM-indicatie. Voor gebruik met de notaties u en uu.

Kolomformules instellen

Geavanceerde gebruikers kunnen nieuwe formules maken of bestaande formules bewerken met gebruik van ingebouwde functies. Oracle CRM On Demand Answers ondersteunt een groot aantal verschillende SQL-92-functies, en ook uitbreidingen op SQL-92. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 997) voor informatie over de beschikbare functies.

Ga als volgt te werk om formules te bewerken of toe te voegen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers van de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Formule bewerken' voor een kolom waarvan u de formule wilt bewerken of toevoegen.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' het tabblad 'Kolomformule'.
- 3 Schakel het selectievakje 'Aangepaste koppen' in als u de tekst van de tabelkop of kolomkop wilt wijzigen.
- 4 Wijzig indien nodig de formule met behulp van de knoppen onder het vak 'Kolomformule'.
- 5 Selecteer zo nodig een samenvoegingsregel in de vervolgkeuzelijst 'Samenvoegingsregel'.
- 6 Selecteer het tabblad 'Bins' om, indien nodig, meerdere waarden of bereikwaarden samen te voegen tot bins.
- 7 Klik op 'OK'.

Zie voor meer informatie de procedure 'Ga als volgt te werk om meerdere waarden of bereikwaarden samen te voegen tot bins' in dit onderwerp.

In een analyse kunt u ook met functies en voorwaardelijke expressies zoekresultaten op allerlei manieren weergeven.

Ga als volgt te werk om meerdere waarden of bereiken samen te voegen tot bins:

- 1 Selecteer het tabblad 'Bins' in het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken'.
- 2 Klik op 'Bin toevoegen' en voer de waarden of bereikwaarden in van de waarde die u tot een bin wilt samenvoegen, of selecteer deze. Klik vervolgens op 'OK'.
- 3 Voer in het dialoogvenster 'Binnaam bewerken' de naam voor de bin in.

4 Herhaal stappen 2 en 3 totdat u alle gewenste bins hebt toegevoegd.

Alle exemplaren van de verschillende waarden waaruit de bin is samengesteld in de resultaten set, worden vervangen door de naam van de bin. Op deze manier worden ook samenvoegingen uitgevoerd.

Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen

U kunt actiekoppelingen toevoegen aan resultaten. Gebruikers krijgen door middel van actiekoppelingen toegang tot de pagina's met recordgegevens door in rapporten op de koppelingen van records te klikken. Ga als volgt te werk als u actiekoppelingen door middel van de volgende methoden wilt toevoegen:

- **Het gebruik van actiekoppelingsklassen.** Met deze methode kunt u de naam van het recordtype in het rapport als actiekoppeling configureren. De actiekoppelingsklasse neemt de waarde van 'Rij-ID' uit het rapport over en gebruikt deze waarde om de specifieke record uit Oracle CRM On Demand op te halen. U kunt deze methode voor de volgende recordtypen gebruiken: 'Account', 'Serviceaanvraag', 'Verkoopkans', 'Relatie', 'Lead' en 'Gebruiker'.
- **Het gebruik van URL's.** Met deze methode kunt u koppelingen maken naar een willekeurig recordtype uit een tabel- of draaitabelweergave. U kunt de kolom 'Recordtype-ID' als actiekoppeling configureren.

Namen van recordtypen in actiekoppelingen

Wanneer u een actiekoppeling toevoegt, moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken in de code of URL waarmee de koppeling wordt toegevoegd. Als de beheerder de namen van recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de koppeling wilt toevoegen. Stel dat de beheerder het recordtype 'Account' heeft gewijzigd in *Klant*. Als u een actiekoppeling wilt toevoegen aan een resultaat voor het recordtype 'Klant', moet de koppelingscode of -URL verwijzen naar het recordtype 'Account' (de oorspronkelijke naam van het recordtype). Afhankelijk van het type koppeling dat u wilt maken, gebruikt u de naam van het recordtype als volgt in uw code of URL:

- Als u een actiekoppeling voor het recordtype 'Klant' (oorspronkelijk het recordtype 'Account') toevoegt met behulp van actiekoppelingsklassen, gebruikt u de recordtypenaam *account* in de koppelingscode, zoals u in het volgende voorbeeld kunt zien:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam ('account');\">\"@\"</span>"
```

Als u actiekoppelingen toevoegt met behulp van actiekoppelingsklassen, moet de naam van het recordtype in de koppelingscode volledig in kleine letters worden ingevoerd.

TIP: om de oorspronkelijke naam te achterhalen van het recordtype waarvoor u een koppeling wilt toevoegen, opent u de startpagina voor het recordtype. De URL in het veld 'Adres' van het browservenster geeft de oorspronkelijke naam van het recordtype aan. In het voorbeeld waarbij de naam van het recordtype 'Account' is gewijzigd in *Klant*, wordt op de startpagina voor de klant de volgende URL weergegeven:

```
https://server_naam/OnDemand/user/AccountHomePage
```

waarbij:

server_naam de URL is voor het aanmelden bij Oracle CRM On Demand

- Als u een actiekoppeling voor het recordtype 'Klant' (oorspronkelijk het recordtype 'Account') toevoegt met behulp van een URL, gebruikt u de recordtypenaam *Account* in de URL, zoals u in het volgende voorbeeld kunt zien:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

TIP: om de juiste URL voor de gegevenspagina van een recordtype te achterhalen, opent u de gegevenspagina voor een willekeurige record met het desbetreffende recordtype. Ga naar het veld 'Adres' en kopieer het relevante deel van de adrestekenreeks (van *http t/m Id=*). In het voorbeeld waarbij de naam van het recordtype 'Account' is gewijzigd in 'Klant', wordt de URL vanuit de gegevenspagina van een klantrecord gekopieerd.

In bepaalde gevallen wordt voor de gegevenspagina van een recordtype op alle plekken in de URL de volledige naam van het recordtype gebruikt, zoals bij de URL in het vorige voorbeeld. In andere gevallen wordt op bepaalde plekken in de URL echter een afgekorte versie van de naam van het recordtype gebruikt.

Als het recordtype waarvoor u de koppeling toevoegt oorspronkelijk het recordtype 'Verkoopkans' was, is de URL als volgt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u actiekoppelingen met actiekoppelingsklassen kunt toevoegen.

Ga als volgt te werk om actiekoppelingen met actiekoppelingsklassen toe te voegen:

- 1 Voeg in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' de kolommen aan het rapport toe.

U moet het veld met de naam van het recordtype (bijvoorbeeld 'Accountnaam') en het veld met de recordtype-ID (bijvoorbeeld 'Account-ID') aan het rapport toevoegen. Bovendien moet u het ID-veld direct rechts van het naamveld in de rapportlay-out plaatsen.
- 2 Klik op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'ID' van het recordtype.
- 3 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 4 Schakel het selectievakje 'Deze kolom verbergen' in op het tabblad voor kolomopmaak en klik op 'OK'.
- 5 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'Naam' van het recordtype.
- 6 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.
- 7 Voer op het tabblad 'Stijl' de volgende handelingen uit:
 - a Vouw het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' uit door op het plusteken (+) te klikken.

- b** Schakel het selectievakje 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen' in en typ *Actiekoppeling* in het tekstvak.

8 Klik op het tabblad 'Gegevensindeling'.

9 Voer op het tabblad 'Gegevensindeling' de volgende handelingen uit:

- a** Schakel het selectievakje voor negeren standaardgegevensindeling in.
- b** Selecteer de optie voor aangepaste tekstindeling in de lijst 'Tekst behandelen als'.
- c** Typ in het veld voor aangepaste tekstindeling vergelijkbare tekst als de tekst die achter het apenstaartje (@) in het onderstaande voorbeeld wordt weergegeven.

In dit voorbeeld wordt een actiekoppeling voor een account gemaakt:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam ('account');\">"@"/span>"
```

Als u een actiekoppeling wilt maken voor een van de andere recordtypen die ondersteuning bieden voor het maken van actiekoppelingen met behulp van actiekoppelingsklassen, vervangt u het woord *account* in het vorige voorbeeld door *verkoopkans*, *lead*, *relatie*, *gebruiker* of *service*. De naam van het recordtype moet volledig in kleine letters worden ingevoerd.

OPMERKING: in de koppelingscode moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken. Als de beheerder de namen van de recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de actiekoppelingen wilt toevoegen en moet u deze naam in de koppelingscode gebruiken.

10 Klik op 'OK'.

11 Als een voorbeeld van het rapport wilt zien, moet u op 'Voorbeeld van analyse bekijken' klikken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe actiekoppelingen moeten worden toegevoegd met gebruik van URL's. U kunt deze procedure gebruiken om actiekoppelingen voor een willekeurig recordtype toe te voegen.

Ga als volgt te werk om actiekoppelingen toe te voegen met gebruik van URL's:

1 Voeg in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' de kolommen toe aan het rapport, inclusief de kolom 'ID' van het recordtype (bijvoorbeeld 'Account-ID').

OPMERKING: de actiekoppeling werkt pas, als u het veld 'ID' van het recordtype aan het rapport hebt toegevoegd.

2 Klik op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'ID' van het recordtype.

3 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Gegevensindeling'.

4 Voer op het tabblad 'Gegevensindeling' de volgende handelingen uit:

- a** Schakel het selectievakje voor negeren standaardgegevensindeling in.
- b** Selecteer optie voor aangepaste tekstindeling in de lijst 'Tekst behandelen als'.

- c Voer in het veld aangepaste tekstindeling achter het apenstaartje (@) de code voor de koppeling in, zoals in het volgende voorbeeld wordt aangegeven:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

waarbij:

server_naam in het voorbeeld moet worden vervangen door de URL waarmee u zich bij Oracle CRM On Demand aanmeldt.

In het vorige voorbeeld is de URL van toepassing op het recordtype 'Verkoopkans'. Gebruik de juiste URL voor uw Oracle CRM On Demand-server en het recordtype waarvoor u de koppeling maakt.

OPMERKING: in de URL moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken. Als de beheerder de namen van de recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de actiekoppelingen wilt toevoegen en moet u deze naam in de URL gebruiken.

In Oracle CRM On Demand Answers wordt het laatste @-teken in de tekenreeks vervangen door de waarde van het recordtype-ID van elke record in het rapport. Als u niet wilt dat de ID van het recordtype in de koppeling wordt weergegeven, kunt u het @-teken vervangen door de tekst die u wel wilt laten weergeven. In het volgende voorbeeld wordt de ID in de actiekoppeling vervangen door het woord *Weergave*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">weergave/a>"
```

- 5 Klik op 'OK'.
- 6 Als een voorbeeld van het rapport wilt zien, moet u op 'Voorbeeld van analyse bekijken' klikken.

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een activumrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een afspraakrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een taakrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Kolommen sorteren en opnieuw ordenen

U kunt de sorteervolgorde selecteren voor de gegevens in een kolom en ervoor zorgen dat de kolommen in de gewenste volgorde worden weergegeven.

U kunt de sorteervolgorde opgeven voor een of meer kolommen die in een analyse zijn opgenomen. Wanneer u op de knop 'Sorteren op' klikt, wordt een nieuwe afbeelding weergegeven met de sorteervolgorde die de geselecteerde kolom op de resultaten wordt toegepast.





Ga als volgt te werk om een analyse te sorteren op basis van kolommen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Sorteren op' voor de kolom waarop u wilt sorteren.

De knop verandert om de sorteervolgorde aan te geven.

- 2 Blijf klikken op de knop 'Sorteren op' totdat de gewenste sorteervolgorde wordt weergegeven.

In de volgende tabel worden de beschikbare sorteervolgorde beschreven.

Knop	Omschrijving
	De geselecteerde kolom wordt niet gebruikt om de resultaten te sorteren.
	De resultaten worden in opvolgende volgorde gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.
	De resultaten worden in aflopende volgorde gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.
	<p>Het getal dat op een knop 'Sorteren op' wordt weergegeven, geeft aan dat de kolom niet de primaire sorteerkolom is van de resultaten. Het getal geeft aan wanneer de sorteervolgorde is toegepast.</p> <p>In dit voorbeeld is de kolom gebruikt als de tweede sorteerkolom. Het pijltje omhoog geeft aan dat de resultaten in opvolgende volgorde zijn gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.</p>

Adressen in rapporten gebruiken

Voor veel rapporten is het gebruik van adresvelden vereist. U kunt in Oracle CRM On Demand op twee verschillende manieren rapporten over adressen genereren, afhankelijk van uw behoeften. In het actief onderwerpgebied biedt een adresmap met de aanduiding 'Uitgebreid' (bijvoorbeeld 'Factuuradres (uitgebreid)') rapportagemogelijkheden voor alle negen standaardadresvelden van Oracle CRM On Demand. Zie [Landen en adrestoewijzing](#) (op pagina 1407) voor meer informatie over de toekenning van adresnotaties voor specifieke landen voor elk veld.

Velden die zijn opgenomen uit de map met uitgebreide adressen, kunnen in rapporten niet op een lager niveau worden bekeken. Veldlabels worden ongewijzigd weergegeven, ongeacht het land voor elke record of het land van het standaardbedrijf van de On Demand-gebruiker in Oracle CRM On Demand.

De meeste andere adresvelden in actieve onderwerpgebied in Oracle CRM On Demand Answers (niet de velden in de uitgebreide map) kunnen binnen rapporten op een lager niveau worden bekeken. De weergegeven velden komen overeen met de velden die zijn gekoppeld aan het standaardland van het bedrijf van de gebruiker in Oracle CRM On Demand. Het is mogelijk dat niet alle velden worden weergegeven wanneer het land dat aan een specifieke record is gekoppeld, niet gelijk is aan het standaardland van het bedrijf van de gebruiker in Oracle CRM On Demand.

Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen

Nadat u een onderwerpgebied hebt geselecteerd en kolommen hebt toegevoegd aan een rapport, kunt u criteria combineren uit een of meer onderwerpgebieden via 'Setbewerkingen'. Hierbij worden de resultaten van twee of meer rapporten gecombineerd in één rapport.

OPMERKING: het aantal kolommen en de gegevenstypen van de kolommen die in elke component worden geselecteerd, moeten gelijk zijn. De kolomlengten mogen verschillen.

In de volgende tabel worden de beschikbare setoperatoren en het effect van elke operator op de resultaten beschreven.

Setoperator	Effect op resultaten
Union	Leverd unieke rijen op van alle rapporten.
Union All	Leverd alle rijen op van alle rapporten, inclusief dubbele rijen.
Intersect	Leverd rijen op die in alle rapporten voorkomen.
Minus	Leverd rijen op van het eerste rapport die niet in de andere rapporten voorkomen.

Ga als volgt te werk om de resultaten van meerdere rapporten te combineren:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers op het plusteken in de sectie 'Geavanceerd' en klik vervolgens op de knop 'Combineren met vergelijkbare analyse'.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Onderwerpgebied' een onderwerpgebied dat de gegevens bevat die u wilt combineren met de kolommen in uw rapport.

U kunt hetzelfde onderwerpgebied gebruiken als het onderwerpgebied waaruit de bestaande kolommen in het rapport zijn opgehaald of een ander onderwerpgebied selecteren.

De pagina 'Setbewerkingen' wordt weergegeven.
- 3 Volg de instructies op het scherm om het gecombineerde rapport samen te stellen.
- 4 Klik op de knop 'Set' en selecteer het type bewerking.

- 5 Selecteer in het selectiegebied de kolommen die u wilt combineren met het eerste rapport.
 - 6 U kunt eventueel de filters definiëren die specifiek van toepassing zijn op het huidige onderwerpgebied.
 - 7 U kunt aanvullende onderwerpgebieden toevoegen door te klikken op 'Bewerken' in de sectie 'Setbewerkingen' en vervolgens 'Nieuwe criteria maken' te kiezen.
 - 8 U kunt kolomkenmerken (opmaak, kolom, sortering) voor het gecombineerde rapport bewerken door te klikken op 'Resultaat kolommen' in de sectie 'Setbewerkingen'.
- Hierdoor worden de resulterende kolommen weergegeven met knoppen waarmee u de opmaak en sortering kunt wijzigen.

Stap 2: lay-outs maken

Nadat u de criteria hebt gedefinieerd, moet u de lay-out voor uw rapport maken. In deze stap kunt u meer weergaven toevoegen aan uw lay-out. Deze worden oorspronkelijk onder aan de lay-out weergegeven. U kunt ook subtotalen en totalen aan uw kolommen toevoegen.

In weergaven worden resultaten met behulp van allerlei presentatiemogelijkheden op een zinnige, intuïtieve manier weergegeven. U kunt verschillende weergaven gebruiken voor resultaten, zoals bijvoorbeeld diagrammen en draaitabellen. Hiermee kunt u meer gedetailleerde informatie op een lager niveau bekijken, verklarende tekst weergeven, een lijst met filters bekijken die zijn gebruikt om de resultaten te beperken, enzovoort.

Wanneer u een nieuw rapport uitvoert, geeft Oracle CRM On Demand Answers de resultaten in eerste instantie in een tabel weer, met een titel boven aan de tabel. Hiervoor wordt een titelweergave opgenomen waarin de naam van het opgeslagen rapport wordt weergegeven, en een tabelweergave waarin de resultaten worden weergegeven in een basistabel met de indelingen, ordening en andere opties die in de stap Criteria definiëren zijn opgegeven. U kunt deze bestaande weergaven voor een rapport aanpassen of verwijderen, andere weergaven toevoegen en weergaven combineren en overal in de werkruimte plaatsen.

Door meerdere weergaven van resultaten te configureren, kunt u beter trends en relaties van gegevens bepalen. U kunt vervolgens het rapport opslaan met de verschillende weergaven.

U kunt de lay-out van uw rapporten definiëren op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers. Maak een nieuwe analyse zoals beschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepast rapport\)](#) (zie "[Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#)" op pagina 763) of open een bestaande analyse in Oracle CRM On Demand Answers om naar de pagina 'Lay-out maken' te gaan.

In de volgende tabel staan alle weergaven die uw lay-out kan bevatten.

Lay-out	Omschrijving
Titel	Gebruik deze weergave voor het opnemen van een titel en subtitel, een opgeslagen naam voor de resultaten en een aangepast logo om de resultaten aan te geven. Voor helpinformatie over specifieke resultaten kunt u een help pictogram opnemen met een koppeling naar een HTML-pagina of site die informatie bevat over het rapport of de resultaten.

Lay-out	Omschrijving
Tabel	Gebruik deze weergave om gegevens weer te geven in een kolomindeling. U kunt instellen dat steeds één pagina met informatie wordt weergegeven. Dit is handig als er veel resultaten zijn. Ook kan de grootte van de pagina en de positie van besturingselementen voor paginering worden aangepast. Er worden verschillende indelingen voor tabellen ondersteund die afbeeldingen, koppelingen, enzovoort kunnen bevatten met behulp van aangepaste opmaakprogramma's. In de tabelweergave kunnen gebruikers ook de opmaak van tabelkoppen wijzigen.
Grafiek	Gebruik deze weergave om kolommen naar een grafiek in de lay-out te slepen. U kunt opties instellen voor de titel, de locatie van de legenda, astitels en gegevenslabels. U kunt de grootte en schaal van de grafiek aanpassen en kleuren instellen met een stijlblad. Daarnaast kunt u navigeren binnen de resultaten. Ondersteunde grafiektypen zijn staafdiagrammen, kolomdiagrammen, lijndiagrammen, vlakdiagrammen, taartdiagrammen, spreidingsdiagrammen, balldiagrammen en aangepaste subtypen, zoals 2D, 3D, absoluut, gegroepeerd, gestapeld, combinatie en aangepast.
Draaitabel	Gebruik deze weergave als u de koppen van rijen, kolommen en secties wilt wisselen om verschillende perspectieven weer te geven. U kunt koppen naar resultaten van draaitabellen slepen, een voorbeeld bekijken en de instellingen toepassen. Gebruikers kunnen binnen draaitabellen navigeren en informatie op een lager niveau bekijken. Door complexe draaitabellen te maken, kunnen gebruikers samengestelde en niet-gerelateerde totalen weergeven naast de draaitabelgegevens voor een flexibele analyse. Voor een interactieve resultatenset kunnen elementen op pagina's worden geplaatst, zodat gebruikers deze elementen kunnen kiezen. Net als in de tabelweergave kunnen elementen worden opgemaakt met behulp van aangepaste opmaakprogramma's.
Meter	Gebruik de meterweergave om resultaten weer te geven als meters, zoals meetklokken, staafmeters en meters die gebruikmaken van lampen.
Actieve filters	Gebruik deze weergave om de filters te zien die worden toegepast op een rapport.
Statische tekst	Gebruik deze weergave om statische tekst op te nemen in de resultaten. U kunt HTML gebruiken om banners, tickers, Active-X-objecten, Java-applets, koppelingen, instructies, omschrijvingen, afbeeldingen, enzovoort op te nemen in de resultaten.
Legenda	Gebruik de legendaweergave om de betekenis van speciale opmaak in resultaten vast te leggen, zoals de betekenis van aangepaste kleuren die worden toegepast op meters.
Kolomselectie	Met kolomselecties kunt u gebruikers dynamisch laten wijzigen welke kolommen in de analyse worden weergegeven. Hierdoor kunnen gebruikers gegevens analyseren volgens verschillende dimensies en de inhoud van de resultaten dynamisch wijzigen.
Weergaveselectie	Met de weergaveselectie kunt u een specifieke weergave kiezen uit de opgeslagen weergaven. Bij plaatsing op een dashboard wordt de

Lay-out	Omschrijving
	weergaveselectie weergegeven als een vervolgkeuzelijst waaruit gebruikers een keuze kunnen maken.
Pijplijn	Gebruik deze weergave om een driedimensionale grafiek weer te geven die doelwaarden en werkelijke waarden vertegenwoordigt met volume, niveau en kleur. Dit is een nuttige weergave voor het aangeven van doelwaarden die na verloop van tijd afnemen, zoals een verkooppijplijn.
Toelichting	Gebruik deze weergave om resultaten weer te geven als een of meer alinea's tekst. U kunt een zin invoeren met tijdelijke aanduidingen voor elke kolom in de resultaten en opgeven hoe rijen worden gescheiden. U kunt aangepaste HTML of JavaScript opnemen om op te geven hoe informatie wordt weergegeven.
Ticker	Gebruik deze weergave om resultaten van een rapport weer te geven als een ticker of kader, net als beurstickers die op veel financiële sites op het web worden gebruikt. Deze weergave is handig als u aandacht wilt vestigen op resultaten en recente informatie. U kunt bepalen welke informatie wordt afgebeeld en hoe deze over de pagina wordt verspreid. Er worden verschillende indelingen voor deze weergave ondersteund die afbeeldingen, koppelingen, enzovoort kunnen bevatten met behulp van aangepaste opmaakprogramma's.
Geen resultaten	Gebruik deze weergave om verklarende tekst op te geven die moet worden weergegeven als er door het rapport geen resultaten worden geretourneerd.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies om het volgende te doen:

- [Titels toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 940)
- [Tabellen toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 941)
- [Resultaten weergeven in grafieken](#) (op pagina 943)
- [Resultaten weergeven in draaitabellen](#) (op pagina 957)
- [Resultaten weergeven als meters in de meetweergave](#) (op pagina 968)
- [Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten](#) (op pagina 974)
- [Markeringstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 975)
- [Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave](#) (op pagina 977)
- [Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten](#) (op pagina 978)
- [Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie](#) (op pagina 979)
- [Resultaten weergeven in pijplijngrafieken](#) (op pagina 980)
- [Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 982)
- [Resultaten weergeven in schuivende tickers](#) (op pagina 985)
- [Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens](#) (op pagina 989)

Titels toevoegen aan resultaten

Gebruik de titelweergave om een titel, een subtitel, een logo, een koppeling naar een pagina met aangepaste online-hulp en tijdstempels toe te voegen aan de resultaten. U kunt titels en subtitels opmaken.

Er wordt altijd een titelweergave toegevoegd aan de resultaten als de eerste weergave.

Ga als volgt te werk om een titelweergave te gebruiken:

- 1** Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe titelweergave wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Titel' in de vervolgkeuzelijst.
 - Als u een bestaande titelweergave wilt bewerken, gaat u naar de titelweergave en klikt u op de knop 'Weergave bewerken'.
- 2** Voer in het tekstvak 'Titel' de tekst in die u wilt weergeven als titel.

Als u geen titel opgeeft, wordt de naam van het opgeslagen rapport als titel gebruikt. Voor niet-opgeslagen rapporten is het tekstvak 'Titel' leeg.
- 3** Als u niet de naam van het opgeslagen rapport wilt weergeven, schakelt u het selectievakje 'Opgeslagen naam weergeven' uit.

Als het selectievakje is ingeschakeld, wordt de opgeslagen naam onder de tekst in het tekstvak 'Titel' weergegeven (als deze tekst bevat).
- 4** Als u een logo of andere afbeelding wilt weergeven, geeft u het pad naar deze afbeelding op in het tekstvak 'Logo' (optioneel).

De afbeelding wordt links van de titeltekst weergegeven. De afbeelding moet toegankelijk zijn voor alle gebruikers die het rapport bekijken.
- 5** Voer in het tekstvak 'Subtitel' de tekst in die u wilt weergeven als subtitel (optioneel).

De tekst voor de subtitel staat onder de echte titel op een nieuwe regel.
- 6** Ga als volgt te werk om aanvullende opmaak toe te voegen aan de titel of subtitel:
 - a** Klik op de knop 'Bewerken' rechts van de dialoogvensters 'Titel' en 'Subtitel'.
 - b** Stel de gewenste opties in voor lettertype, cel en rand en klik op 'OK'.

OPMERKING: Als u een nieuw bijschrift invoert, worden de oorspronkelijke titel en subtitel vervangen.
- 7** Als u de uitvoeringsdatum of -tijd van het rapport wilt weergeven, selecteert u een van de tijdstempeleopties in de vervolgkeuzelijst 'Tijd gestart'.
- 8** Als u een koppeling wilt opnemen naar aangepaste help of andere informatie die verband houdt met het rapport, voert u de betreffende URL in het tekstvak 'URL van Help' in.

De URL moet toegankelijk zijn voor alle gebruikers die het rapport bekijken.

- 9 Wanneer u klaar bent, kunt u het rapport met de titelweergave opslaan.

Tabellen toevoegen aan resultaten

Gebruik de tabelweergave om resultaten weer te geven in een standaardtabel. Gebruikers kunnen navigeren binnen de resultaten en informatie op een lager niveau bekijken. U kunt een eindtotaal en kolomtotalen toevoegen, aangepaste koppen voor tabellen en kolommen opgeven en de formule of samenvoegingsregel voor een kolom wijzigen. U kunt ook eigenschappen voor een kolom bewerken om de weergave en lay-out van een kolom en de inhoud ervan te beheren en opmaak opgeven die alleen wordt toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet.

U kunt ook besturingselementen voor paginering en het aantal rijen per pagina opgeven, kolom- en tabelkoppen weergeven, opmaak met groene balken toepassen en kolomvolgorde inschakelen. Als kolomvolgorde is geselecteerd, lijken de kolomkoppen van kolommen die kunnen worden gesorteerd, iets verhoogd te zijn.

Er wordt altijd een tabelweergave toegevoegd aan de resultaten als de tweede weergave.

Het eindtotaal voor kolommen met de samenvoegingsregel 'Gemiddeld' verschilt in de tabel- en draaitabelweergaven. In de tabelweergave wordt het eindtotaal voor een kolom met de samenvoegingsregel 'Gemiddeld' berekend op basis van de database (als een som gedeeld door een telling). In de draaitabelweergave is het eindtotaal het gemiddelde van de rijen in de resultaten set.

OPMERKING: wijzigingen die worden doorgevoerd in de kolommen in de tabelweergave (bijvoorbeeld kolomopmaak, kolomvolgorde, sortering, formules, enzovoort), zijn zichtbaar op de pagina 'Criteria definiëren' en wijzigingen op de pagina 'Criteria definiëren' zijn zichtbaar in de tabelweergave.

Ga als volgt te werk om een tabelweergave te gebruiken:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een tabelweergave wilt toevoegen, klikt u op de knop Weergave toevoegen en selecteert u de tabel uit de vervolgkeuzelijst met weergaven.
 - Als u een bestaande tabelweergave wilt bewerken, zoekt u de tabel en klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de tabelweergave.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- 2 Als u knoppen wilt weergeven om elke kolom afzonderlijk aan te passen, selecteert u 'Kop werkbalken met resultaten' in de vervolgkeuzelijst rechts van 'Weergave'.
- 3 Als u de sorteervolgorde wilt opgeven voor een of meer kolommen in een rapport, klikt u op de knop 'Sorteren op' voor een kolom.

U kunt resultaten op meer dan een kolom sorteren. Als u meerdere kolommen selecteert, wordt de volgorde weergegeven op de knop 'Sorteren op'. Zie [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 935) voor meer informatie over sorteren.
- 4 Voer de volgende acties uit als u totalen wilt opgeven:

- Als u een eindtotaal wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Eindtotaal' bovenaan en selecteert u de optie 'Totaal op basis van rapport'. (Klik nogmaals op de knop 'Eindtotaal' om het menu met deze optie weer te geven.)
- Als u totalen voor een afzonderlijke kolom wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Totaal op' voor de betreffende kolom en selecteert u de optie 'Totaal op basis van rapport'. (Klik nogmaals op de knop 'Totaal op' voor de afzonderlijke kolom om het menu met deze optie weer te geven.).

OPMERKING: De knop 'Totaal op' is alleen beschikbaar voor kolommen waarvoor een *totaal kan worden berekend*. Dit zijn doorgaans kolommen met herhaalde waarden die worden opgeteld voor een totaal. Als de optie 'Totaal op basis van rapport' niet is geselecteerd, berekent het systeem het totaal op basis van de gehele resultaten-set, voordat filters op de metingen worden toegepast.

- 5 Klik op de knop 'Formule bewerken' om aangepaste koppen toe te voegen of de formule voor een kolom te bewerken.

Het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' wordt weergegeven met de volgende beschikbare mogelijkheden:

- Als u aangepaste koppen wilt opgeven, schakelt u het selectievakje 'Aangepaste koppen' in en voert u tekst voor een nieuwe kop in.
- Als u de formule voor de kolom wilt bewerken, voert u de nieuwe formule in het tekstvak 'Kolomformule' in.
- Als u de samenvoegingsregel voor de kolom wilt wijzigen, selecteert u een optie in de vervolgkeuzelijst 'Samenvoegingsregel'.
- Als u meerdere waarden of waardebereiken uit een bepaalde kolom wilt samenvoegen tot bins, klikt u op het tabblad 'Bins'. Voeg een bin toe en geef deze een naam.

Alle exemplaren van de verschillende waarden waaruit de bin is samengesteld in de resultaten-set, worden vervangen door de naam van de bin. Op deze manier worden ook samenvoegingen uitgevoerd.

- 6 Als u de eigenschappen van een kolom wilt bewerken of opmaak wilt opgeven die moet worden toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet, klikt u op de knop 'Kolomeigenschappen'.

Het dialoogvenster 'Kolomopmaak bewerken' wordt weergegeven met beschikbare opties:

- Zie [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 917) voor informatie over het opmaken van kolommen en het toevoegen van voorwaardelijke opmaak.

- 7 Wanneer u klaar bent, kunt u het rapport met de tabelweergave opslaan.

Ga als volgt te werk om besturingselementen voor paginering en het aantal rijen per pagina op te geven, kolom- en tabelkoppen weer te geven, opmaak met groene balken toe te passen en kolomvolgorde in te schakelen:

- 1 Klik in de tabelweergave op de knop 'Eigenschappen tabelweergave bewerken' boven aan de werkruimte.
- 2 Configureer de verschillende opties.

Resultaten weergeven in grafieken

Gebruik de grafiekweergave om kolommen in een grafiek te plaatsen en de titel, legendalocatie, astitels, gegevenslabels, grootte en schaal aan te passen. U kunt het grafiektype kiezen, zoals een lijndiagram of een staafdiagram; het subtype, bijvoorbeeld tweedimensionaal; en de stijl voor de kolommen, zoals de vorm en het opvulpatroon. U kunt ook randen en kleuren instellen en andere grafiekeigenschappen beheren. U kunt in de grafiekweergave op een lager niveau zoeken in de resultaten.

Grafiektypen zijn vlakdiagrammen, staafdiagrammen, ballondiagrammen, lijndiagrammen en andere typen. Grafieksubtypen zijn 2D, 3D, absoluut, gegroepeerd, gestapeld, combinatie en aangepast.

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u grafieken kunt gebruiken. Het onderwerp bevat de volgende informatie:

- Grafiektypen voor Oracle CRM On Demand Answers
- Grafiekweergaveknoppen in Oracle CRM On Demand Answers
- Basisgrafiekcomponenten

In dit onderwerp wordt tevens uitgelegd hoe u de volgende taken kunt uitvoeren:

- Grafiekweergaven toevoegen of wijzigen
- Algemene eigenschappen voor een grafiekweergave opgeven
- De weergave van rasterlijnen in grafiekweergaven aanpassen
- De locatie van de legenda in een grafiekweergave opgeven
- Kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in grafiekweergaven instellen
- Selecteren welke kolommen in grafiekweergaven als assen worden weergegeven
- Opties voor asschaling in grafiekweergaven instellen
- Schaalmarkeringen in grafiekweergaven bewerken
- Lijnschaalmarkeringen maken
- Bereikschaalmarkeringen maken
- Geavanceerde instellingen voor bereik- en lijnwaarden opgeven
- Astitels en labels in grafiekweergaven opgeven
- Astitels in grafiekweergaven opgeven
- Opgeven wat er gebeurt als een gebruiker op een grafiek klikt
- De weergave van een grafiekreeks opmaken
- Opties selecteren voor gegevenslabels in taartdiagrammen

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers wordt een grafiekengine van derden gebruikt. Het type grafiek, de grootte en het aantal elementen dat is opgenomen, bepalen of assen of legenda's worden weergegeven. De weergave van assen of legenda's wordt beperkt door de hoeveelheid beschikbare ruimte op de webpagina. Door de besturingselementen voor breedte en hoogte aan te passen, kunnen soms verborgen assen en legenda's worden weergegeven.

Grafiektypen voor Oracle CRM On Demand Answers

In de volgende tabel worden de grafiektypen aangegeven die beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' en wordt hun gebruik beschreven. Niet alle grafieken zijn geschikt voor alle gegevenstypen. De standaardgrafiek is een verticale staafdiagram.

Grafiektype	Omschrijving
Gebied	<p>Een vlakdiagram komt overeen met een lijndiagram, maar heeft de gebieden onder de lijnen ingevuld. Vlakdiagrammen tonen het percentage van het geheel dat elke variabele omvat.</p> <p>Vlakdiagrammen zijn handig voor het opmerken van wijzigingen in cumulatieve waarden of percentages in de loop van de tijd. U kunt bijvoorbeeld groepen vergelijken op basis van bepaalde metingen, zoals het resultaat, en u kunt groeptrends weergeven.</p>
Horizontale staaf	<p>Een horizontaal staafdiagram kan worden gebruikt om feiten te vergelijken door staven in een horizontale richting weer te geven.</p> <p>Horizontale staafdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van verschillen tussen vergelijkbare items. U kunt bijvoorbeeld de verkoop van concurrerende producten vergelijken, de verkoop van dezelfde producten in verschillende tijdsperiodes of de verkoop van dezelfde producten in verschillende markten.</p>
Ballon	<p>Een ballondiagram is een variatie op een spreidingsdiagram dat gegevenselementen als een cirkel (ballon) weergeeft. Er worden drie variabelen in twee dimensies weergegeven. Eén waarde wordt vertegenwoordigd door de locatie van de cirkel op de x-as. Een andere waarde wordt vertegenwoordigd door de locatie van de cirkel op de y-as. De derde waarde wordt vertegenwoordigd door de relatieve grootte van de cirkel.</p> <p>Ballondiagrammen zijn handig voor het in kaart brengen van gegevens met drie variabelen en voor het weergeven van financiële gegevens in een bepaalde periode.</p> <p>TIP: Als u een ballondiagram wilt maken, zet u een feit uit op de x-as, een ander feit op de y-as en een derde feit op de radius-as van de ballon. Deze drie feiten worden uitgezet voor selecties op de niveau-as.</p>
Verticale staaf	<p>In een verticaal staafdiagram worden feiten vergeleken met behulp van verticale kolommen.</p> <p>Verticale staafdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van verschillen tussen vergelijkbare items.</p>
Lijn	<p>Een lijndiagram kan worden gebruikt voor het in kaart brengen van meerdere feiten.</p> <p>Lijndiagrammen zijn handig voor het weergeven van patronen en trends in gegevens.</p>

Grafiektype	Omschrijving
Combinatie lijn/staaf	<p>In een gecombineerd lijn-/staafdiagram worden twee sets gegevens uitgezet met verschillende bereiken, de ene set als staven, de andere set als lijnen die de staven overlappen.</p> <p>Gecombineerde lijn-/staafdiagrammen zijn handig voor het weergeven van trendrelaties tussen gegevenssets.</p> <p>TIP: u kunt elke combinatie van staven en kolommen opgeven, maar er moet in elk geval één van elke soort worden opgegeven. U kunt alle kolommen als lijnen opgeven, maar als u alleen staven wilt, gebruikt u een staafdiagram. (Als er voor dit type diagram alleen staven zijn geselecteerd, worden mogelijk enkele geselecteerde kolommen weergegeven als lijnen.)</p>
Pareto	<p>Een Pareto-diagram is een soort staafdiagram en lijndiagram waarin criteria in aflopende volgorde worden weergegeven. In dit grafiektype geeft de lijn een cumulatief totaal van de percentages weer.</p> <p>Pareto-diagrammen zijn handig voor het identificeren van essentiële elementen, zoals het beste en slechtste of het meeste en minste.</p>
Taart	<p>In een taartdiagram worden gegevenssets als percentages van een geheel weergegeven.</p> <p>Taartdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van delen van een geheel, bijvoorbeeld verkoop op regio of op district.</p>
Radar	<p>Een radardiagram bevat dezelfde informatie als een staafdiagram, maar geeft de gegevens weer vanuit het centrum van het diagram. Elk gegevenselement heeft zijn eigen waardeas.</p> <p>Radardiagrammen zijn handig voor het bepalen van de overlapping en verspreiding van gegevens.</p>
Spreiding	<p>Een spreidingsdiagram geeft x- en y-waarden weer als afzonderlijke punten, gespreid binnen een x/y-raster. Gegevenspunten worden uitgezet op basis van twee onafhankelijke variabelen. In een spreidingsdiagram kunt u een groot aantal gegevenspunten uitzetten en clusters van gegevenspunten bekijken.</p> <p>Spreidingsdiagrammen zijn handig voor het opmerken van relaties en trends in grote gegevenssets.</p> <p>TIP: Als u een spreidingsdiagram wilt maken, zet u een feit uit op de x-as en een andere op de y-as. Deze feiten worden uitgezet voor selecties op de niveau-as.</p>
Stap	<p>Een stapdiagram komt overeen met een lijndiagram en wordt ook gebruikt voor het uitzetten van meerdere feiten.</p>

De grafiekkeuze bepaalt welke subtypen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Type'. Niet alle grafiektypen hebben subtypen: ballon- en radardiagrammen hebben bijvoorbeeld geen subtypen. Het grafieksubtype wordt standaard ingesteld op 3D (indien beschikbaar). Afhankelijk van de keuze van het grafiektype kan voor het subtype uit de volgende opties worden gekozen:

- Vlakdiagrammen: 3D en 2D
- Staafdiagrammen: 3D, 2D, 3D gestapeld en 2D gestapeld
- Lijndiagrammen: 3D en 2D
- Pareto-diagrammen: 3D en 2D
- Taartdiagrammen: 3D en 2D
- Spreidingsdiagrammen: spreiding en spreiding met lijnen
- Stapdiagrammen: 3D en 2D







De grafiekkeuze bepaalt ook welke stijlen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Stijl'. Niet alle grafiektypen hebben stijlen. De grafiekstijl wordt standaard ingesteld op effen opvulling (indien beschikbaar). Afhankelijk van de keuze van het grafiektype kan voor de stijl uit de volgende opties worden gekozen:

- Vlakdiagrammen: effen opvulling en opvulpatroon
- Staafdiagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Lijndiagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Pareto-diagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Taartdiagrammen: effen opvulling en opvulpatroon

Grafiekweergaveknoppen in Oracle CRM On Demand Answers

De knoppen boven aan de grafiekweergavepagina bieden toegang tot verschillende grafiekinstellingen. In de volgende tabel worden de knoppen en instellingen voor de grafiekweergave omschreven.

Knop in grafiekweergave	Omschrijving
-------------------------	--------------

Knop in grafiekweergave	Omschrijving
	Algemene grafiekeigenschappen. Hiermee kunnen algemene eigenschappen voor de grafiek worden ingesteld, zoals de titel, de weergave van gegevenslabels en de grootte.
	Astitels en labels. Hiermee kan de weergave van de astitel en gegevenslabels onder aan en links van de grafiek worden bepaald.
	Asschaling. Hiermee kunnen de schaaleigenschappen voor de assen, het aantal maatstreepjes en het schaaltype worden ingesteld.
	Aanvullende grafiekopties. Hiermee kunnen aanvullende grafiekopties worden ingesteld, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> De weergave van rasterlijnen in de grafiek. De locatie en grootte van de legenda. De kleur van de achtergrond, tekst en randen. De actie die wordt uitgevoerd wanneer gebruikers dubbelklikken op een grafiek. Er kan bijvoorbeeld worden ingesteld dat er op een lager niveau naar gegevens wordt gezocht of dat er automatisch wordt genavigeerd naar een verwant opgeslagen rapport of een website.
	Grafiekgegevens opmaken. Hiermee kan de weergave van een grafiekreeks worden opgemaakt, bijvoorbeeld de kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen.
	Geavanceerde eigenschappen. Hiermee kunnen voor taartdiagrammen opties worden geselecteerd voor gegevenslabels.

Basisgrafiekcomponenten

U kunt de basiscomponenten voor een grafiek definiëren. In de volgende tabel worden de componenten omschreven die u kunt aanpassen.

OPMERKING: sommige componenten zijn alleen beschikbaar voor specifieke grafiektypen. Een taartdiagram heeft bijvoorbeeld geen assen. Welke componenten beschikbaar zijn, is afhankelijk van het type grafiek dat u selecteert.

Grafiekcomponent	Omschrijving
Metinglabels	Hiermee wordt de positie en opmaak van de kolomkop voor de gegevens in de sectie 'Meting' bepaald. Er zijn ook functies voor ordenen en voor het berekenen van totalen. Als er slechts één meting is, kunt u dit element weglaten.
Legenda	Gebruik de legenda voor uitleg van de grafiek. U kunt een locatie voor de

Grafiekcomponent	Omschrijving
	legenda opgeven en instellen of deze kan worden ingekort.
Assen	De horizontale en verticale lijnen die de schaal van de grafiek bepalen. U kunt horizontale en verticale assen voor de grafiek opgeven.
Rasterlijnen	Een matrix van horizontale en verticale lijnen waarmee u elk punt in een grafiek kunt relateren aan de assen. U kunt de kleuren voor rasterlijnen opgeven.
Schaalmarkeringen	Hiermee kan de schaal van de grafiek worden bepaald. U kunt eigenschappen opgeven, zoals de locatie, de grootte, de kleur, de lijnbreedte en het bereik.
Lager niveau	Hiermee kan meer detail worden weergegeven. U kunt opgeven of en hoe een gebruiker op een lager niveau kan zoeken naar meer gegevens over de informatie in de grafiek.
Titel	Hiermee kan een titel worden opgegeven die de grafiek omschrijft.
Astitel, labels en limiet	Hiermee kan worden opgegeven of en hoe titels en schaallabels worden weergegeven op de assen van uw grafiek.
Grafiekreeksen	Hiermee kunnen elementen van de weergave van een grafiekreeks worden opgemaakt, zoals kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen. U kunt ook op regels gebaseerde opmaak toepassen, bijvoorbeeld door een bepaalde kleur toe te passen wanneer de positie van de reeks gelijk is aan een opgegeven waarde.
Maatstreepjes	Hiermee kunnen de schaalmarkeringen op een as worden onderverdeeld, zodat er meer details worden weergegeven.
Gegevenslabels	Hiermee wordt de numerieke waarde van gegevens weergegeven wanneer u de muisaanwijzer op de grafiek plaatst.

Grafiekweergaven toevoegen of wijzigen

In de volgende procedure worden de basisstappen uitgelegd van het toevoegen of wijzigen van een grafiekweergave.

OPMERKING: Als u een grafiek selecteert die niet compatibel is met de resultaten, worden geen resultaten weergegeven.

Ga als volgt te werk om een grafiekweergave toe te voegen of te wijzigen:

- Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe grafiek wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u vervolgens 'Grafiek'.
 - Als u een bestaande grafiekweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de grafiekweergave.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.

- 2 Selecteer de gewenste opties in de velden 'Grafiek', 'Type' en 'Stijl' van de grafiek.

De selectie in het veld 'Grafiek', zoals 'Taart' of 'Lijn', bepaalt welke keuzen er beschikbaar zijn voor 'Type' en 'Stijl'. Voor sommige grafieken is alleen een standaardsubtype of -stijl beschikbaar.

De grafiekweergave wordt gewijzigd op basis van de opties die u in de vervolgkeuzelijsten kiest.

TIP: op de grafiekweergavepagina kunt u kolommen aan de grafiek toevoegen door in 'Actief onderwerpgebied' voor elke kolom te klikken op de naam van het veld. U kunt ook naar de pagina 'Criteria definiëren' navigeren om extra kolommen toe te voegen. Alle kolommen die u toevoegt op de grafiekweergavepagina worden aan het algemene rapport toegevoegd. U kunt de kolommen zien op de pagina 'Criteria definiëren', in andere weergaven, en op de grafiekweergavepagina. Als u een kolom uit de grafiek wilt verwijderen, navigeert u naar de pagina 'Criteria definiëren' en klikt u voor de desbetreffende kolom op de knop 'Kolom verwijderen'.

- 3 Gebruik de knoppen boven aan de grafiekweergavepagina om aanvullende grafiekinstellingen op te geven.
- 4 Klik op de knop voor opnieuw tekenen om het effect van uw wijzigingen te bekijken.
U kunt op elk moment op de knop voor opnieuw tekenen klikken om de grafiekweergave te vernieuwen.
- 5 Als u wijzigingen ongedaan wilt maken en de oorspronkelijke grafiek wilt gebruiken, klikt u op 'Standaard herstellen'.
- 6 Als u de grootte van de grafiek wilt aanpassen, gebruikt u de verticale en horizontale schuifbalken.
- 7 Sla het rapport op.

Algemene grafiekeigenschappen opgeven in grafiekweergaven

U kunt algemene eigenschappen instellen voor de grafiek, zoals een titel en de weergave van gegevenslabels.

Gegevenslabels zijn standaard ingeschakeld voor de geselecteerde 2D-grafiektypen.

Bij de standaardinstellingen voor de grafiekgrootte worden alle elementen van de bestaande grafiek, waaronder de hoogte en de breedte, geschaald naar de beschikbare ruimte. De hoogte en breedte van de grafiek blijven in verhouding met elkaar wanneer de grootte van de grafiek wijzigt. De grootte van de grafiekelementen wordt automatisch aangepast op basis van de beschikbare ruimte in de grafiek. U kunt een vaste grootte voor de grafiek opgeven in het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen'. Hierdoor worden de standaardinstellingen genegeerd.

OPMERKING: de grafiek kan aanzienlijk groter worden als het aantal items dat in kaart wordt gebracht, groeit.

Stel dat u bijvoorbeeld een rapport maakt om de verkoop van drie producten weer te geven. Vervolgens maakt u een grafiek van de resultaten waarin de productverkoop met drie kolommen wordt aangegeven. De grafiek neemt ongeveer 25 procent van de pagina in beslag. Als het rapport later wordt uitgevoerd en er worden zes producten geretourneerd, wordt de grafiek vergroot naar twee maal de oorspronkelijke breedte (of ongeveer 50 procent van de pagina), zodat de breedten van de afzonderlijke kolommen in de grafiek constant blijven.

De grootte van de grafiekelementen wordt aangepast, zodat ze in de grafiek passen. In het vorige voorbeeld neemt de grafiek dan nog steeds 25 procent van de pagina in beslag en wordt de grootte van de kolommen aangepast om in de beschikbare ruimte te passen.

Ga als volgt te werk om algemene eigenschappen voor een grafiekweergave in te stellen:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen' te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen' en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

De weergave van rasterlijnen in grafiekweergaven aanpassen

U kunt instellen of rasterlijnen in de grafiek worden weergegeven en kleuren voor de rasterlijnen opgeven.

De weergave van rasterlijnen in een grafiekweergave aanpassen

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad 'Rasterlijnen', selecteer de gewenste opties en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd.

De locatie van de legenda in grafiekweergave opgeven

U kunt de locatie van de legenda opgeven en opties instellen voor het aanpassen van de grootte van de legenda.

De locatie van de legenda in een grafiekweergave opgeven

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad voor legenda's, selecteer de gewenste opties en klik op OK.

De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in de grafiekweergave instellen

U kunt de kleur voor de achtergrond, tekst en randen van een grafiek opgeven.

Ga als volgt te werk om de kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in een grafiekweergave op te geven:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad voor randen en kleuren, selecteer de gewenste opties en klik op OK.







De grafiekweergave wordt vernieuwd.

Selecteren welke kolommen als assen worden weergegeven in de grafiekweergave

U kunt selecteren welke kolommen in de grafiek worden weergegeven en welke assen een representatie van deze kolommen vormen. In Oracle CRM On Demand Answers wordt een matrix met de relevante opties weergegeven. Links staat een lijst met de kolommen en bovenaan staat een lijst met de beschikbare astypen voor het grafiektype dat u gebruikt. U kunt ook aangeven of metinglabels moeten worden getoond voor feitelijke gegevens die op een as zijn uitgezet.

Welke assen beschikbaar zijn, hangt af van het grafiektype dat in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' is geselecteerd. De in grafiekweergaven gebruikte knoppen voor grafiekassen worden beschreven in de volgende tabel.

Knop voor grafiekas	As

Knop voor grafiekas	As
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als niveau-as ingesteld voor spreidings- en ballondigrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als horizontale as ingesteld.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als verticale as ingesteld. Bij een radardiagram is dit de feitenas.
	Hiermee wordt aangegeven of de waarden van de geselecteerde kolom in de legenda van de grafiek moeten worden weergegeven.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als overlappende as ingesteld voor gecombineerde lijn-/staafdiagrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als radiusas ingesteld voor ballondigrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als taartwaarde-as ingesteld. Bij een radardiagram is dit de feitenas.

Selecteren welke kolommen als assen worden weergegeven in een grafiekweergave

- 1 Schakel in het kolomgebied aan de linkerzijde van de grafiek het juiste selectievakje in voor de gewenste asknop om die kolom als overeenkomende as in de grafiek weer te geven.
Welke asknoppen beschikbaar zijn, hangt af van het grafiektype dat in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' is geselecteerd.
- 2 Als u een kolom wilt toevoegen aan de grafiek, klikt u op de kolom in het selectiegebied en stelt u de kolom in als as.
Dit komt overeen met het toevoegen van de kolom aan het rapport op de pagina 'Criteria definiëren'.
- 3 Klik op 'Opnieuw tekenen' om de grafiekweergave te vernieuwen.

Opties voor asschaling opgeven in de grafiekweergave

U kunt de aslimieten, de maatstreepjes, het schaaltype en de eigenschappen van schaalmarkeringen bepalen.

Ga als volgt te werk om opties voor asschaling voor een grafiekweergave op te geven:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor asschaling te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster voor asschaling en klik op OK.

Voor grafieken met numerieke assen bepalen de instellingen van de asschalingsopties hoe de schaal wordt geselecteerd:

- Wanneer u 'Standaard' selecteert, wordt de schaal automatisch geselecteerd en wordt de as ingesteld op nul (0) voor positieve getallen.
- Wanneer u de optie voor zoomen naar gegevensbereik selecteert, wordt de schaal automatisch geselecteerd. Het waardebereik op de as wordt geëvalueerd en de juiste minimum- en maximumwaarden voor de schaal worden geselecteerd. Dit is handig voor het in kaart brengen van een set grote waarden die, uitgedrukt in percentages, slechts weinig van elkaar verschillen. Binnen de grafiek wordt ingezoomd op de waarden, zodat verschillen gemakkelijker kunnen worden onderscheiden.
- U kunt ook handmatig de schalingswaarden voor de assen instellen op specifieke getallen.

De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Schaalmarkeringen bewerken in de grafiekweergave

Schaalmarkeringen zijn accentlijnen of gearceerde achtergrondbereikwaarden die belangrijke punten, drempels, bereikwaarden, enzovoort markeren. De lijnen of bereikwaarden kunnen op een of meer assen worden toegepast, afhankelijk van het type grafiek. Lijnen worden vóór de grafiekinformatie getoond, terwijl bereikwaarden op de achtergrond zichtbaar zijn.

OPMERKING: voor sommige grafiektypen, zoals taartdiagrammen, worden geen schaalmarkeringen gebruikt.

De volgende procedure bevat de algemene stappen om een schaalmarkering te bewerken.

Schaalmarkeringen bewerken in een grafiekweergave

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor asschaling te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster voor asschaling op 'Schaalmarkeringen bewerken'.
- 3 Klik in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' op 'Toevoegen' om de eerste schaalmarkering toe te voegen en selecteer de gewenste opties voor de markering.

Geavanceerde opties omvatten het instellen van de schaal op een statische waarde, een bepaalde kolomnaam of als resultaat van een SQL-query. Zie de volgende procedures voor meer informatie over de typen schaalmarkeringen en het gebruik van geavanceerde opties.

- 4 Klik een aantal keer op 'OK' om de dialoogvensters te sluiten.

De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Ga als volgt te werk om een lijnschaalmarkering te maken:

- 1 Selecteer in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' in het veld 'Type' de optie 'Lijn'.

- 2 Voer in de derde kolom de lijnbreedte in.

Deze waarde is de dikte van de lijn, uitgedrukt in pixels.

- 3 Voer in de vierde kolom de positie van de lijn in.

De positie geeft aan waar de lijn zich op de as bevindt. Als uw linkeras bijvoorbeeld waarden van 0 tot 100 bevat en u een positie van 40 opgeeft, ziet u een horizontale lijn die positie 40 op de verticale as doorkruist.

- 4 Voer de kleur voor de lijn in.

- 5 Voer een bijschrift voor de lijn in.

Het bijschrift wordt weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer op de lijn in de grafiek en in de legenda plaatst.

- 6 Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een bereiksschaalmarkering te maken:

- 1 Selecteer in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' in het veld 'Type' de optie 'Bereik'.

- 2 Voer in de derde kolom de laagste waarde van het bereik in.

- 3 Voer in de vierde kolom de hoogste waarde van het bereik in.

OPMERKING: geef waarden op die op dezelfde as staan als het bereik. Als de linkeras bijvoorbeeld waarden van 0 tot 100 bevat en u 20 opgeeft voor de lage en 40 voor de hoge waarde, wordt de grafiekachtergrond weergegeven in de kleur die u opgeeft voor het bereik tussen deze waarden.

- 4 Voer de kleur voor het bereik in.

- 5 Voer een bijschrift voor het bereik in.

Het bijschrift wordt in de legenda weergegeven.

- 6 Klik op 'OK'.

Geavanceerde instellingen voor bereik- en lijnwaarden opgeven

De opties voor deze waarden zijn een statische waarde, een waarde afkomstig uit een kolom in het rapport of een waarde afgeleid uit een SQL-query.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde instelling op te geven:

- 1 Klik op de knop 'Eigenschappen' naast het veld waarvoor u de geavanceerde instelling wilt opgeven.
- 2 Selecteer een van de volgende opties:
 - **Statische waarde.** Voer een numerieke verhoging in.
 - **Variabele expressie.** Deze optie is gebaseerd op de resultaten van een sessie en de bijbehorende presentatievariabelen. Deze optie is beperkt omdat de meeste sessie- of presentatievariabelen waarschijnlijk niet verwant zijn aan waarden in het diagram.
 - **Kolomnaam.** Selecteer een kolom om de verhoging op te baseren.
 - **SQL-query.** Deze optie is gebaseerd op de resultaten van een SQL-query. De resultaten kunnen als tabel worden weergegeven, maar alleen de waarde in de eerste rij en de eerste kolom wordt toegepast.
- 3 Klik op 'OK'.

Astitels en labels opgeven in de grafiekweergave

Voor een grafiekweergave kunt u het volgende opgeven:

- Of astitels en gegevenslabels onder aan en links van de grafiek worden weergegeven.
- Of labels worden geroteerd zodat ze beter in de grafiek passen.
- De maximumlengte van de labels.
- De tekst voor het label, indien deze afwijkt van de standaardtekst.

OPMERKING: als u de grootte van een grafiek aanpast, kan de weergave van aslabels wijzigen.

Een astitel opgeven in een grafiekweergave

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Astitels en labels' te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Astitels en labels' en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd.

OPMERKING: wanneer u de limiet voor de labellengte instelt, geeft u het totaal aantal tekens op dat een label kan bevatten. Er wordt een weglatingsteken (...) weergegeven wanneer aanvullende tekens zijn weggelaten.

Actie opgeven voor wanneer een gebruiker op een grafiek klikt

Wanneer een gebruiker de grafiek bekijkt, kunt u opgeven welke interactie optreedt als de gebruiker op de grafiek klikt. U kunt kiezen uit de volgende typen interactie voor een grafiek:

- **Lager niveau.** Hiermee kan de gebruiker op een lager niveau naar meer gedetailleerde informatie zoeken. Dit is de standaardinteractie als een pad voor zoeken op lager niveau automatisch is geconfigureerd. Als zo'n pad in eerste instantie niet beschikbaar is, kunt u met 'Navigeren' een aangepast pad maken.
- **Navigeren.** Hiermee kan de gebruiker navigeren naar een ander opgeslagen rapport of dashboard.
- **Geen.** Hiermee kan niet op een lager niveau worden gezocht of genavigeerd vanuit de grafiek.

Ga als volgt te werk om op te geven wat er gebeurt als een gebruiker op een grafiek klikt:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad 'Interactie' en selecteer de gewenste opties voor de interactie.
- 3 Klik op 'OK'.

De weergave van een grafiekreeks opmaken

Met de opmaakopties voor grafiekreeksen kunnen gebruikers afzonderlijke reekscomponenten aanpassen, op basis van hun positie. Gebruikers kunnen de weergave van grafiekreeksen opmaken, zoals de kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen.

Stel bijvoorbeeld dat in een gecombineerd lijn-/staafdiagram met twee gegevensreeksen de staaf positie 1 is en de lijn positie 2. Gebruikers kunnen de kleur van de staaf, de breedte van de lijn en het symbool voor de gegevenspunten wijzigen. Gebruikers kunnen ook op regels gebaseerde opmaak toepassen, bijvoorbeeld door een bepaalde kleur toe te passen wanneer de positie van de reeks gelijk is aan een opgegeven waarde.

Ga als volgt te werk om de weergave van een grafiekreeks op te maken:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen te openen:



2 Voer in het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen de gewenste opties in.

De keuzes die in het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen beschikbaar zijn, zijn afhankelijk van het grafiektype. Voer bijvoorbeeld een van de volgende taken uit:

- Als u een reeks wilt aanpassen, schakelt u het selectievakje 'Standaardwaarde gebruiken' uit.
- Als u een reeks wilt herstellen naar de standaardinstellingen, schakelt u het selectievakje 'Standaardwaarde gebruiken' weer in.
- Als u een nieuw besturingselement voor opmaakkreeksen wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Toevoegen'. Zelfs als de huidige grafiek deze reeks niet gebruikt, wordt de nieuwe optie gebruikt wanneer het nodig is (bijvoorbeeld om op een lager niveau te zoeken).
- Als u alle reeksen wilt herstellen naar de standaardwaarden, klikt u op de knop 'Alles wissen'.
- Als u kleuren wilt wijzigen, klikt u op het kleurenvak om het dialoogvenster 'Kleurkiezer' te openen.
- Als u andere reekskenmerken wilt wijzigen, klikt u op het gewenste tabblad en selecteert u de staaf- of lijnkenmerken.

3 Klik op 'OK'.

Selecties instellen voor gegevenslabels in taartdiagrammen

Gegevenslabels worden weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer op een element in het taartdiagram plaatst. U kunt opgeven hoe waarden worden weergegeven en wat er in de gegevenslabels staat. U kunt waarden laten tonen als percentages van het totaal of als werkelijke waarden. In gegevenslabels kan alleen de waarde of de naam worden weergegeven, maar ze kunnen ook allebei worden weergegeven.

Afhankelijk van de geselecteerde opties wordt mogelijk de grootte van de grafiek aangepast om alle gegevenslabels te tonen.

Ga als volgt te werk om opties te selecteren voor gegevenslabels in taartdiagrammen:

- 1** Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor speciale opties voor grafiektypen te openen:



- 2** Selecteer in het dialoogvenster voor speciale opties voor grafiektypen de gewenste opties voor de waarde en het gegevenslabel. Klik vervolgens op 'OK'.

Resultaten weergeven in draaitabellen

De draaitabelweergave is een interactieve weergave waarin u koppen van rijen, kolommen en secties kunt wisselen om gegevens vanuit verschillende perspectieven weer te geven. Gebruikers kunnen binnen de draaitabellen navigeren en informatie op een lager niveau bekijken. Draaitabellen zijn vooral handig voor trendrapporten.

In dit onderwerp worden de posities in de draaitabel beschreven en worden instructies gegeven voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Draaitabelweergaven toevoegen of wijzigen
- Meerdere vervolgkeuzelijsten op pagina's maken in draaitabellen
- Standaardsamenvoegingsregels in draaitabellen overschrijven
- Opmaak toevoegen aan draaitabellen
- Lopende totalen weergeven in draaitabellen
- Items als relatieve waarden weergeven in draaitabellen
- Berekeningen in draaitabellen gebruiken
- Berekeningen in draaitabellen maken

Posities in de draaitabel

Wanneer u een draaitabel toevoegt of wijzigt, worden de kolommen in het rapport weergegeven als elementen in de sjabloon voor de draaitabel.

In de volgende tabel worden posities in de draaitabel beschreven.

Positie	Omschrijving
Pagina's	Biedt een interactieve resultaten-set waarin gebruikers de gegevens kunnen selecteren die ze willen bekijken. De waarden in de kolommen die in de paginapositie worden weergegeven, worden als oorspronkelijke filtercriteria gebruikt. De waarden kunnen in een vervolgkeuzelijst worden gekozen. Op basis van deze selectie wordt een draaitabel weergegeven (die bestaat uit de secties, kolommen, rijen en metingen die zijn gedefinieerd in de draaitabel).
Secties	Biedt oorspronkelijke filtercriteria. Voor elke waarde in de kolom 'Sectie' wordt een unieke draaitabel weergegeven, die bestaat uit de kolommen, rijen en metingen die zijn gedefinieerd in de draaitabel.
Kolommen	Geeft een element weer in kolomindeling. Draaitabellen kunnen meerdere kolommen bevatten.
Rijen	Geeft een element weer in rij-indeling. Draaitabellen kunnen meerdere rijen bevatten.
Metingen	<p>Hiermee wordt het gedeelte van een draaitabel gevuld met samenvattingsgegevens. De elementen in het gedeelte 'Metingen' worden samengevat op basis van de elementen in de pagina-, sectie-, rij- en kolomvelden. Elke waarde in het gedeelte 'Metingen' vertegenwoordigt een overzicht van gegevens op het snijpunt van de bronrijen en -kolommen.</p> <p>Het element 'Meetlabels' dat standaard in het gebied 'Kolommen' wordt weergegeven, bepaalt de positie en opmaak van de kolomkop voor de gegevens in de sectie 'Metingen'. Ook worden functies voor totalen en sortering geboden. Als er slechts één meting is, kan dit element worden weggelaten.</p>

Positie	Omschrijving
Uitgesloten	Hiermee worden kolommen uitgesloten uit de draaitabelresultaten. Elke kolom die wordt toegevoegd als criteria voor het rapport nadat de draaitabel is gemaakt, wordt toegevoegd als 'Uitgesloten'.

Draaitabelweergaven toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de basisstappen om een draaitabelweergave toe te voegen of te wijzigen.

Ga als volgt te werk om een draaitabelweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer dan 'Draaitabel' om een nieuwe draaitabelweergave toe te voegen.
 - Klik op 'Weergave bewerken' voor de draaitabelweergave om een bestaande draaitabelweergave te bewerken.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- 2 Schakel het selectievakje 'Besturingselementen weergeven' in als u draaitabelsjablonen en knoppen wilt weergeven om elke kolom afzonderlijk aan te passen.
In de werkruimte wordt de draaitabelsjabloon weergegeven.
- 3 Sleep de rapportkolommen, die als elementen in de draaitabel worden weergegeven, naar de gewenste positie in de draaitabelsjabloon.
- 4 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld te bekijken.
Klik op de koppeling 'Resultaten weergeven' om de resultaten te vernieuwen.
- 5 Schakel het selectievakje 'Draaitabelresultaten in grafiek' in om een grafiekweergave toe te voegen naast de draaitabel.
Zie [Resultaten weergeven in grafieken](#) (op pagina 943) voor informatie over de grafiekweergave.
- 6 Als u de locatie van de grafiek ten opzichte van de draaitabel wilt wijzigen, selecteert u de locatie in de lijst 'Grafiekpositie'.
Als u alleen de grafiek wilt weergeven en de tabel verbergen, selecteert u 'Alleen grafiek' in de lijst.
- 7 Als u de resultaten wilt sorteren, klikt u op de knop 'Sorteren op' voor de kolom waarop u wilt sorteren.
De knop verandert om de sorteervolgorde aan te geven:
 - Een pijl-omhoog geeft een oplopende volgorde aan.
 - Een pijl-omlaag geeft een aflopende volgorde aan.

Zie [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 935) voor meer informatie over sorteren.

8 Voer de volgende acties uit als u totalen wilt opgeven:

- a Klik voor totalen in de gebieden 'Pagina's', 'Secties', 'Rijen' en 'Kolommen' op de knop 'Totalen' en kies een optie:
 - Selecteer 'Geen' voor geen totalen. De knop 'Totalen' wordt met een witte achtergrond weergegeven (standaard).
 - Selecteer 'Voor' of 'Na' als u het totaal voor of na de gegevensitems wilt weergeven. Als u bijvoorbeeld een totaal toevoegt voor een rij die regio's bevat en de optie 'Voor' opgeeft, wordt het totaal weergegeven voordat de afzonderlijke districten in de regio worden vermeld.
- b Klik voor totalen in het gebied 'Metingen' op de knop 'Meer opties' voor de rij of kolom die u wilt totaliseren, selecteer 'Samenvoegingsregel', selecteer een waarde en zorg dat de optie 'Totaal op basis van rapport' is geselecteerd.

OPMERKING: als de optie voor totaal op basis van rapport niet is geselecteerd, wordt met Oracle CRM On Demand Answers het totaal berekend op basis van de gehele resultaten-set, voordat filters op de metingen worden toegepast.

Afhankelijk van de positie van dit element, worden de totalen voor de samenvattingsgegevens in de meetelementen weergegeven als een kolom of een rij. Kolom- en rijtotalen bevatten labels.

Wanneer de knop 'Totalen' grijs wordt weergegeven, worden geen totalen weergegeven.

- 9 Als u aanvullende opties wilt gebruiken voor een kolom, meting of rij, klikt u op de knop 'Meer opties' en kiest u opties in de vervolgkeuzelijst.
- 10 Als u labels of waarden wilt opmaken voor een kolom, klikt u op de knop 'Totalen' of 'Meer opties' en kiest u de gewenste opmaakoptie.
- 11 Sla het rapport op.

Meerdere vervolgkeuzelijsten op pagina's maken in draaitabellen

Wanneer u meerdere attributen in het gebied 'Pagina's' in de draaitabel plaatst, kunt u een pagina met meerdere vervolgkeuzelijsten maken. Als gebruikers dan de draaitabel bekijken, zien ze een vervolgkeuzelijst voor elk attribuut, in plaats van een samengevoegde lijst attributen die in de kop van de pagina is geplaatst (standaardinstelling).

Als u bijvoorbeeld 'Regio' en 'Merk' in het paginagebied plaatst, kan de gebruiker in de vervolgkeuzelijst 'Merk' een bepaalde regio selecteren en gegevens voor alleen die regio bekijken, in plaats van dat Regio samengevoegd met Merk wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om een onafhankelijke vervolgkeuzelijst te maken in Oracle CRM On Demand Answers-draaitabel:

- 1 Sleep de doelattributen naar het paginagebied.
- 2 Klik op de knop 'Meer opties' voor het tweede (of elke volgende) attribuut in het paginalay-outgebied.

3 Selecteer de optie 'Nieuwe vervolgkeuzelijst op pagina starten'.

De vervolgkeuzelijst voor het attribuut wordt boven het voorbeeld van de draaitabel weergegeven.

U kunt vervolgkeuzelijsten maken voor andere attributen in het paginagebied. Wanneer het rapport is opgeslagen, zijn de vervolgkeuzelijsten beschikbaar voor gebruikers met toegang tot het rapport.

Standaardsamenvoegingsregels in draaitabellen overschrijven

De standaardsamenvoegingsregel voor een meting wordt opgegeven door de oorspronkelijke auteur van een rapport of door het systeem. U kunt deze regel desgewenst overschrijven.

Ga als volgt te werk om de standaardsamenvoegingsregel voor een meting in een draaitabel te overschrijven:

- 1 Klik op de knop 'Meer opties' voor de meting waarvan u de standaardsamenvoegingsregel wilt overschrijven.
- 2 Selecteer de optie 'Samenvoegingsregel' en selecteer de samenvoegingsregel die u wilt toepassen.

Opmaak toevoegen aan draaitabellen

U kunt opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toepassen op een draaitabel. U kunt ook aanpassingen maken voor de weergave van secties, rijen, kolommen, metingen en de inhoud die ze bevatten.

U kunt bijvoorbeeld opties voor lettertype, cel, rand en stijlpagina opgeven voor secties, waarden en meetlabels. Voor secties kunt u de positie van kolomkoppen opnemen en aanpassen en de waarden in de sectie aanpassen. U kunt ook pagina-einden invoegen. Wanneer in dat geval een waarde in de sectie wordt gewijzigd, wordt de nieuwe sectie op een nieuwe pagina weergegeven.

U kunt ook voorwaardelijke opmaak toevoegen om direct aandacht te vestigen op een gegevenselement als dit aan een bepaalde drempel voldoet. Zie [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 917) als u voorwaardelijke opmaak wilt toevoegen aan een draaitabel.

Opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toevoegen aan een draaitabel

In een opmaak met groene balken worden afwisselende rijen of kolommen in een lichtgroene kleur weergegeven. Met cosmetische opmaak wordt het algehele uiterlijk van de draaitabel aangepast en kunt u ook de standaardkleur van de balken (groen) wijzigen.

Ga als volgt te werk om opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toe te voegen aan een draaitabel:

- 1 Klik in de draaitabelweergave op de knop voor eigenschappen draaitabelweergave boven aan de werkruimte.
- 2 Schakel het selectievakje in voor het inschakelen van alternatieve opmaak voor de groene balk om opmaak voor de groene balk toe te voegen.

Selecteer een optie in de lijst met alternatieve opmaak als u wilt wijzigen hoe de opmaak wordt toegepast.

- 3 Klik op de knop 'Alternatieve opmaak instellen' als u cosmetische opmaak wilt toevoegen.
- 4 Selecteer in het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' een nieuwe achtergrondkleur voor de celopmaak om de groene standaardkleur van de balk te wijzigen.
Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 904) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

Opmaak toevoegen voor secties en sectie-inhoud

Met opmaakoptyes voor secties en inhoud kunt u het volgende doen:

- U kunt de positie van kolomkoppen opnemen en aanpassen en de waarden in de sectie aanpassen.
- U kunt ook pagina-einden invoegen. Wanneer in dat geval een waarde in de sectie wordt gewijzigd, wordt de nieuwe sectie op een nieuwe pagina weergegeven. Dit is handig voor gedetailleerde rapporten met veel gegevens.
- U kunt cosmetische opmaak toepassen op een sectie en sectie-inhoud.

Ga als volgt te werk om opmaak toe te voegen voor secties in een draaitabel:

- 1 Ga als volgt te werk om het uiterlijk van een sectie op te maken:
 - a Klik op de knop 'Sectie-eigenschappen' in de draaitabelweergave.
 - b Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Sectie-eigenschappen' en klik op OK.
- 2 Ga als volgt te werk om het uiterlijk van de sectie-inhoud op te maken:
 - a Klik op de knop voor inhoudeigenschappen.
 - b Geef uw instellingen op in het dialoogvenster voor inhoudeigenschappen en klik op OK.

Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 904) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

Opmaak voor rijen toevoegen

Met de opmaakoptyes voor rijen en rij-inhoud kunt u het volgende doen:

- Cosmetische opmaak toepassen op rijen, rijkoppen en rijwaarden.
- Een rij gebruiken in draaitabelberekeningen, maar de weergave ervan in resultaten onderdrukken.
- Een nieuw berekend item definiëren voor gebruik in een draaitabel.
- De rij dupliceren in de draaitabel.
- Een kolom uit de draaitabelweergave verwijderen.

Ga als volgt te werk om opmaak voor rijen toe te voegen:

- Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Meer opties' voor de rij en selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst.
 - Als u cosmetische opmaak wilt toepassen op rijkoppen of waarden, selecteert u de gewenste optie.
 - Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 904) voor meer informatie over cosmetische opmaak.
 - Selecteer 'Verborgen' als u een rij in de uitvoer wilt verbergen.
 - Klik op 'Nieuw berekend item' om een nieuw berekend item te definiëren.
Zie de sectie 'Berekeningen in draaitabellen gebruiken' van dit onderwerp voor meer informatie over het definiëren van berekende items.
 - Selecteer 'Dubbele laag' om de rij in de draaitabel te dupliceren.
 - Selecteer 'Kolom verwijderen' om de kolom uit het rapport te verwijderen.
 - De kolom wordt uit de draaitabel en alle andere resultaatweergaven voor het rapport verwijderd.

OPMERKING: de instellingen voor gegevensopmaak voor kolommen in het meetgebied nemen de instellingen voor kolommen in de sectie over.

Lopende totalen weergeven in draaitabellen

U kunt numerieke metingen in een draaitabel weergeven als lopende totalen, waarbij elke opeenvolgende cel voor de meting het totaal van alle vorige cellen voor die meting weergeeft. Deze optie is alleen een weergavefunctie en heeft geen effect op de werkelijke resultaten van de draaitabel.

Lopende totalen worden doorgaans weergegeven voor dubbele kolommen of voor metingen waarvoor de optie om gegevens te tonen als een percentage van de kolom is geselecteerd, waarbij de laatste waarde 100 procent is. Lopende totalen worden toegepast op alle totalen. Het lopende totaal voor elk gegevensniveau wordt afzonderlijk berekend.

Kolomkoppen worden niet aangepast wanneer u de optie voor lopende totalen selecteert. U kunt de kolomkop opmaken als u wilt aangeven dat de optie voor lopende totalen wordt gebruikt.

De volgende gebruiksregels gelden voor lopende totalen:

- Een lopend totaal is niet compatibel met de functie SQL RSUM (het effect zou een lopend totaal van het lopende totaal zijn).
- Alle lopende totalen worden opnieuw ingesteld bij elke nieuwe sectie. Een lopend totaal wordt niet opnieuw ingesteld binnen een sectie en loopt niet door tussen secties.
- Als een meting niet in een enkele kolom of rij wordt weergegeven, wordt de meting van links naar rechts en vervolgens van boven naar onder opgeteld. (De cel in de rechteronderhoek bevat het eindtotaal.) Een lopend totaal wordt niet bij elke rij of kolom opnieuw ingesteld.
- Opeenvolgende minima, maxima en gemiddelden worden niet ondersteund.

Ga als volgt te werk om een meting als een lopend totaal weer te geven:

- Klik in het meetgebied op de knop 'Meer opties' voor de rij of kolom die u wilt optellen en selecteer de volgende optie:

Weergeven als lopend totaal

Relatieve waarde van een item weergeven in draaitabellen

U kunt een opgeslagen of berekende meting in een draaitabel dynamisch converteren in een percentage of index. Hierdoor ziet u de relatieve waarde van het item vergeleken met het totaal, zonder dat u hiervoor expliciet een berekening hoeft te maken.

Als u bijvoorbeeld een draaitabel gebruikt om de verkoop op regio te onderzoeken, kunt u de verkoopmeting dupliceren en weergeven als percentage van het totaal. Hierdoor ziet u de werkelijke verkoop en het percentage van de verkoop dat elke regio voor zijn rekening neemt.

U kunt de meting weergeven als een index tussen 0 en 1 of als een percentage tussen 0,00 en 100,00. U kunt zelf bepalen welke methode u wilt gebruiken.

Ga als volgt te werk om een item als een relatieve waarde in een draaitabel weer te geven:

- 1 Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Meer opties' om de kolom weer te geven als een relatieve waarde.

De volgende stap is optioneel. Wanneer u de meting in de draaitabel dupliceert, worden zowel het totaal voor de meting als de relatieve waarde weergegeven. Hierdoor hoeft u de kolom niet twee keer toe te voegen op de pagina 'Criteria definiëren' om het totaal en de relatieve waarde weer te geven in de draaitabel.

- 2 Selecteer 'Dubbele laag' om de meting te dupliceren.

De meting wordt nog een keer in de draaitabel weergegeven, met dezelfde naam. Als u de naam van de meting wilt wijzigen, klikt u op 'Meer opties', selecteert u 'Koppen opmaken' en voert u de nieuwe naam in het eerste veld in.

- 3 Klik op 'Meer opties' en selecteer 'Gegevens weergeven als', kies 'Percentage van' of 'Index van' en selecteer vervolgens de juiste submenuopties.

OPMERKING: de optie 'Gegevens weergeven als' is alleen beschikbaar voor items die zijn opgeslagen of voor berekende metingen.

De opties voor 'Percentage van' en 'Index van' zijn:

- Kolom
- Rij
- Sectie
- Pagina
- Kolomhoofditem
- Rijhoofditem

- Laag (Als u een laag kiest, selecteert u in het rapport ook een kolom waarin de percentages moeten worden gegroepeerd.)

Berekeningen in draaitabellen gebruiken

U kunt berekeningen in een draaitabel gebruiken als u gegevens op verschillende manieren wilt weergeven. Met berekeningen kunt u de standaard samenvoegingsregel overschrijven die in het systeem is opgegeven. Voor een bestaand rapport wordt de samenvoegingsregel gekozen door de auteur.

In de volgende tabel worden de berekeningen weergegeven die u in draaitabellen kunt gebruiken.

Berekening	Omschrijving
Standaard	Hiermee wordt de standaard samenvoegingsregel toegepast, zoals die is gedefinieerd in de Oracle CRM On Demand Answers-repository of zoals deze regel is ingesteld door de originele auteur van het rapport.
Som	Hiermee wordt de som berekend door alle waarden in de resultaten set op te tellen. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Min.	Hiermee wordt de minimumwaarde (laagste numerieke waarde) berekend van de rijen in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Max.	Hiermee wordt de maximumwaarde (hoogste numerieke waarde) berekend van de rijen in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Gemiddeld	Hiermee wordt de gemiddelde waarde berekend van een item in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten. Gemiddelden in een draaitabel worden afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.
Eerste	Hiermee wordt het eerste exemplaar van het item in de resultaten set geselecteerd.
Laatste	Hiermee wordt het laatste exemplaar van het item in de resultaten set geselecteerd.
Telling	Hiermee wordt het aantal rijen in de resultaten set berekend met een waarde 'niet nul' voor het item. Het item is doorgaans een kolomnaam, in welk geval het aantal rijen met waarden die 'niet nul' zijn, voor die kolom worden geretourneerd.
Afzonderlijke telling	Hiermee wordt de functie 'Telling' uitgebreid met afzonderlijke verwerking. Dit betekent dat elk afzonderlijk exemplaar van het item slechts eenmaal wordt geteld.
Formule	Hiermee wordt een werkbalk geopend waarin u wiskundige operatoren kunt selecteren voor opname in de berekening.
Complexe samenvoeging server	Met deze instelling wordt de samenvoegingsregel bepaald en berekend door de Analytics-server in plaats van door de draaitabel. Er wordt een instructie 'AGGREGATE(x by y)' gegenereerd die door

Berekening	Omschrijving
	de Analytics-server wordt geïnterpreteerd als: gebruik de meest geschikte samenvoegingsregel voor meting 'x' om deze naar niveau 'y' te brengen.
Geen	Er wordt geen berekening toegepast.

Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 997) voor meer informatie over SQL-functies.

Berekeningen in draaitabellen gebruiken

U kunt berekeningen gebruiken voor items in de pagina-, sectie- rij- en kolomgebieden.

Ga als volgt te werk om een berekening voor een item in een draaitabel te gebruiken:

- 1 Klik in het sectie- of rijgebied op de knop 'Meer opties' voor de meting waarop u een berekening wilt uitvoeren.
- 2 Selecteer de optie 'Nieuw berekend item'.
Het venster 'Berekend item' wordt weergegeven.
- 3 Wijs een naam voor de berekening toe in het veld 'Naam'.
- 4 Als u een andere berekening dan een formule wilt maken, selecteert u uit de volgende opties:
 - Als u één berekening wilt maken, selecteert u de functie die u wilt gebruiken in de vervolgkeuzelijst 'Functie' en klikt u op een of meer items in de lijst 'Waarden' om ze toe te voegen aan het veld 'Functie'.
 - Als u meerdere berekeningen wilt maken, typt u de functies en klikt u op de itemnamen om ze toe te voegen aan het veld 'Functie'.
 - Als u het gemiddelde wilt berekenen van een kolom met een type geheel getal, wijzigt u de formule voor de kolom om deze te berekenen in een getal met dubbele precisie (drijvende-kommagetal). Als de huidige formule bijvoorbeeld x is, wijzigt u deze in CAST(x as double).

OPMERKING: gemiddelden in een draaitabel worden afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.

- 5 Selecteer de functie 'Formule' om een formule te maken.

OPMERKING: een formule zorgt voor een dynamische, aangepaste groepering binnen de draaitabel. Alle metingen waarnaar wordt verwezen in een formule moeten uit dezelfde logische kolom afkomstig zijn en aanwezig zijn in de resultaten. U kunt formules invoegen in, of combineren met, andere berekeningen.

De wiskundige operatoren zijn zichtbaar. De operatoren worden in de volgende tabel beschreven.

Operator	Omschrijving
+	Plusteken, hiermee wordt een optelbewerking uitgevoerd in de formule.

Operator	Omschrijving
-	Minteken, hiermee wordt een aftrekbewerking uitgevoerd in de formule.
*	Vermenigvuldigingsteken, hiermee wordt een vermenigvuldigingsbewerking uitgevoerd in de formule.
/	Deelteken, hiermee wordt een deelpbewerking uitgevoerd in de formule.
\$	Dollarteken, deze wordt toegepast op de rijpositie van een item in een formule.
(Haakje openen, deze operator geeft het begin aan van een groepsbewerking in de formule.
)	Haakje sluiten, deze operator geeft het einde aan van een groepsbewerking in de formule.

- a Maak de formule in het veld 'Functie' door namen voor de metingen te typen of erop te klikken, en klik op operatoren om ze in te voegen in de formule.
- b Gebruik haakjes waar nodig.

6 Klik op 'Voltooid' wanneer de berekening gereed is.

Als er fouten worden gevonden, wordt een bericht weergegeven. Los de fout op en klik nogmaals op 'Voltooid'.

Voorbeelden van berekeningen in draaitabellen

In de voorbeelden en uitleg in deze sectie wordt ervan uitgegaan dat u over enige basiskennis van SQL en de syntaxis beschikt. De voorbeelden zijn hypothetisch. Niet alle mogelijke berekeningen worden weergegeven.

Voorbeeld 1. In dit voorbeeld wordt de waarde van de huidige meting verkregen, zoals verkoop in euro, voor elk van de producten FrisdrankA, FrisdrankB en FrisdrankC, en worden de waarden opgeteld.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Dit komt overeen met het selecteren van 'Sum' in de vervolgkeuzelijst 'Functie' en vervolgens 'FrisdrankA', 'FrisdrankB', 'FrisdrankC' te typen of erop te klikken, en deze toe te voegen aan het veld 'Functie'.

Voorbeeld 2. In dit voorbeeld wordt het minimum van de huidige meting verkregen, zoals verkoop in euro, voor FrisdrankA of FrisdrankB, afhankelijk van welke het laagst is.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

In voorbeeld 1 en 2 wordt elke functionele berekening uitgevoerd voor elk item in de buitenste laag, zoals de laag 'Product'. Als 'Jaar' en 'Product' bijvoorbeeld zijn uitgezet op een as, en een van de voorgaande berekeningen voor de laag 'Product' is gemaakt, worden de resultaten per jaar berekend.

Voorbeeld 3. In dit voorbeeld worden de waarden voor elk item in de buitenste laag, zoals 'Jaar' en 'Product', verkregen en worden ze opgeteld.

```
sum(*)
```

Voorbeeld 4. In dit voorbeeld wordt de huidige meting verkregen, zoals verkoop in een bepaalde valuta, van het item in de eerste, tweede en derde rij en worden ze opgeteld.

```
sum($1,$2,$3)
```

In plaats van een benoemd item, zoals FrisdrankA, op te geven kunt u ook \$n of \$-n opgeven, waarbij n een geheel getal is dat de rijpositie van het item aangeeft. Als u \$n opgeeft, wordt de meting uit de n-ste rij genomen. Als u \$-n opgeeft, wordt de meting uit de n-ste tot de laatste rij genomen.

Voor de verkoop in euro wordt met \$1 bijvoorbeeld de meting uit de eerste rij in de gegevensset genomen, en met \$-1 de meting uit de laatste rij in de gegevensset.

Voorbeeld 5. In dit voorbeeld wordt de verkoop van FrisdrankA, FrisdrankB en FrisdrankC opgeteld.

```
'FrisdrankA' + 'FrisdrankB' + 'FrisdrankC'
```

Dit komt overeen met de volgende berekening:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Voorbeeld 6. In dit voorbeeld wordt de verkoop van FrisdrankA opgeteld bij de verkoop van de light-versie van FrisdrankA, en wordt de verkoop van FrisdrankB opgeteld bij de verkoop van de light-versie van FrisdrankB, en wordt het maximum van deze twee hoeveelheden geretourneerd.

```
max('FrisdrankA' + 'light-versie van FrisdrankA', 'FrisdrankB' + 'light-versie van FrisdrankB')
```

Resultaten weergeven als meters in de meetweergave

Gebruik de meetweergave om resultaten weer te geven als meters. Met meters kunt u prestaties uitzetten tegen doelen. Ondersteunde metertypen zijn meetklokken, staafmeters en meters die gebruikmaken van lampen.

U kunt het type meter selecteren en de weergave ervan aanpassen, zoals de titel, het weergegeven bereik, hoeveel meters in een rij worden getoond en andere kenmerken, zoals meterbreedte, schaalverdeling en grootte van de naald. U kunt ook drempels, grenzen en kleuren instellen en andere kenmerken aanpassen.

Met meters kan worden genavigeerd. Wanneer een gebruiker op een meter klikt, kunt u de gebruiker naar een ander opgeslagen rapport leiden.

In dit onderwerp vindt u een beschrijving van de meters en de weergave-instellingen van meters. Daarnaast vindt u hier instructies voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers toevoegen of wijzigen
- Algemene achtergrondinstellingen opgeven in meterweergaven
- Titels en voetteksten toevoegen aan meterweergaven
- Meterbereik toevoegen aan meetweergave
- Aanvullende eigenschappen opgeven voor meterweergaven
- Geavanceerde eigenschappen instellen voor de schaalverdeling in meetklokken

Metertypen in Oracle CRM On Demand Answers

In deze sectie worden metertypen, subtypen en grootten beschreven.

Metertypen

In de volgende tabel worden de beschikbare meters in de vervolgkeuzelijst 'Meter' en hun gebruik beschreven. De standaardmeter is een meetklok.

Metertype	Omschrijving
Meetsklok	Een meetklok toont gegevens met een schaalverdeling met een of meer indicatornaalden die van positie wijzigen om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen.
Staafmeter	Een staafmeter toont gegevens met behulp van een enkele staaf die van kleur verandert om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen.
Lampmeter	Een lampmeter toont gegevens met behulp van een cirkel die van kleur verandert om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen. Een reeks lampmeters is met name nuttig om uitvoer in de vorm van scorelijsten aan te geven.

Metersubtypen

Uw meterkeuze bepaalt welke subtypen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Type'. Meetklokken hebben geen subtype. Voor het subtype kan uit de volgende opties worden gekozen:

- Staafmeters: gevuld en LED. Het standaardsubtype is gevuld.
- Lampmeter: 3-dimensionaal (3D) en 2-dimensionaal (2D). Het standaardsubtype is 3D.






Meterformaten

Meterformaten zijn klein, gemiddeld, groot en aangepast. Het standaardformaat is gemiddeld.

Instellingen voor meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers

De knoppen boven aan de meetweergavepagina bieden toegang tot verschillende meterinstellingen. In de volgende tabel worden de knoppen en instellingen voor de meetweergave beschreven.

Knop in meetweergave	Omschrijving
----------------------	--------------

Knop in meetweergave	Omschrijving
	Eigenschappen van meterwerkruimte. Hiermee kunt u de algemene eigenschappen instellen voor de achtergrond waarop de meter wordt weergegeven.
	Metertitels. Hiermee kunt u een titel, subtitel, voettekst en een tweede voettekst opgeven voor de meter.
	Meterbereik. Hiermee kunt u aangeven welk bereik in de meter moet worden weergegeven.
	Aanvullende metereigenschappen. Hiermee kunt u aanvullende eigenschappen voor de meter opgeven, zoals de weergave van elementen binnen de meter, eigenschappen voor meterlimieten en maatstreepjes, en de interactie die optreedt wanneer een gebruiker op de meter klikt.
	Geavanceerde eigenschappen. Hiermee kunt u geavanceerde eigenschappen voor de schaalverdeling van een meetklok instellen, bijvoorbeeld de weergave van schaallabels, de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling.

Meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de basisstappen om een meetweergave toe te voegen of te wijzen.

OPMERKING: Als u een metertype selecteert dat niet compatibel is met de resultaten, worden geen resultaten weergegeven.

Ga als volgt te werk om een meetweergave in Oracle CRM On Demand Answers toe te voegen of te wijzigen:

- Voer op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe meetweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Meter'.
 - Als u een bestaande meetweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de meetweergave.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- Selecteer de gewenste opties in de velden 'Meter', 'Type' en 'Grootte'.
- Gebruik voor alle metertypen de vervolgkeuzelijst 'Metingen' om te selecteren welke meting wordt gemeten.
- Ga als volgt te werk voor meetklokken:

- a** Gebruik de vervolgkeuzelijst voor type markering om te selecteren welk type indicatornaald wordt gebruikt, bijvoorbeeld een kompasnaald, pijl of lijn.
 - b** Als u een kleur voor de indicatornaald wilt opgeven, klikt u op het veld voor de kleur en selecteert u de gewenste kleur.
 - c** Als u nog een indicatornaald wilt toevoegen, klikt u op de optie voor het toevoegen van markeringen.
- 5** Gebruik de knoppen boven aan de meetpagina om aanvullende meterinstellingen op te geven.
- 6** Klik op 'Standaard herstellen' om alle wijzigingen te herstellen en de standaardmeetweergave te gebruiken.
- 7** Sla het rapport op.

Algemene eigenschappen opgeven voor de meterachtergrond in meetweergaven

U kunt algemene eigenschappen opgeven voor de achtergrond waarop de meter wordt weergegeven, bijvoorbeeld of u een titel of legenda wilt toevoegen. U kunt ook een kleur opgeven voor de achtergrond of de titel en aangeven of er een rand om de achtergrond moet komen. Verder kunt u het aantal meters in een rij (en de tussenruimte) instellen.

Ga als volgt te werk om algemene achtergrondeigenschappen voor een meetweergave in te stellen:

- 1** Klik op de knop voor eigenschappen van de meterwerkruimte boven aan de meetweergavepagina.
- 2** Ga als volgt te werk om in het dialoogvenster met eigenschappen voor de meterwerkruimte een titel te selecteren:
- Als u de naam van de meting wilt weergeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling uit en laat u het tekstveld voor de titel leeg.
 - Als u een andere titel wilt weergeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling in en voert u de gewenste titel in.
 - Als de titel niet op de achtergrond moet worden weergegeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling in en laat u het tekstveld voor de titel leeg.
- 3** Voor de legenda selecteert u de gewenste optie in de lijst. Selecteer 'Geen' als u de legenda niet wilt weergeven.
- De standaardlocatie voor de legenda is onder de titel.
- 4** Als u een achtergrondkleur wilt instellen voor het gebied waarop de meter wordt weergegeven, klikt u in het veld voor de achtergrondkleur en selecteert u een optie.
- 5** Als u een kleur wilt instellen voor de titel, klikt u in het veld voor de tekstkleur en selecteert u een optie.

- 6 Als u een kader wilt instellen langs de randen van de achtergrond, klikt u in het veld voor de randkleur en selecteert u een optie.
- 7 Geef het aantal meters per rij op en de ruimte tussen elke meter.
De ruimte tussen de meters wordt gemeten in pixels.
- 8 Klik op 'OK'.
De meetweergave wordt vernieuwd. De grootte van de meter kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Titels en voetteksten toevoegen in meetweergave

U kunt een titel, subtitel, voettekst en tweede voettekst opgeven voor de meter. Als de achtergrond meerdere meters bevat, worden voor elke meter een titel en voettekst weergegeven. U kunt titels en voetteksten ook weglaten.

Ga als volgt te werk om titels en voetteksten toe te voegen in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor metertitel boven aan de meetweergavepagina.
- 2 Typ in het dialoogvenster voor de metertitel de tekst die u wilt gebruiken en klik op 'OK'.

OPMERKING: Net als in de toelichtingweergave kunt u @n gebruiken als u de resultaten uit de aangewezen kolom wilt gebruiken voor de metertitel. Bijvoorbeeld: met @1 worden resultaten uit de eerste kolom ingevoegd en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd. Zie [Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 982) voor meer informatie.

De meetweergave wordt vernieuwd.

Meterbereik toevoegen aan meetweergave

Op basis van het meterbereik worden de minimum- en maximumwaarden voor elk bereik bepaald en de kleur waarin het bereik in de meter wordt weergegeven, bijvoorbeeld groen voor acceptabel, geel voor waarschuwing en rood voor kritiek.

U kunt een meterbereik instellen op een statische waarde, de kolomnaam van de meting of als resultaat van een SQL-query.

Ga als volgt te werk om een meterbereik in te stellen in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor het meterbereik boven aan de meetweergavepagina.
- 2 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster voor het meterbereik:
 - a Typ een bijschrift voor het bereik.
 - b Klik op de knop voor de eigenschappen en selecteer een optie in het dialoogvenster 'Geavanceerde opties' om de minimum- en maximumwaarden voor het bereik in te stellen.

- c Klik in het veld voor de kleur en selecteer een optie om de kleur voor het bereik op te geven.

3 Klik op 'OK'.

De meetweergave wordt vernieuwd.

Aanvullende eigenschappen voor een meter opgeven in de meetweergave

Aanvullende eigenschappen voor meters omvatten de weergave van elementen binnen de meter, eigenschappen voor schaalitems, zoals meterlimieten en maatstreepjes en de interactie die optreedt wanneer een gebruiker op de meter klikt. U kunt deze eigenschappen instellen in het dialoogvenster 'Aanvullende metereigenschappen'.

Opties voor de weergave van meters worden op het tabblad 'Uiterlijk' weergegeven en omvatten het volgende:

- Of gegevenslabels worden weergegeven.

Gegevenslabels kunnen altijd worden weergegeven, alleen worden weergegeven wanneer een gebruiker de muis over elementen in de meter houdt, of nooit worden weergegeven.

- Opties voor een achtergrondkleur voor de meter, de kleur voor de titel binnen de meter en een rand om de meter.

- De hoogte en breedte van de meter in pixels.

Opties voor schaaieigenschappen worden op het tabblad 'Schaal' weergegeven en omvatten het volgende:

- Standaard of aangepaste meterlimieten.

- Het aantal primaire en secundaire maatstreepjes.

Opties voor de gebruikersinteractie met de meter worden op het tabblad 'Interactie' weergegeven en omvatten het volgende:

- **Navigeren.** Hiermee kan de gebruiker navigeren naar een ander opgeslagen rapport of dashboard.

- **Geen.** Hiermee wordt navigatie voor de meter uitgeschakeld.

U kunt ook geavanceerde eigenschappen instellen voor het staafmetertype door op het pictogram te klikken.

Ga als volgt te werk om aanvullende eigenschappen op te geven in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor aanvullende metereigenschappen boven aan de meetweergavepagina.
 - 2 Selecteer in het dialoogvenster met aanvullende metereigenschappen de gewenste opties op de tabbladen voor weergave, schaal en interactie.
 - 3 Klik op 'OK'.
- De meetweergave wordt vernieuwd.

Geavanceerde eigenschappen instellen voor de schaalverdeling in een meetklok

Gebruik de geavanceerde eigenschappen om op te geven of schaallabels worden weergegeven en met welke waarde en om de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling in te stellen.

U kunt kiezen uit de volgende opties voor de weergave van schaallabels:

- Percentage van totaal
- Werkelijke waarde

De lengte van de boog wordt uitgedrukt in graden. Als u bijvoorbeeld 360 opgeeft, wordt een volledige cirkel weergegeven voor een meetklok.

De dichtheid van de schaalverdeling wordt uitgedrukt in pixels. Als u een grotere waarde opgeeft, wordt de meter dichter en wordt de binnenste perimeter van de schaalverdeling kleiner. Het wordt niet aanbevolen extreem grote waarden ten opzichte van de schaalgrootte op te geven, omdat hierdoor de meter vervormd kan worden weergegeven.

Ga als volgt te werk om geavanceerde eigenschappen in te stellen voor de schaalverdeling in een meetklok:

- 1** Klik op de knop voor geavanceerde eigenschappen boven aan de meetweergave.
- 2** Geef in het dialoogvenster voor meetklokken aan op welke manier de schaallabels moeten worden weergegeven.
Als u geen schaallabels wilt weergeven, klikt u op 'Geen'.
- 3** Als u de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling wilt instellen, klikt u op de optie om deze handmatig in te stellen en voert u de waarden in.
- 4** Klik op 'OK'.
De meetweergave wordt vernieuwd.

Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten

Gebruik de filterweergave om de filters te zien die actief zijn voor een rapport. Zie [Filters toevoegen aan kolommen](#) (op pagina 908) voor informatie over het toevoegen van filters aan een rapport.

Een filterweergave toevoegen of wijzigen

- 1** Voer één van de volgende acties uit in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken':
 - Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer vervolgens de 'Actieve filters' om een nieuwe filterweergave toe te voegen.
 - Als u een bestaande filterweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de filterweergave.

In de werkruimte wordt de filterweergave weergegeven.

- 2 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.
- 3 Sla het rapport op.

Markeringstekst toevoegen aan resultaten

Gebruik de statische tekstweergave om markeringstekst voor de resultaten toe te voegen of te bewerken. U kunt markeringstekst toevoegen die opgemaakte tekst, ActiveX-besturingselementen of JavaScript, geluidsfragmenten, animatie, aangepaste logo's, enzovoort bevat. De markeringstekst kan alle items bevatten die door uw browser worden ondersteund.

In deze sectie wordt de procedure beschreven voor het toevoegen of wijzigen van een statische tekstweergave en enkele voorbeelden van statische tekst. Als u een voorbeeld vindt dat lijkt op wat u wilt toepassen, kunt u het voorbeeld kopiëren en aanpassen aan uw behoeften.

Ga als volgt te werk om een statische tekstweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe statische tekstweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Statische tekst'.
 - Als u een bestaande statische tekstweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de statische tekstweergave.

In de werkruimte wordt de statische tekstweergave getoond.

- 2 Voer de markeringstekst in het tekstvak in.

Als u de tekst vet, cursief of onderstreept wilt maken, klikt u op de betreffende knop om het beginnende en afsluitende HTML-label in te voegen en typt u de tekst tussen de labels. U kunt ook eerst de tekst selecteren en vervolgens op de opmaakknop klikken.

OPMERKING: gebruik de knop 'Regeleinde' als u een regeleinde wilt invoegen. Er wordt geen nieuwe tekstregel gemaakt als u op Enter drukt.

In de volgende tabel worden verschillende voorbeelden beschreven.

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
-----------------------------------	--

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
HTML-tekst	<p>Plak of typ de HTML (of geschikte opgemaakte tekst) in het tekstvak. U kunt ook op de HTML-labelknoppen klikken. Afhankelijk van de opmaak van de ingevoerde tekst, kunnen markeringslabels worden gebruikt om de opmaak van de tekst aan te passen. Hier volgen enkele voorbeelden van de mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lettergrootte en kleur instellen: <code>Rode tekst</code> ■ Labels combineren voor extra effecten: <code>Vette rode tekst</code>
ActiveX-besturingselement	<p>Het ActiveX-besturingselement moet zelfstandig werken en door uw browser worden ondersteund. Plak of typ het object in het venster 'HTML-tekst' en neem de beginnende en afsluitende labels <code><object...></code> en <code></object></code> op.</p>
JavaScript of VBScript	<p>Het script moet zelfstandig werken en door uw browser worden ondersteund. Plak of typ het script in het tekstvak en neem de beginnende en afsluitende labels <code><script...></code> en <code></script></code> op.</p>
Geluid	<p>Zorg dat u weet waar het geluidsfragment zich bevindt. Als u het geluidsfragment wilt gebruiken in een gedeelde omgeving, moet het op een netwerkstation staan dat voor alle gebruikers toegankelijk is.</p> <p>Gebruik het HTML-label <code><EMBED></code> om geluid toe te voegen in de volgende indeling:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> staat voor de locatie en naam van het geluidsfragment. <p>Als u een geluidsfragment wilt toevoegen dat zich op uw harde schijf bevindt, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Als u hetzelfde geluidsfragment wilt toevoegen vanaf een gedeelde locatie op uw webserver, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
Achtergrondafbeelding	<p>In het volgende voorbeeld wordt JavaScript gebruikt.</p> <p>Zorg dat u weet waar de afbeelding zich bevindt die u als achtergrond wilt gebruiken. Als u de afbeelding wilt gebruiken in een gedeelde omgeving, moet deze op een netwerkstation of website staan die voor alle gebruikers toegankelijk is.</p> <p>Als de afbeelding zich in een map met gedeelde dashboard-bestanden bevindt, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NaamAfbeelding";</script></pre> <p>waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NaamAfbeelding</i> de naam is van het te gebruiken bestand, bijvoorbeeld bakstenen.gif of zand.jpg.

- 1 Klik op de knop 'Opmaakweergave' als u cosmetische opmaak wilt toepassen op het lettertype voor de statische tekstweergave.
- 2 Als u de lettertypeopmaak wilt importeren vanuit een eerder opgeslagen weergave, klikt u op de optie voor het importeren van opmaak vanuit andere analyses en navigeert u naar de opgeslagen weergave.
- 3 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.
- 4 Sla het rapport op.

Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave

Gebruik de legendaweergave om de betekenis van speciale opmaak in een rapport vast te leggen, zoals de betekenis van aangepaste kleuren die worden toegepast op meters.

U kunt bijvoorbeeld voorwaardelijke opmaak in een rapport gebruiken om kritieke items met de kleur rood te tonen en items die aandacht vergen met de kleur geel. U kunt een legenda toevoegen met tekst die de betekenis van de kleuren vastlegt en bijschriften die geschikte acties beschrijven. Met behulp van cosmetische opmaak kunt u de achtergrondkleuren van de tekst laten overeenstemmen met de kleuren in het voorwaardelijke rapport.

Ga als volgt te werk om een legendaweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer een van de volgende handelingen uit op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers:

- Als u een nieuwe legendaweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Toevoegen' en selecteert u 'Legenda'.
- Als u een bestaande legendaweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de legendaweergave.

In de werkruimte wordt de legendaweergave weergegeven.

- 2 Geef in het veld 'Bijschriften' aan waar u het bijschrift wilt weergeven.
U kunt kiezen uit 'Rechts', 'Links' of 'Geen'. Als u geen bijschrift wilt weergeven, selecteert u 'Geen'.
- 3 Selecteer in het veld voor legenda-items per rij het aantal legenda-items dat u voor elke rij wilt weergeven.
- 4 Typ een titel voor de legenda, bijvoorbeeld Legenda (optioneel).
- 5 Typ in het eerste tekstvak 'Bijschrift' de betekenis van de voorwaarde, bijvoorbeeld Vereist onmiddellijk aandacht.
- 6 Typ in het eerste tekstvak 'Voorbeeldtekst' de eerste voorwaarde die u wilt vastleggen, bijvoorbeeld Kritiek.
U kunt het algemene opmaakdialoogvenster gebruiken om de achtergrondkleur in te stellen, bijvoorbeeld rood. Het is niet verplicht tekst in te voeren. U kunt ook alleen een achtergrondkleur instellen.
- 7 Als u een ander bijschrift wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Item toevoegen'.
- 8 Klik op 'OK' als u alle bijschriften hebt toegevoegd.
- 9 Sla het rapport op.

Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten

Gebruik de kolomselectieweergave om gebruikers dynamisch te laten wijzigen welke kolommen in een rapport worden weergegeven. U kunt één kolomselectie aan elke kolom in een specifiek rapport koppelen, en meerdere kolommen (attributen) koppelen aan elke kolomselectie.

Ga als volgt te werk om een kolomselectieweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe kolomselectieweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergaven toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Kolomselectie'.
 - Als u een bestaande kolomselectieweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende kolomselectieweergave op de knop 'Weergave bewerken'.De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- 2 Schakel het selectievakje 'Inschakelen' in voor elke kolom waarin u een kolomselectie wilt weergeven.

- 3 Voer een kolomlabel in voor elke selectie en selecteer een labelpositie voor het label.
OPMERKING: als u geen label invoert, wordt er geen label voor de selectie weergegeven voor gebruikers die de resultaten bekijken.
- 4 Als u de resultaten wilt vernieuwen zodra een gebruiker een nieuwe optie kiest in een kolomselectie, schakelt u het selectievakje 'Automatisch vernieuwen wanneer een nieuwe kolom wordt geselecteerd' in. Als u dit selectievakje uitschakelt, zien gebruikers een knop 'Start' naast de kolomselecties en moeten ze hierop klikken om de nieuwe resultaten weer te geven.
- 5 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de kolomselectieweergave te bekijken.
- 6 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 7 Ga als volgt te werk om de kolomselectieweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:
 - Als u een weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de kolomselectieweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor het opmaken van de weergave.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de kolomselectieweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een kolomselectieweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 8 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie

Gebruik een weergave voor de weergaveselectie om een specifieke weergave voor de resultaten te kiezen uit de opgeslagen weergaven. Bij plaatsing in een rapport wordt de weergaveselectie weergegeven als een vervolgkeuzelijst waaruit gebruikers de specifieke resultatenweergave kunnen kiezen die ze willen bekijken.

Ga als volgt te werk om een weergave voor de weergaveselectie toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe weergave voor de weergaveselectie wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Weergaveselectie'.
 - Klik op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave voor de weergaveselectie om een bestaande weergave te bewerken.

In de werkruimte wordt de weergave voor de weergaveselectie weergegeven.

- 2 Typ een bijschrift voor de weergaveselectie en geef aan waar het bijschrift moet worden weergegeven ten opzichte van de weergaveselectie (optioneel).
- 3 Selecteer de weergaveopties die u wilt opnemen in de weergaveselectie:
 - Selecteer weergaven in het vak 'Beschikbare weergaven' en verplaats deze naar het vak 'Opgenomen weergaven'.
 - Klik in het vak 'Opgenomen weergaven' op de knop 'Naam wijzigen' als u de naam van een geselecteerde weergave wilt wijzigen.

OPMERKING: in de weergave 'Geen' wordt alleen de selectie weergegeven.
- 4 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de weergaveselectie te bekijken.
- 5 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 6 Ga als volgt te werk om de weergave voor de weergaveselectie (en eventuele andere weergaven) te verplaatsen of bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, verplaatst u de weergave en plaatst u deze op de nieuwe locatie.
 - Klik op de knop voor opmaakweergave voor de weergave om het uiterlijk van de weergave voor de weergaveselectie op te maken.

U kunt opties voor cel, rand, achtergrond en aanvullende opmaak (breedte, hoogte, inspringen, rechts opvullen, bovenaan opvullen, onderaan opvullen) opgeven.
 - Klik op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave om de weergave voor de weergaveselectie te bewerken.
 - Klik op de knop 'Weergave verwijderen' voor de weergave om de weergave voor de weergaveselectie te verwijderen.
- 7 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Resultaten weergeven in pijplijngrafieken

Gebruik de pijplijngrafiekweergave om resultaten weer te geven als een driedimensionale grafiek waarin doelwaarden en werkelijke waarden en niveaus met kleuren worden vertegenwoordigd. Pijplijngrafieken worden doorgaans gebruikt voor het grafisch weergeven van gegevens die verband houden met fasen in een proces, zoals de hoeveelheid potentiële omzet die voor elke verkoopfase wordt weergegeven.

Pijplijngrafieken zijn bijzonder geschikt voor het weergeven van werkelijke waarden vergeleken met doelen voor gegevens waarvan het doel vaak significant afneemt (of toeneemt) per fase, zoals in een verkooppijplijn. U kunt op een van de gekleurde gebieden klikken om meer gedetailleerde informatie te bekijken.

In pijplijngrafieken geven de drempels een percentage van de doelwaarde aan en bieden kleuren visuele informatie voor elke fase:

- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde onder de minimumdrempel vallen, worden rood gekleurd.
- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde onder de maximumdrempel vallen, worden geel gekleurd.
- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde groter is dan de maximumdrempel, worden groen gekleurd.

Ga als volgt te werk om een pijplijngrafiekweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:

- Als u een nieuwe pijplijngrafiek wilt toevoegen, klikt u op 'Weergaven toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Pijplijngrafiek'.
- Als u een bestaande pijplijngrafiekweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende pijplijngrafiekweergave op de knop 'Weergave bewerken'.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de pijplijngrafiekweergave.

- 2 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte pijplijngrafiekweergave	Omschrijving
Grafiektitel	Hiermee wordt de titel boven aan de grafiek opgegeven.
Fase	Hiermee wordt de weergegeven fase uit de vervolgkeuzelijst aangegeven. Deze waarden worden op de horizontale as weergegeven.
Werkelijke waarde	Hiermee wordt de werkelijke waarde voor de fase opgegeven, een kolom die uit de vervolgkeuzelijst wordt geselecteerd.
Doelwaarde	Hiermee wordt de doelwaarde voor de fase opgegeven, een kolom die uit de vervolgkeuzelijst wordt geselecteerd.
Doelwaarde alleen voor laatste fase	Hiermee wordt aangegeven of de doelwaarde voor elke fase wordt weergegeven, of alleen voor de laatste fase.
Vereiste factor om doel te behalen	Hiermee worden de factoren aangegeven die vereist zijn om doelen te behalen.
Minimumdrempel	Hiermee wordt de minimumdrempel aangegeven. Waarden onder dit percentage worden in rood weergegeven. Waarden tussen dit percentage en de maximumdrempel worden in geel weergegeven.
Maximumdrempel	Hiermee wordt de maximumdrempel aangegeven. Waarden boven dit percentage worden in groen weergegeven.
Grootte	Hiermee wordt de grootte opgegeven.
Standaardvorm en gelijke fasebreedten afdwingen	Hiermee wordt aangegeven of Oracle CRM On Demand Answers automatisch een standaardvorm en gelijke fasebreedten in de

Veld in werkruimte pijlijngrafiekweergave	Omschrijving
	grafiek afdwingt.
Interactie	Hiermee wordt de mate van interactie opgegeven die is toegestaan in de grafiek. Beschikbare opties zijn 'Geen', 'Lager niveau' en 'Navigeren'.

- 3 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de pijlijngrafiekweergave te bekijken.
- 4 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 5 Ga als volgt te werk om de pijlijngrafiekweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de pijlijngrafiekweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor weergave opmaken.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de pijlijngrafiekweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een pijlijngrafiekweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 6 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten

Gebruik de toelichtingsweergave als u een of meer tekstalinea's wilt weergeven met de rapporten. Toelichtingen zijn handig voor het verstrekken van informatie zoals context, een uitleg of uitgebreide omschrijvingen. U kunt de volgende acties uitvoeren in de toelichtingsweergave.

- Een zin met tijdelijke aanduidingen typen voor elke kolom in de resultaten.
- Opgeven hoe rijen moeten worden gescheiden.
- Tekst vet, cursief of onderstreept maken en geregeleinden invoegen met behulp van opmaakknoppen.
- Cosmetische opmaak toepassen op de lettertypen in de toelichtingsweergave of de lettertypeopmaak importeren uit een eerder opgeslagen weergave.

Voorbeeldscenario voor gebruik van de toelichtingstekstweergave

Een gebruiker maakt een rapport waarin de regionaam in de tweede kolom wordt geretourneerd als onderdeel van de resultaten-set. De gebruiker wil de toelichtingsweergave weergeven zoals in het volgende voorbeeld, met inleidende tekst en elke regio op een nieuwe regel:

Dit rapport bevat uw verkoop per regio. De regio's zijn:

Regio Oost

Regio West

In de volgende tabel worden de items van de gebruiker in de toelichtingsweergave weergegeven en omschreven:

Veld	Item	Toelichting
Prefix	[b] Dit rapport bevat de verkoop per regio. De regio's zijn: [/b][br][br]	De toelichting wordt voorafgegaan door tekst. De tekst is vet opgemaakt en wordt gevolgd door twee regeleinden. De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Prefix' en klikt op de knop voor vette tekst (B) om de tags voor het begin en het einde van de vette tekst in te voegen. De gebruiker typt de volgende tekst tussen de tags: Dit rapport bevat uw verkoop per regio. De regio's zijn: De gebruiker klikt vervolgens tweemaal op de knop 'Regeleinde'.
Toelichting	@2	Het item bevat de resultaten uit de tweede kolom (de regionaam) in de toelichtingstekst. De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Toelichting' en typt de tekens @2.
Rijscheidingsteken	[br]	In het item begint elke rij van de toelichtingstekst op een nieuwe regel. De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Rijscheidingsteken' en klikt tweemaal op de knop 'Regeleinde'.
Postfix	[br][b] Einde van rapport 'Verkoop per regio' [/b]	Met het item wordt tekst toegevoegd aan de toelichting, net zoals het prefix.

Gereserveerde tekens in de toelichtingsweergave

In de toelichtingsweergave zijn de volgende tekens gereserveerd:

@ (apenstaartje, tenzij gebruikt als tijdelijke aanduiding voor kolommen in het tekstvak 'Toelichting')

[(linkerhaak)

-] (rechterhaak)
- ' (enkel aanhalingsteken)
- \ (schuine streep naar links)

OPMERKING: als u een gereserveerd teken wilt opnemen, moet daar een schuine streep naar links (\) aan voorafgaan. Bijvoorbeeld: als u een schuine streep naar links wilt opnemen in toelichtingstekst, typt u \.

Toelichtingsweergaven toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de stappen om een toelichtingsweergave op te bouwen.

In het tekstvak 'Prefix', 'Toelichting' en 'Postfix' kunt u tekst vet, cursief of onderstreept weergeven met behulp van de opmaakknoppen.

OPMERKING: gebruik de knop 'Regeleinde' als u een regeleinde wilt invoegen. Er wordt geen nieuwe tekstregel gemaakt als u op Enter drukt.

Ga als volgt te werk om toelichtingsweergaven toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Klik op 'Weergave toevoegen', selecteer 'Geavanceerd' en selecteer vervolgens 'Toelichting' om een nieuwe toelichtingsweergave toe te voegen.
 - Als u een bestaande toelichtingsweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave.

In de werkruimte worden de opties en instellingen voor de toelichtingsweergave getoond.

- 2 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte van toelichtingsweergave	Opmerkingen
Prefix	Hier geeft u de koptekst voor de toelichting op. Deze tekst wordt weergegeven aan het begin van de toelichting.
Toelichting	Hier wordt de toelichtingstekst aangegeven die voor elke rij in de resultaten wordt weergegeven. Gebruik @n als u de resultaten uit de aangewezen kolom in de toelichting wilt gebruiken. Bijvoorbeeld: met @1 worden resultaten uit de eerste kolom ingevoegd in de toelichting en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd.
Rijscheidingsteken	Hier geeft u een tag voor het rijscheidingsteken op. Als u een ander scheidingsteken wilt invoegen dan het standaardteken voor de opmaak, voert u het gewenste rijscheidingsteken in het tekstvak 'Rijscheidingsteken' in.

Veld in werkruimte van toelichtingsweergave	Opmerkingen
Postfix	Hier geeft u de voettekst voor de toelichting op. Deze tekst wordt weergegeven aan het einde van de toelichting.

- 3 Klik op de knop 'Opmaakweergave' als u cosmetische opmaak wilt toepassen op het lettertype voor de toelichtingsweergave.
- 4 Als u de lettertypeopmaak wilt importeren vanuit een eerder opgeslagen weergave, klikt u op 'Opmaak importeren vanuit andere analyse' en navigeert u naar de opgeslagen weergave.
- 5 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om de toelichtingsweergave te bekijken.
- 6 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 7 Ga als volgt te werk als u de toelichtingsweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina wilt verplaatsen of bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie.
 - Als u de toelichtingsweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave opmaken'.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de toelichtingsweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een toelichtingsweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 8 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Resultaten weergeven in schuivende tickers

Met een ticker worden de resultaten van een rapport als kader weergegeven (waarbij resultaten over de pagina schuiven). U kunt de grootte van het schuifgebied, de snelheid en richting waarin de resultaten schuiven en andere weergave-instellingen aanpassen.

OPMERKING: Als het verplaatsen van tekst niet wordt ondersteund in de webbrowser, worden de resultaten weergegeven, maar niet over de pagina geschoven.

Ga als volgt te werk om een tickerweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:

- Als u een nieuwe tickerweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Ticker'.
- Als u een bestaande tickerweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende tickerweergave op de knop 'Weergave bewerken'.

In de werkruimte worden de opties en instellingen voor de tickerweergave getoond.

- 2 Klik op de knop 'Standaardwaarde' als u standaardinstellingen voor de meest gebruikte velden wilt configureren.

LET OP: Als u op de knop 'Standaardwaarde' klikt nadat u waarden in andere velden hebt ingevoerd, worden de ingevoerde waarden gewist.

- 3 Klik op de knop 'Velden wissen' als u alle velden wilt wissen.

OPMERKING: Als u alle velden hebt gewist, kunt u met de knop 'Standaardwaarde' de standaardinstellingen voor de meest gebruikte velden herstellen.

- 4 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte van tickerweergave	Omschrijving
Gedrag	<p>Hiermee geeft u op hoe de resultaten in de ticker worden verplaatst:</p> <p>Schuiven: de resultaten zijn eerst verborgen, worden vervolgens over de pagina geschoven en daarna van de pagina af. Vervolgens wordt dit herhaald.</p> <p>Glijden: de resultaten zijn aanvankelijk verborgen, worden over de pagina geschoven en stoppen zodra de andere kant wordt bereikt.</p> <p>Beurtelings: de resultaten bewegen heen en weer binnen het kader.</p>
Richting	Hiermee geeft u op in welke richting de resultaten in de ticker worden verplaatst ('Links', 'Rechts', 'Omlaag' of 'Omhoog').
Breedte	<p>Hiermee geeft u de breedte van de ticker op in pixels of als percentage van de paginabreedte.</p> <p>Bijvoorbeeld: een waarde van 200 geeft een breedte van 200 pixels aan en een waarde van 25% geeft een breedte van een kwart van de pagina aan.</p>
Hoogte	<p>Hiermee geeft u de hoogte van de ticker op in pixels of als percentage van de paginabreedte.</p> <p>Bijvoorbeeld: een waarde van 200 geeft een hoogte van 200 pixels aan en een waarde van 25% geeft een hoogte van een kwart van de pagina aan.</p>

Veld in werkruimte van tickerweergave	Omschrijving
Begintekst	<p>Hiermee geeft u op welke optionele tekst of afbeelding aan het begin van de vernieuwde resultaten moet worden weergegeven. U kunt de tekst opmaken met HTML.</p> <p>Als u een afbeelding invoegt, moet u weten waar deze zich bevindt. Als de afbeelding alleen voor eigen gebruik is, is de volgende locatie als voorbeeld bedoeld:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Als de afbeelding moet worden gebruikt in een gedeelde omgeving of op een website, moet de afbeelding zich bevinden op een netwerkstation dat toegankelijk is voor alle gebruikers. Geef voor een gedeelde afbeelding de UNC-naam op. Bijvoorbeeld:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Rijopmaak	<p>Hiermee geeft u op met welke HTML de rijen in de resultaten moeten worden opgemaakt.</p> <p>Gebruik @n als u de resultaten van een aangewezen kolom wilt opnemen. Bijvoorbeeld: met @1 worden de resultaten uit de eerste kolom ingevoegd en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd.</p>
Rijscheidingsteken	Hiermee geeft u op met welk teken rijen van elkaar worden gescheiden.
Kolomscheidingsteken	Hiermee geeft u op met welk teken kolommen van elkaar worden gescheiden. Dit wordt gebruikt wanneer 'Rijopmaak' leeg is, waardoor alle kolommen worden weergegeven.
Eindtekst	<p>Hiermee geeft u op welke optionele tekst of afbeeldingen aan het einde moeten worden weergegeven wanneer de resultaten opnieuw worden gegenereerd. U kunt de tekst opmaken met HTML.</p> <p>Als u een afbeelding invoegt, moet u weten waar deze zich bevindt. Als de afbeelding alleen voor eigen gebruik is, is de volgende locatie als voorbeeld bedoeld:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Als de afbeelding moet worden gebruikt in een gedeelde omgeving of op een website, moet de afbeelding zich bevinden op een netwerkstation dat toegankelijk is voor alle gebruikers. Geef voor een gedeelde afbeelding de UNC-naam op. Bijvoorbeeld:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

OPMERKING: verschillende velden bevatten HTML, zodat bepaalde opmaak al aanwezig is. Zorg ervoor dat de oorspronkelijke HTML geldig blijft wanneer u deze tekst bewerkt. Als u de HTML uit een

van de velden verwijderd, moet u deze ook uit de overige velden verwijderen. Anders werkt de ticker niet juist.

5 Voer de volgende acties uit als u aanvullende opties wilt opgeven:

a Klik op de knop 'Geavanceerd'.

Het dialoogvenster 'Geavanceerde tickeropties' wordt weergegeven.

b Maak uw selecties voor de geavanceerde opties en klik op 'OK'.

In de volgende tabel worden de geavanceerde opties omschreven.

Geavanceerde opties in de werkruimte van de tickerweergave	Omschrijving
Aantal lussen	Hiermee geeft u op hoe vaak de resultaten voorbij schuiven. De standaardwaarde is een onbeperkt aantal keren. U moet een geheel getal opgeven.
Schuifhoeveelheid	Hiermee stelt u het aantal pixels tussen opeenvolgende vernieuwde weergaven van de resultaten in. Bij hogere waarden worden de resultaten sneller, maar minder soepel verschoven.
Schuifvertraging	Hiermee geeft u het aantal milliseconden tussen opeenvolgende vernieuwde weergaven van de resultaten op. Bij hogere waarden kunt u alleen langzamer schuiven.
Achtergrondkleur	Hiermee geeft u op welke kleur voor de achtergrond moet worden gebruikt. Afhankelijk van hetgeen uw browser ondersteunt, kunt u een kleurnaam invoeren, zoals geel of blauw, of de zescijferige hexadecimale indeling gebruiken, zoals #AFEEEE voor lichtturkoois. (U kunt het cijferteken uit de hexadecimale indeling weglaten.)
Aanvullende attributen voor kaders	Hiermee kunt u andere opties voor kaders opgeven die mogelijk in uw browser worden ondersteund, zoals ALIGN="top middle bottom" om de ticker uit te lijnen op de bovenzijde, het midden of de onderzijde van de omringende tekst. U kunt ook HTML toevoegen om het uiterlijk van de ticker verder aan te passen.

6 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om de tickerweergave te bekijken.

7 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.

8 Ga als volgt te werk om de tickerweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:

- Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie.

- Als u de tickerweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor weergave opmaken.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
- Als u de tickerweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
- Als u een tickerweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.

9 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens

Gebruik de weergave 'Geen resultaten' om de verklarende tekst op te geven die moet worden weergegeven als er door het rapport geen resultaten worden geretourneerd. Met deze tekst kan worden uitgelegd waarom er geen gegevens beschikbaar zijn.

Ga als volgt te werk om een weergave 'Geen resultaten' toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers een van de volgende bewerkingen uit:
 - Als u een nieuwe weergave 'Geen resultaten' wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u de optie 'Geavanceerd' en vervolgens 'Geen resultaten'.
 - Als u een bestaande weergave 'Geen resultaten' wilt bewerken, klikt u op 'Weergave bewerken' voor de weergave.

In de werkruimte staat de weergave 'Geen resultaten'.
- 2 Voer verklarende tekst in de vakken 'Kop' en 'Tekst' in.
- 3 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de weergave 'Geen resultaten' te bekijken.
- 4 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 5 Als u de weergave 'Geen resultaten' (en eventuele andere weergaven) op de pagina wilt verplaatsen of bewerken, gaat u als volgt te werk:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de opmaak van de weergave 'Geen resultaten' wilt wijzigen, klikt u op 'Weergave opmaken' voor de weergave.
U kunt opties instellen voor de cel, rand, achtergrond en aanvullende opmaak (breedte, hoogte, inspringen, rechts opvullen, naar boven opvullen, naar onderen opvullen).

- Als u de weergave 'Geen resultaten' wilt bewerken, klikt u op 'Weergave bewerken' voor de weergave.
- Als u de weergave 'Geen resultaten' wilt verwijderen, klikt u op 'Weergave verwijderen' voor de weergave.

6 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Stap 3: Prompts definiëren (optioneel)

U kunt gebruikers van Oracle CRM On Demand Answers de mogelijkheid geven een filterwaarde op te geven wanneer ze een rapport uitvoeren, door een prompt bij uitvoering te definiëren voor de rapporten. Prompts bij uitvoering zijn nuttig omdat rapporten mogelijk anders moeten worden gefilterd afhankelijk van de gebruiker of de datum waarop het rapport wordt uitgevoerd.

Het verschil tussen prompts bij uitvoering en vooraf ingestelde filters is dat een filter wordt ingesteld bij het definiëren van het rapport en niet kan worden gewijzigd zonder het rapport zelf aan te passen. Als u bijvoorbeeld een prompt voor Type account voor het rapport definieert, worden uw medewerkers gevraagd te selecteren welk type account wordt weergegeven wanneer ze het rapport uitvoeren. Als u het vooraf ingestelde filter definieert als een specifiek type account, bijvoorbeeld Concurrent, ligt het filter vast en kan het niet door de gebruiker worden gewijzigd bij uitvoering.

U kunt prompts maken op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Als u toegang wilt krijgen tot de pagina 'Prompts definiëren', kunt u een nieuwe analyse maken, zoals omschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763) of een bestaande analyse openen in Oracle CRM On Demand Answers.

U kunt twee typen prompt maken:

- Prompt voor kolomfilter

Een prompt voor kolomfilters biedt algemene filtermogelijkheden voor een kolom in een rapport. Een kolomfilter kan alle keuzen of slechts beperkte keuzen voor een kolom geven. Als een rapport bijvoorbeeld een filter Regio=Oost bevat, beperken de beperkende keuzen voor de kolom 'Stad' de selectie tot steden in de regio Oost. Hierdoor wordt de selectie van een wederzijds uitsluitend filter voorkomen dat zou kunnen leiden tot geen gegevens.

- Prompt voor afbeelding

Een prompt voor afbeeldingen biedt een afbeelding waarop gebruikers kunnen klikken om criteria voor een rapport te selecteren. In een verkooporganisatie kunnen gebruikers bijvoorbeeld op hun rayon klikken in een afbeelding van een kaart om verkoopinformatie te zien, of op een productafbeelding klikken om verkoopinformatie over dat product te zien. Gebruikers die weten hoe ze de tag HTML <map> kunnen gebruiken, kunnen een afbeeldingstoewijzingsdefinitie maken.

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers, zijn de prompts niet zichtbaar op de pagina's 'Criteria definiëren', 'Lay-out maken', 'Prompts definiëren' en 'Beoordeling'. de prompts worden weergegeven als de analyse bekijkt en als de gebruikers de analyse uitvoeren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Kolomfilterprompts toevoegen](#) (op pagina 991)

- [Afbeeldingprompts toevoegen](#) (op pagina 993)

Kolomfilterprompts toevoegen

Met een kolomfilterprompt kunnen gebruikers waarden selecteren om een kolom in een rapport te filteren. U kunt het bereik van mogelijke filterwaarden definiëren en opgeven hoe de gebruiker de filterwaarden voor het rapport selecteert.

U definieert kolomfilterprompts op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Wanneer u meerdere kolomfilterprompts hebt samengesteld voor een rapport, worden ze beurtelings aan de gebruiker weergegeven in de aangegeven volgorde, van boven naar beneden.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Prompts definiëren' op 'Prompt maken' en selecteer 'Kolomfilterprompt'.
- 2 Voer in het dialoogvenster 'Prompteigenschappen' een bijschrift in voor de kolomfilterprompt in het vak 'Bijschrift'.
Het bijschrift verschijnt wanneer een gebruiker het rapport uitvoert.
- 3 Voer in het vak 'Omschrijving' een omschrijving in (optioneel).
- 4 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Filteren op kolom' de kolom in het rapport dat u wilt filteren. Selecteer vervolgens in de vervolgkeuzelijst 'Operator' de gewenste operator.
Selecteer de operator '*Gebruiker vragen' als u wilt dat de gebruiker de operator selecteert.
- 5 Geef op hoe de gebruiker waarden moet selecteren door op de desbetreffende optie te klikken.
Gebruikers kunnen waarden selecteren in een vervolgkeuzelijst of door opties bladeren en deze invoeren in een tekstvak.
OPMERKING: maximaal 1000 waarden zijn toegestaan als deze worden geselecteerd in een vervolgkeuzelijst.
- 6 Schakel het selectievakje 'Alleen één waarde' in als de gebruiker slechts één waarde mag selecteren voor de kolomfilterprompt.
- 7 Selecteer een van de volgende opties onder het item 'Welke waarden moeten worden weergegeven voor de gebruiker':
 - Klik op 'Geen' als u geen waarden wilt weergeven.
De gebruiker moet de waarde invoeren.
 - Klik op 'Alle waarden' als u alle mogelijke waarden wilt weergeven.
 - Klik op 'Beperkte waarden filteren' of 'SQL-resultaten' als u een subset van waarden wilt weergeven.

Beperkte waarden filteren. De beperking van waarden is handig wanneer er wordt gevraagd naar meerdere kolommen of wanneer de resultaten al een filter bevatten. Zo wordt voorkomen dat een gebruiker waarden kiest die geen gegevens zouden opleveren. Stel dat een rapport een kolom 'Land' en een kolom 'Plaats' bevat en al het filter 'Land=Frankrijk' bevat. Door beperkte waarden voor het filter van de kolom 'Plaats' te selecteren worden de keuzen beperkt tot plaatsen in alleen Frankrijk. Zodoende wordt voorkomen dat de gebruiker filters kan kiezen die elkaar uitsluiten, zoals 'Land=Italië' en 'Plaats=Parijs'. Als waarden worden beperkt, kan het langer duren om de prompts te verwerken dan met de twee andere opties.

SQL-resultaten. Als u de waarden met een SQL-instructie wilt beperken, klikt u op de optie 'SQL-resultaten' en typt u de SQL-instructie in het tekstvak. Wanneer u een SQL-resultatenprompt gebruikt, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- U kunt SQL-resultatenprompts niet aan elkaar koppelen. Als u bijvoorbeeld twee SQL-resultatenprompts hebt, hebben de gefilterde waarden van de ene prompt geen invloed op de andere prompt.
- Als de eerste prompt een SQL-resultatenprompt is en de tweede prompt een normale prompt, dan wordt het resultaat van de tweede prompt beperkt tot de resultaten van de eerste prompt als voor de tweede prompt de optie 'Beperkte waarden filteren' is geselecteerd. Als de eerste prompt een normale prompt is en de tweede prompt een SQL-resultatenprompt, dan kunnen de twee prompts niet aan elkaar worden gekoppeld.
- Niet-SQL-resultatenprompts kunnen altijd aan elkaar worden gekoppeld ongeacht de volgorde van de prompts.
- Het maximumaantal beschikbare waarden voor de promptvervolgkeuzelijst is 1000. Als meer dan 1000 records door het SQL-resultaat worden geretourneerd, worden alleen de eerste 1000 records weergegeven.

8 Maak selecties voor de opties in het gebied 'Overige opties':

- Schakel het selectievakje 'Gebruikers toestaan opties te beperken' in als de gebruiker de filteropties mag beperken. Als dit selectievakje is ingeschakeld, krijgen de gebruikers een keuzelijst te zien waarmee ze op basis van voorwaarden (zoals begint met, eindigt met en bevat) de opties kunnen beperken.

Met beperkte opties kan de gebruiker zoeken naar de waarden die als filter moeten worden gebruikt. Bijvoorbeeld: als een filter alle plaatsen in Frankrijk bevat, kan een gebruiker de filteropties beperken tot plaatsen die met een P beginnen.

- Schakel het selectievakje 'Gebruiker toestaan prompt over te slaan' in als een gebruiker dit kolomfilter mag overslaan.

Zodoende wordt de optie 'Prompt overslaan' weergegeven. Als de gebruiker op deze optie klikt, hoeft hij of zij geen selectie voor dit filter te maken.

9 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

De kolomfilterprompt wordt weergegeven op de pagina 'Prompts definiëren'.

10 Klik op de knop 'Voorbeeld' als u de kolomfilterprompt wilt weergeven.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van kolomfilterprompts te wijzigen:

- 1 Klik op de eigenschappenknop voor de prompt.
- 2 Breng wijzigingen aan in het dialoogvenster 'Prompteigenschappen' en klik dan op 'OK'.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts omhoog of omlaag in de uitvoeringsvolgorde te verplaatsen:

- Klik op de pijlen omhoog en omlaag totdat de prompts in de gewenste volgorde staan.
De pijlen omhoog en omlaag worden alleen weergegeven als er meer dan een prompt voor de analyse is.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts te verwijderen:

- Klik op de verwijderknop voor de prompt.

Afbeeldingprompts toevoegen

Een afbeeldingprompt is een afbeelding waarop gebruikers klikken om hun rapportcriteria te selecteren. Bijvoorbeeld: in een afbeelding met producten kunnen gebruikers op een product klikken. De geselecteerde producten worden vervolgens gebruikt om het onderliggende rapport te filteren. Als u een afbeeldingprompt wilt maken, moet u weten hoe u met de tag HTML <map> een definitie van een afbeeldingtoewijzing maakt.

U definieert afbeeldingsprompts op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Als u meerdere afbeeldingsprompts voor een rapport hebt gemaakt, worden deze uitgevoerd in de volgorde waarin ze worden vermeld (van boven naar beneden).

Ga als volgt te werk om afbeeldingprompts toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Ga naar de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers, klik op 'Prompt maken' en selecteer de optie 'Afbeeldingsprompt'.
- 2 Voer in het vak 'Bijschrift' in het dialoogvenster voor eigenschappen van afbeeldingsprompts een bijschrift in voor de afbeelding.
Het bijschrift wordt weergegeven wanneer een gebruiker het rapport uitvoert. U kunt HTML-opmaaktags gebruiken in het bijschrift, zoals , <center>, en <table>.
- 3 Voer in het vak 'Omschrijving' een omschrijving in (optioneel).
- 4 Voer in het vak 'Afbeeldings-URL' de locatie en naam van de afbeelding in.
Als u de afbeeldingprompt alleen zelf gebruikt, kunt u een locatie opgeven waartoe alleen u toegang hebt, zoals c:\mycomputer\temp\map.gif. Voor een afbeeldingprompt die beschikbaar is voor andere gebruikers, geeft u de UNC-naam (Universal Naming Convention) op, zoals

\\ALLUSERS\graphics\map.gif, of een website die toegankelijk is voor alle gebruikers, zoals <http://mycompany.com/imagemap.gif>.

- 5** Voer in het vak 'HTML' de desbetreffende HTML <map>-tags en -gegevens in.

Een HTML <map>-statement met <area>-elementen is vereist. In elk <area>-element moeten de attributen shape= en coords= worden opgegeven. Het attribuut alt=, indien opgegeven, wordt toegewezen aan de titel 'Gebied'. Bijvoorbeeld:

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6** Klik op de koppeling 'Afbeeldingtoewijzing extraheren uit HTML' als u de gegevens van de afbeeldingtoewijzing wilt extraheren uit HTML.

Het dialoogvenster 'Prompteigenschappen afbeeldingtoewijzing' wordt uitgevouwen, zodat de gebiedstitels, vormen en coördinaten worden weergegeven die in het vak 'HTML' zijn ingevoerd.

- U kunt desgewenst de waarden in de gebiedstitel wijzigen. Deze tekst wordt weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer boven het afbeeldinggebied houdt.
- Voer voor elk gebied in het vak 'Kolom' de naam van de kolom die moet worden doorgegeven wanneer een gebruiker erop klikt en de te gebruiken waarde in.

OPMERKING: De kolom moet een volledig gekwalificeerde naam hebben met de notatie *Tabel.Kolomnaam*.

- Typ kolomnamen met spaties tussen dubbele aanhalingstekens. Bijvoorbeeld:
 - Account."Account Country"
 - "Verzonden eenheden"

- 7** Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

De afbeeldingprompt wordt weergegeven op de pagina 'Prompts definiëren'.

- 8** Klik op de knop 'Voorbeeld' als u de afbeeldingprompt wilt weergeven.

Wanneer u op een gebied van de afbeelding klikt, wordt het onderliggende filter weergegeven dat voor dat gebied is gemaakt. U kunt op de koppeling 'Vernieuwen' klikken om de resultaten weer te geven. U kunt de filtergegevens wijzigen en vervolgens nogmaals op de koppeling 'Vernieuwen' klikken om de wijziging in de resultaten te bekijken.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van afbeeldingprompts te wijzigen:

- 1** Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de prompt.
- 2** Breng de wijzigingen aan in het dialoogvenster voor eigenschappen van afbeeldingsprompts en klik vervolgens op 'OK'.

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers worden de prompts niet weergegeven op de pagina's 'Criteria definiëren', 'Lay-out maken', 'Prompts definiëren' en 'Bekijken'. De prompts worden weergegeven wanneer u een voorbeeld van de analyse bekijkt en wanneer gebruikers de analyse uitvoeren.

Stap 4: Rapporten beoordelen

Als u klaar bent met het maken of wijzigen van een rapport, kunt u het controleren op de pagina 'Beoordelen' in Oracle CRM On Demand Answers).

Ga als volgt te werk om een rapport te beoordelen:

- Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Stap 4: Beoordelen'.

Als u klaar bent met de beoordeling van uw rapportcriteria, de lay-out, etc., klikt u op de knop 'Voorbeeld van analyse bekijken' om de definitieve versie van het rapport in een apart venster te bekijken.

OPMERKING: Klik op 'Voorbeeld van analyse bekijken' om de prompts te zien die u in het rapport hebt gedefinieerd.

Binnen de pagina 'Beoordelen' kunt u het rapport afdrukken of downloaden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Aangepaste rapporten openbaar maken](#) (op pagina 995)
- [Uw analyse voltooien](#) (op pagina 996)

Aangepaste rapporten openbaar maken

Voordat u een rapport beschikbaar maakt voor alle medewerkers, moet u de inhoud en opmaak ervan controleren door een test uit te voeren en goedkeuring te vragen aan de persoon die het rapport heeft aangevraagd. De beoordelaar moet de volgende punten controleren:

- Rapport bevat alle benodigde kolommen.
- Kolommen zijn correct gesorteerd.
- Filters beperken op juiste wijze de gegevens.
- Grafieken geven de gegevens op een nuttige manier weer.

U kunt de rapporten die u hebt gemaakt vrijgeven, zodat alle medewerkers van uw bedrijf ze kunnen gebruiken. Deze rapporten worden in de sectie 'Gedeelde aangepaste analyses' van de bijbehorende 'Startpagina Rapporten' weergegeven.

Ga als volgt te werk om uw rapport openbaar te maken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Open in Oracle CRM On Demand Answers het rapport.
- 4 Klik op 'Opslaan'.
- 5 Selecteer de map waarin u het rapport wilt opslaan.
- 6 Klik op 'OK' om het rapport op te slaan.

Als u een rapport openbaar maakt, wordt het rapport vrijgegeven zodat andere medewerkers van uw bedrijf die toegang hebben tot de map waarin u het rapport hebt opgeslagen, het rapport kunnen openen. Uw privérapport in 'Mijn mappen' blijft opgeslagen voor het geval u het rapport later wilt uitvoeren of herzien voor dynamische analyses.

Uw analyse voltooien

Wanneer u klaar bent met het definiëren van de criteria, lay-out en optionele prompts voor uw analyse in Oracle CRM On Demand Answers, slaat u de gegevens op.

Ga als volgt te werk om uw analyse te voltooien en op te slaan:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren', de pagina 'Lay-out maken', de pagina 'Prompts definiëren' of de pagina 'Bekijken' op de knop 'Voltooien'.
- 2 Selecteer de map waarin u het rapport wilt opslaan.
TIP: Sla het rapport eerst als privérapport op in 'Mijn mappen'. Nadat u de instelling hebt gecontroleerd, kunt u het rapport opslaan in openbare 'Gedeelde mappen' als anderen dit mogen gebruiken en verwijder het rapport vervolgens uit 'Mijn mappen'. Rapporten die zijn opgeslagen in 'Gedeelde mappen', worden geopend via de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten' en zijn zichtbaar voor alle medewerkers die toegang hebben tot de map waarin u het rapport hebt opgeslagen.
- 3 Voer een naam in voor het rapport.
TIP: Gebruik een consistente naamgevingsconventie die alle gebruikers herkennen. Gebruik ook geen extra spaties of symbolen, zoals een apostrof, wanneer u een naam toewijst aan rapporten.
- 4 Voer een korte omschrijving van het rapport van maximaal 2.000 tekens in. De naam en de omschrijving die u invoert, worden exact zo weergegeven op de 'Startpagina Rapporten' van de medewerkers.
TIP: gebruik de omschrijving om gebruikers te laten weten of het rapport historische gegevens of realtimegegevens bevat.

5 Klik op 'OK'.

Het rapport wordt opgeslagen, het venster 'Analyses opstellen en weergeven' wordt gesloten en de pagina 'Aan de slag met antwoorden' verschijnt. Uw aangepaste rapport wordt opgeslagen in de opgegeven map. U kunt het later in Oracle CRM On Demand Answers openen met de knop 'Analyse openen'.

Functies in analyses gebruiken

Met SQL-functies worden verschillende berekeningen uitgevoerd op kolomwaarden. In deze sectie wordt de syntaxis uitgelegd voor de functies die worden ondersteund in Oracle CRM On Demand Answers. Ook wordt uitgelegd hoe constanten worden aangeduid. Er zijn samengestelde functies, tekenreeks-, reken-, agenda- (datum en tijd), conversie- en systeemfuncties.

U kunt functies overal gebruiken waar formules of SQL-expressies zijn toegestaan in Oracle CRM On Demand Answers. Bijvoorbeeld:

- **Kolomformules.** Zie [Kolomformules instellen](#) (op pagina 930) voor meer informatie.
- **Filterformules.** Zie [Filters aan kolommen toevoegen](#) (zie "[Filters toevoegen aan kolommen](#)" op pagina 908) voor meer informatie.
- **Bins.** Zie [Filters aan kolommen toevoegen](#) (zie "[Filters toevoegen aan kolommen](#)" op pagina 908) voor meer informatie.

Formulenames

Wanneer u binnen een functie naar een kolom verwijst, gebruikt u de interne formulenaam. Alle kolommen hebben twee verschillende namen.

- De *weergavenaam* van de kolom is de naam die wordt weergegeven in de sectie 'Actief onderwerpgebied' links op de pagina onder een specifieke mapnaam. Deze namen worden gebruikt als standaardlabel voor kolomkoppen. De namen wijzigen afhankelijk van de taalinstelling van de gebruiker, en van enige wijzigingen in veldnamen door de beheerder van Oracle CRM On Demand voor uw bedrijf.
- De *formulenaam* is een vaste, interne naam voor elke kolom. Deze namen worden altijd in het Engels weergegeven. Formulenames bestaan uit twee delen die worden gescheiden door een punt. Het eerste deel komt overeen met de mapnaam en het tweede deel met de kolom. Als de mapnaam of kolomnaam een spatie bevat, moet dat gedeelte door dubbele aanhalingstekens worden ingesloten. Het formulegedeelte met de mapnaam komt vaak overeen met de weergegeven mapnaam, maar niet altijd.

In de volgende tabel worden voorbeelden gegeven van formulenames die overeenkomen met specifieke map- en weergavenamen voor een kolom.

Mapnaam	Weergavenaam	Formulenaam
Account	Hoofdtelefoonnr.	Account."Telefoonnummer"
Account	Jaaromzet	Account."Jaaromzet"
Gemaakt op	Kwartaal/boekjaar	"Gemaakt op"."Kwartaal

Mapnaam	Weergavenaam	Formulenaam
		boekjaar/Jaar"
In eigendom van gebruiker	Gebruikers-ID	Medewerker."Medewerker-ID"

Formulenaam zoeken

Als u de formulenaam voor een kolom wilt bepalen, voegt u eerst de kolom toe aan een rapport. Klik op 'Formule [fx] bewerken' en vervolgens op het tabblad 'Kolomformule' in het dialoogvenster dat wordt weergegeven. De formulenaam voor de kolom staat in het tekstvak 'Kolomformule'.

TIP: wanneer de cursor in het dialoogvenster 'Kolomformule' staat en u op een kolom in de knoppenbalk klikt, wordt de formulenaam van de kolom direct in het tekstvak bij de cursorlocatie ingevoegd (maar de kolom wordt niet toegevoegd aan de lijst met kolommen voor het rapport). Deze snelkoppeling werkt alleen voor het dialoogvenster 'Kolomformule', niet voor andere dialoogvensters waar SQL kan worden ingevoerd.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Constanten aanduiden](#) (op pagina 998)
- [Statistische functies](#) (op pagina 999)
- [Tekenreeksfuncties](#) (op pagina 1010)
- [Wiskundige functies](#) (op pagina 1018)
- [Agendafuncties \(datum en tijd\)](#) (op pagina 1025)
- [Conversiefuncties](#) (op pagina 1033)
- [Systeemfuncties](#) (op pagina 1034)

Constanten aanduiden

Een constante is niet-null-waarde die overeenkomt met een bepaald gegevenstype. Constanten zijn doorgaans constante waarden; dat wil zeggen dat ze waarden zijn die letterlijk zijn genomen *zoals ze zijn*, zonder enige wijziging. Een constantewaarde moet overeenkomen met het gegevenstype dat deze vertegenwoordigt.

In deze sectie wordt beschreven hoe ieder type constante in Oracle CRM On Demand Answers moet worden uitgedrukt.

Tekenconstanten

Een tekenconstante bevat tekens, zoals letters, getallen en symbolen. Zet enkele aanhalingstekens (') om de tekenconstante om deze uit te drukken. De lengte van de constante wordt bepaald door het aantal tekens tussen de enkele aanhalingstekens.

Datum-/tijdconstanten

De SQL 92-standaard definieert drie soorten getypeerde datum-/tijdconstanten, met de volgende notaties:

DATE 'dd-MM-jjjj'

TIME 'uu:MM:ss'

TIMESTAMP 'dd-MM-jjjj uu:mm:ss'

Deze notaties staan vast. Gebruik de trefwoorden DATE, TIME of TIMESTAMP gevolgd door een datum-/tijdtkenreeks tussen enkele aanhalingstekens om een getypeerde datum-/tijdconstante uit te drukken. Er zijn twee cijfers vereist voor alle elementen die geen jaar zijn, zelfs als de waarde een enkel cijfer is.

Voorbeeld:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '01-01-2006 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Numerieke constanten

Numerieke constanten vertegenwoordigen een waarde van een numeriek gegevenstype. Voor het uitdrukken van een numerieke constante neemt u eenvoudig het cijfer op.

Zet numerieke constanten niet tussen enkele aanhalingstekens; hierdoor wordt de constante als een tekenconstante uitgedrukt.

Een getal kan worden voorafgegaan door een plusteken (+) of minteken (-) om een positief of negatief getal aan te geven. Getallen kunnen een decimale komma en decimalen bevatten.

Als u drijvende-kommagetallen als letterlijke constanten wilt uitdrukken, voert u een getal in gevolgd door de letter *E* (hoofdletter of kleine letter) en het plusteken (+) of minteken (-) om een positieve of negatieve exponent aan te geven. Er zijn geen spaties toegestaan tussen het gehele getal, de letter *E* en het teken van de exponent.

Voorbeelden:

52

2,98

-326

12,5E6

Statistische functies

Statistische functies worden uitgevoerd op meerdere waarden en geven als resultaat een samenvatting. Deze functies kunnen niet worden gebruikt voor het vormen van een geneste samenvoeging in expressies in kolommen waarvoor door Oracle CRM On Demand Answers een standaard samenvoegingsregel is gedefinieerd.

Avg

Berekent de gemiddelde waarde van een expressie in een resultaten-set. Hiervoor moet een numerieke expressie als argument worden genomen.

Syntaxis:

AVG (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

AvgDistinct

Berekent het gemiddelde van alle afzonderlijke waarden van een expressie. Hierbij moet een numerieke expressie als argument worden genomen.

Syntaxis:

AVG (DISTINCT *n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

BottomN

Geeft de positie van de laagste x waarde van het expressie-argument van 1 tot x, waarbij 1 de laagste numerieke waarde is. De functie BOTTOMN wordt uitgevoerd op de waarden die in de resultaten-set zijn geretourneerd.

Syntaxis:

BOTTOMN (*n_expression*, *n*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Een positief geheel getal. Dit is het laagste getal van posities die in de resultaten-set wordt weergegeven, waarbij 1 de laagste positie is.

OPMERKING: Een query kan niet meer dan één expressie BOTTOMN bevatten.

Count

Berekent het aantal rijen met een waarde 'niet nul' voor de expressie. De expressie is doorgaans een kolomnaam in welk geval het aantal rijen met waarden die 'niet nul' zijn, voor die kolom worden geretourneerd.

Syntaxis:

```
COUNT (expression)
```

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

CountDistinct

Voegt afzonderlijke verwerking aan de functie COUNT toe.

Syntaxis:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

Count (*) (CountStar)

Telt het aantal rijen.

Syntaxis:

```
COUNT(*)
```

Als een tabel 'Feiten' bijvoorbeeld 200.000.000 rijen bevat, levert de volgende query de volgende resultaten op:

```
SELECT COUNT(*) FROM Feiten  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

Mavg

Berekent een zwevend gemiddelde voor de laatste x rijen gegevens met inbegrip van de huidige rij.

Het gemiddelde voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij, het gemiddelde voor de tweede rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste twee rijen met gegevens te nemen, het gemiddelde voor de derde rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de x-ste rij wordt bereikt, wordt het gemiddelde berekend op basis van de laatste x rijen gegevens.

Syntaxis:

`MAVG (numExpr, integer)`

waarbij:

<i>numExpr</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>integer</i>	Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt het gemiddelde van de laatste n rijen gegevens.

Max.

Berekent de maximumwaarde (hoogste numerieke waarde) van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen.

Syntaxis:

`MAX (expression)`

waarbij:

<i>expression</i>	Elke willekeurige expressie.
-------------------	------------------------------

Median

Berekent de middelste (mediaan) waarde van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen. Wanneer er een even aantal rijen is, is de mediaan het gemiddelde van de twee middelste rijen. Bij deze functie wordt altijd een dubbele geretourneerd.

Syntaxis:

`MEDIAN (n_expression)`

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Min.

Berekent de minimumwaarde (laagste numerieke waarde) van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen.

Syntaxis:

`MIN (expression)`

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

NTile

De functie NTILE bepaalt de positie van een waarde in termen van een bereik dat door een gebruiker is opgegeven. De gehele getallen die worden geretourneerd, geven elk bereik van posities weer. De resulterende gesorteerde gegevens worden met andere woorden opgedeeld in een aantal tegels met ruwweg een gelijk aantal waarden in elke tegel.

Syntaxis:

`NTILE (n_expression, n)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Een positief geheel getal (niet nul) dat het aantal tegels aangeeft.

Als het *n_expression*-argument niet NULL is, retourneert de functie een geheel getal dat een positie in het vermelde bereik vertegenwoordigt.

NTile met *n*=100 retourneert wat doorgaans het *percentiel* wordt genoemd (met getallen van 1-100, waarbij 100 het einde van de sortering is). Deze waarde verschilt van de resultaten van de percentielfunctie van Oracle BI Server, die overeenkomt met de *percentagepositie* in SQL 92 en getallen van 0 tot 1 retourneert.

Percentile

Berekent een percentielpositie voor elke waarde die aan het numerieke expressie-argument voldoet. De percentagepositie loopt van 0 (1ste percentiel) tot en met 1 (100ste percentiel).

De functie PERCENTILE berekent het percentiel op basis van de waarden in de resultaten van de query.

Syntaxis:

`PERCENTILE (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Positie

Berekent de posities voor elke waarde die aan het numerieke expressie-argument voldoet. Aan het hoogste getal wordt positie 1 toegewezen en aan elke volgende positie wordt het volgende gehele getal (2, 3, 4, enzovoort) toegewezen. Als bepaalde waarden gelijk zijn, krijgen die waarden dezelfde positie, bijvoorbeeld 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7, enzovoort.

De functie RANK berekent de positie op basis van de waarden in de resultaten-set van de query.

Syntaxis:

```
RANK (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

StdDev

De functie STDDEV retourneert de standaarddeviatie voor een set waarden. Het resultaatstype is altijd een dubbele.

Syntaxis:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

- Als ALL is opgegeven, wordt de standaarddeviatie voor alle gegevens in de set berekend.
- Als DISTINCT is opgegeven, worden alle duplicaten in de berekening genegeerd.
- Als er niets is opgegeven (de standaardinstelling), wordt er met alle gegevens rekening gehouden.

Er zijn twee andere functies die verwant zijn aan STDDEV:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV en STDDEV_SAMP zijn synoniemen.

StdDev_Pop

Retourneert met behulp van de calculatieformule voor afwijking van de populatie en standaarddeviatie de standaarddeviatie voor een set waarden.

Syntaxis:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```


waarbij:

numExpr Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

- Als ALL is opgegeven, wordt de standaarddeviatie voor alle gegevens in de set berekend.
- Als DISTINCT is opgegeven, worden alle duplicaten in de berekening genegeerd.

Sum

Berekent de som die wordt verkregen door alle waarden die aan het numerieke expressie-argument voldoen, bij elkaar op te tellen.

Syntaxis:

```
SUM (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

SumDistinct

Berekent de som die wordt verkregen door alle afzonderlijke waarden die aan het numerieke expressie-argument voldoen, bij elkaar op te tellen.

Syntaxis:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

TopN

Geeft de positie van de hoogste x waarden van het expressie-argument van 1 tot x, waarbij 1 de hoogste numerieke waarde is.

De functie TOPN wordt uitgevoerd op de waarden die in de resultaten-set worden geretourneerd.

Syntaxis:

```
TOPN (n_expression, n)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>n</i>	Elk positief geheel getal. Dit is het hoogste nummer van de posities die in de resultaten-set worden weergegeven, waarbij 1 de hoogste positie is.

Een query kan niet meer dan één expressie TOPN bevatten.

Functies voor lopend totaal

Functies voor lopend totaal komen in zoverre overeen met functionele samenstellingen, dat ze een set records als invoer hebben. In plaats van de enkele samenstelling als uitvoer voor de gehele set records te gebruiken, wordt de samenstelling echter uitgevoerd op basis van records die tot dusver zijn aangetroffen.

In deze sectie worden de functies voor lopend totaal beschreven die worden ondersteund door de Oracle BI Server.

MAVG

Berekent een zwevend gemiddelde voor de laatste *n* rijen gegevens in de resultaten-set, met inbegrip van de huidige rij.

Syntaxis:

MAVG (*n_expression*, *n*)

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>n</i>	Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt het gemiddelde van de laatste <i>n</i> rijen gegevens.

Het gemiddelde voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. Het gemiddelde voor de tweede rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. Het gemiddelde voor de derde rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de *n*-ste rij wordt bereikt, wordt het gemiddelde berekend op basis van de laatste *n* rijen gegevens.

MSUM

Met deze functie wordt een zwevend gemiddelde berekend voor de laatste *n* rijen gegevens met inbegrip van de huidige rij.

De som voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. De som voor de tweede rij wordt berekend door de som van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. De som voor de derde rij wordt berekend door de som van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de *n*-ste rij wordt bereikt, wordt de som berekend op basis van de laatste *n* rijen gegevens.

Syntaxis:

MSUM (n_expression, n)

Waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
n Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt de som van de laatste n rijen gegevens.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie MSUM gebruikt.

MAAND	OMZET	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MRT	100,00	400,00
APR	100,00	400,00
MEI	300,00	500,00
JUN	400,00	800,00
JUL	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

Deze functie berekent een lopend totaal op basis van records die tot dusver zijn aangetroffen. De som voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. De som voor de tweede rij wordt berekend door de som van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. De som voor de derde rij wordt berekend door de som van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort.

Syntaxis:

RSUM (n_expression)

Waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RSUM gebruikt.

MAAND	OMZET	LOPEND_TOTA AL
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MRT	100,00	400,00
APR	100,00	500,00
MEI	300,00	800,00
JUN	400,00	1200,00
JUL	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

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en het aantal records geteld dat tot dusver is aangetroffen. De waarde voor elke groep in de query wordt teruggezet. Als er voor een kolom een sorteervolgorde is gedefinieerd, wordt deze functie niet opgehoogd voor omliggende identieke waarden van de gesorteerde kolom. Om dit probleem te voorkomen, dienen de kolommen in rapporten niet gesorteerd te zijn.

Syntaxis:

RCOUNT (Expr)

Waarbij:

Expr een expressie van elk gegevenstype is.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RCOUNT gebruikt.

MAAND	WINST	RCOUNT
MEI	300,00	2
JUN	400,00	3
JUL	500,00	4

AUG	500,00	5
SEP	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en de maximumwaarde getoond op basis van de records die tot dusver zijn aangetroffen. Het opgegeven gegevenstype moet gesorteerd kunnen worden.

Syntaxis:

RMAX (expression)

Waarbij:

expression Een expressie van elk gegevenstype. Het gegevenstype moet een gekoppelde sorteervolgorde hebben.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RMAX gebruikt.

MAAND	WINST	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MRT	100,00	200,00
APR	100,00	200,00
MEI	300,00	300,00
JUN	400,00	400,00
JUL	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

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en de minimumwaarde getoond op basis van de records die tot dusver zijn aangetroffen. Het opgegeven gegevenstype moet gesorteerd kunnen worden.

Syntaxis:

`RMIN (expression)`

Waarbij:

expression Een expressie van elk gegevenstype. Het gegevenstype moet een gekoppelde sorteervolgorde hebben.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RMIN gebruikt.

MAAND	WINST	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MRT	100,00	100,00
APR	100,00	100,00
MEI	300,00	100,00
JUN	400,00	100,00
JUL	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

Tekenreeksfuncties

Met tekenreeksfuncties kunnen tekens op verschillende manieren worden gemanipuleerd.

ASCII

Hiermee wordt een tekenreeks met een enkel teken geconverteerd naar de bijbehorende ASCII-code, tussen 0 en 255.

Syntaxis:

ASCII (*character_expression*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een ASCII-teken.

Als de tekenexpressie naar meerdere tekens evalueert, wordt de ASCII-code geretourneerd die overeenkomt met het eerste teken in de expressie.

BIT_LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in bits geretourneerd. Elk Unicode-teken heeft een lengte van 2 bytes, wat gelijk is aan 16 bits.

Syntaxis:

BIT_LENGTH (*character_expression*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

CHAR

Hiermee wordt een numerieke waarde tussen 0 en 255 geconverteerd naar de tekenwaarde die overeenkomt met de ASCII-code.

Syntaxis:

CHAR (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde tussen 0 en 255.

CHAR_LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in aantal tekens geretourneerd. Spaties voor en na de tekenreeks worden niet meegeteld.

Syntaxis:

CHAR_LENGTH (*character_expression*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde tussen 0 en 255.

CONCAT

Er bestaan twee varianten van deze functie. De eerste variant schakelt twee tekenreeksen aaneen. De tweede variant gebruikt de samenvoegingsoperator van de tekenreeks om meer dan twee tekenreeksen aaneen te schakelen.

Syntax variant 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

waarbij:

character_expression Expressies die evalueren naar tekenreeksen.

Syntax variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

waarbij:

string_expression Expressies die evalueren naar tekenreeksen, gescheiden door de samenvoegingsoperator van de tekenreeks || (dubbele verticale lijnen). De eerste tekenreeks wordt aaneengeschakeld met de tweede tekenreeks om een tussentekenreeks te maken, die vervolgens wordt aaneengeschakeld met de volgende tekenreeks, enzovoort.

Voorbeeld:

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

Het resultaat ziet er als volgt uit:

```
Action Rentals - Hoofdkantoor
```

INSERT

Hiermee wordt een opgegeven tekenreeks op een opgegeven locatie in een andere tekenreeks ingevoegd, waarbij een opgegeven aantal tekens in de doeltekenreeks wordt vervangen.

Syntax:

```
INSERT (character_expression1, n, m, character_expression2)
```

waarbij:

character_expression1 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt ingevoegd.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks die wordt ingevoegd.

n Een positief geheel getal dat het aantal tekens vertegenwoordigt vanaf het begin van de eerste tekenreeks waar een gedeelte van de tweede tekenreeks wordt ingevoegd.

m Een positief geheel getal dat het aantal tekens vertegenwoordigt in de eerste tekenreeks dat wordt vervangen door de gehele tweede tekenreeks.

LEFT

Hiermee wordt een opgegeven aantal tekens links van een tekenreeks geretourneerd.

Syntaxis:

LEFT (*character_expression*, *n*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

n Een positief geheel getal dat staat voor het aantal geretourneerde tekens links van de tekenreeks.

LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in aantal tekens geretourneerd. De lengte wordt geretourneerd zonder volgs spaties.

Syntaxis:

LENGTH (*character_expression*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

LOCATE

Hiermee wordt de numerieke positie van de ene tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie LOCATE de waarde 0. Als u een startpositie wilt opgeven om de zoekactie te beginnen, gebruikt u in plaats daarvan de functie LOCATEN.

Syntaxis:

LOCATE (*character_expression1*, *character_expression2*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks

waarnaar wordt gezocht in de tekenexpressie.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

LOCATEN

Hiermee wordt de numerieke positie van de ene tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Deze functie is identiek aan de functie LOCATE, behalve dat de zoekactie begint bij de positie die is opgegeven door een argument met een geheel getal. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie LOCATEN de waarde 0. De te retourneren numerieke positie wordt bepaald door het eerste teken in de tekenreeks te tellen als positie 1, ongeacht de waarde van het argument met het gehele getal.

Syntaxis:

LOCATEN (*character_expression1*, *character_expression2*, *n*)

waarbij:

character_expression1 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarnaar wordt gezocht.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

n Een positief geheel getal dat niet nul is en de startpositie vertegenwoordigt vanwaar moet worden gezocht naar de expressie.

LOWER

Hiermee wordt een tekenreeks naar kleine letters geconverteerd.

Syntaxis:

LOWER (*character_expression*)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

OCTET_LENGTH

Hiermee worden de bits van een opgegeven tekenreeks geretourneerd in basis-8-eenheden (aantal bytes).

Syntaxis:

`OCTET_LENGTH (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

POSITION

Hiermee wordt de numerieke positie van een tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie 0.

Syntaxis:

`POSITION (character_expression1 IN character_expression2)`

waarbij:

character_expression1 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarnaar wordt gezocht.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

REPEAT

Hiermee wordt een opgegeven expressie n maal herhaald, waarbij n een positief geheel getal is.

Syntaxis:

`REPEAT (character_expression, n)`

REPLACE

Hiermee worden opgegeven tekens in een tekenreeks vervangen door andere opgegeven tekens.

Syntaxis:

`REPLACE (character_expression, change_expression, replace_with_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin tekens worden vervangen.

<i>change_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit geeft de tekens op in de eerste tekenreeks die worden vervangen.
<i>replace_with_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit geeft de vervangende tekens op die in de eerste tekenreeks worden ingevoegd.

RIGHT

Hiermee wordt een opgegeven aantal tekens rechts van een tekenreeks geretourneerd.

Syntaxis:

RIGHT (character_expression, n)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

n Een positief geheel getal dat staat voor het aantal geretourneerde tekens rechts van de tekenreeks.

SPACE

Hiermee worden spaties ingevoegd.

Syntaxis:

SPACE (integer)

waarbij:

integer Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

SUBSTRING

Hiermee wordt een nieuwe tekenreeks gemaakt die begint vanaf een opgegeven aantal tekens in de oorspronkelijke tekenreeks.

Syntaxis:

SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

starting_position Een positief geheel getal dat de startpositie aangeeft binnen de eerste tekenreeks.

Voorbeeld:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Heeft als resultaat:

```
CDEF
```

TRIM

Hiermee worden opgegeven tekens voor of na een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.

Syntaxis:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

waarbij:

<i>type</i>	LEADING	Hiermee worden opgegeven tekens voor een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.
	TRAILING	Hiermee worden opgegeven tekens na een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.
	BOTH	Hiermee worden opgegeven tekens, zowel voor als na een tekenreeks, uit de tekenreeks verwijderd.
<i>character</i>		Een enkel teken. Als het tekengedeelte van de specificatie en de enkele aanhalingstekens worden weggelaten, wordt standaard een spatieteken gebruikt.
<i>character_expression</i>		Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

OPMERKING: de syntaxis `TRIM (character_expression)` is ook geldig. Hiermee worden alle spaties voor en na de tekenreeks verwijderd.

UPPER

Hiermee wordt een tekenreeks naar hoofdletters geconverteerd.

Syntaxis:

```
UPPER (character_expression)
```

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

Wiskundige functies

Met de wiskundige functies kunt u wiskundige bewerkingen uitvoeren.

Abs

Berekent de absolute waarde van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`ABS (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Acos

Berekent de arccosinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`ACOS (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Asin

Berekent de arcsinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`ASIN (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Atan

Berekent de arctangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

ATAN (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Atan2

Berekent de arctangens van y/x , waarbij y de eerste numerieke expressie en x de tweede numerieke expressie is.

Syntaxis:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

waarbij:

n_expression (1 en 2) Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Ceiling

Rondt een decimale numerieke expressie af naar het volgende hoogste gehele getal. Als de numerieke expressie evalueert naar een geheel getal, retourneert de functie Ceiling dat gehele getal.

Syntaxis:

CEILING (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Cos

Berekent de cosinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

COS (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Cot

Berekent de cotangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

COT (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Degrees

Converteert een expressie van radialen naar graden.

Syntaxis:

DEGREES (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Exp

Berekent de waarde e tot de opgegeven macht.

Syntaxis:

EXP (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Verdieping

Rondt een decimale numerieke expressie af naar het volgende laagste gehele getal. Als de numerieke expressie evalueert naar een geheel getal, retourneert de functie FLOOR dat gehele getal.

Syntaxis:

FLOOR (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Log

Berekent de natuurlijke logaritme van een expressie.

Syntaxis:

LOG (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Log10

Berekent de logaritme voor het grondtal 10 van een expressie.

Syntaxis:

LOG10 (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Mod

Deelt de eerste numerieke expressie door de tweede numerieke expressie en retourneert het resterende gedeelte van het quotiënt.

Syntaxis:

MOD (*n_expression1*, *n_expression2*)

waarbij:

n_expression (1 en 2) Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Pi

Retourneert de constante waarde pi (de omtrek van een cirkel gedeeld door de diameter).

Syntaxis:

`PI()`

Power

Neemt de eerste numerieke expressie en verheft deze tot de macht die is opgegeven in de tweede numerieke expressie.

Syntaxis:

`POWER(n_expression1, n_expression2)`

waarbij:

<i>n_expression (1 en 2)</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
------------------------------	---

Radians

Converteert een expressie van graden naar radialen.

Syntaxis:

`RADIANS (n_expression)`

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Rand

Retourneert een pseudo-willekeurig getal tussen 0 en 1.

Syntaxis:

`RAND()`

RandFromSeed

Retourneert een pseudo-willekeurig getal op basis van een beginwaarde. Voor een bepaalde beginwaarde wordt dezelfde set willekeurige getallen gegenereerd.

Syntaxis:

```
RAND (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Round

Rondt een numerieke expressie af op n cijfers.

Syntaxis:

```
ROUND (n_expression, n)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>n</i>	Elk positief geheel getal dat het aantal afrondingscijfers aangeeft (het aantal decimalen) waarop wordt afgerond.

Voorbeeld:

```
ROUND (12,358.2)
```

Retourneert:

```
12,36
```

Sign

Retourneert de waarde 1 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar een positief getal, de waarde -1 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar een negatief getal en de waarde 0 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar nul.

Syntaxis:

```
SIGN (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Sin

Berekent de sinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`SIN (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Sqrt

Berekent de vierkantswortel van het argument van de numerieke expressie. De numerieke expressie moet evalueren naar een getal dat niet negatief is.

Syntaxis:

`SQRT (n_expression)`

waarbij:

n_expression Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde die niet negatief is.

Tan

Berekent de tangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`TAN (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Truncate

Kort een decimaal getal in tot een opgegeven aantal decimalen.

Syntaxis:

`TRUNCATE (n_expression, n)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
n Elk positief geheel getal dat het geretourneerde aantal decimalen aangeeft.

Voorbeeld:

```
TRUNCATE (12,358,2)
```

Retourneert:

```
12,35
```

Agendafuncties (datum en tijd)

Met de agendafuncties voor datum en tijd worden gegevens in gegevenstypen voor datums, tijden en tijdstempels gemanipuleerd. (Het gegevenstype tijdstempels is een combinatie van datum en tijd.)

Alle datumfuncties voldoen aan de ISO 8601-normering. Deze optie is met name van toepassing op functies als *Week_Of_Year* en *Week_Of_Quarter* waarbij de eerste week van het jaar de eerste volledige week is waarin een donderdag voorkomt. Voor gedetailleerde informatie over de manier waarop deze datumfuncties worden berekend, verwijzen wij u naar de ISO 8601-standaard.

Current_Date

Retourneert de huidige datum. De datum wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd. De waarde bevat geen tijdselement.

Syntaxis:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Retourneert de huidige tijd. De tijd wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd. De waarde bevat geen datumelement.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

```
CURRENT_TIME (n)
```

waarbij:

n Elk geheel getal dat het aantal decimalen aangeeft waarmee de fractionele seconde wordt weergegeven. Het argument is optioneel; de functie retourneert het standaard aantal decimalen wanneer geen argument wordt opgegeven.

Current_TimeStamp

Retourneert de huidige datum-/tijdstempel. De tijdstempel wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

waarbij:

n Elk geheel getal dat het aantal decimalen aangeeft waarmee de fractionele seconde wordt weergegeven. Het argument is optioneel; de functie retourneert het standaard aantal decimalen wanneer geen argument wordt opgegeven.

Day_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 92) dat overeenkomt met de dag van het kwartaal voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayName

Retourneert de naam van de dag van de week (in het Engels) voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

`DAYNAME (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfMonth

Retourneert het getal dat overeenkomt met de dag van de maand voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfWeek

Retourneert een getal tussen 1 en 7, dat overeenkomt met de dag van de week voor een opgegeven datum. Hierbij staat het getal 1 voor zondag en 7 voor zaterdag.

Syntaxis:

`DAYOFWEEK (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfYear

Retourneert het getal (tussen 1 en 366) dat overeenkomt met de dag van het jaar voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

`DAYOFYEAR (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Hour

Retourneert een getal (tussen 0 en 23) dat overeenkomt met het uur voor een opgegeven tijd. Hierbij staat 0 bijvoorbeeld voor 00:00 uur en 23 voor 23:00 uur.

Syntaxis:

`HOURL (time_expression)`

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

Minute

Retourneert een getal (tussen 0 en 59) dat overeenkomt met de minuut voor een opgegeven tijd.

Syntaxis:

```
MINUTE (time_expression)
```

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

Month

Retourneert een getal (tussen 1 en 12) dat overeenkomt met de maand voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
MONTH (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Month_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 3) dat overeenkomt met de maand in het kwartaal voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

MonthName

Retourneert de naam van de maand (in het Engels) voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Now

Retourneert de huidige tijdstempel. De functie NOW komt overeen met de functie CURRENT_TIMESTAMP.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Retourneert een getal (tussen 1 en 4) dat overeenkomt met het kwartaal van het jaar voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Second

Retourneert een getal (tussen 0 en 59) dat overeenkomt met de seconden voor een opgegeven tijd.

Syntaxis:

```
SECOND (time_expression)
```

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

TimestampAdd

De functie TimestampAdd voegt een opgegeven aantal intervallen toe aan een opgegeven tijdstempel. Er wordt een enkele tijdstempel geretourneerd.

Syntaxis:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

waarbij:

<i>interval</i>	Het opgegeven interval is. Geldige waarden zijn: 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>	Een expressie die evalueert naar een geheel getal. Dit is het aantal intervallen dat wordt toegevoegd.
<i>timestamp_expression</i>	De tijdstempel die als basis wordt gebruikt in de berekening.

Een null-expressie van het type geheel getal of tijdstempel die wordt doorgegeven aan deze functie, resulteert in een retourwaarde van null.

In het meest eenvoudige scenario voegt deze functie slechts de waarde van het opgegeven gehele getal (*integer_expression*) toe aan het betreffende element van de tijdstempel, op basis van het interval. Als een week wordt toegevoegd, komt dit overeen met het toevoegen van zeven dagen, en het toevoegen van een kwartaal komt overeen met het toevoegen van drie maanden. Een negatief geheel getal resulteert in een vermindering (gaat terug in de tijd).

Bij een overschrijding van het opgegeven element (zoals meer dan 60 seconden, 24 uur, twaalf maanden, enzovoort) is het noodzakelijk een juiste hoeveelheid toe te voegen aan het volgende element. Als er bijvoorbeeld wordt toegevoegd aan het dagelement van een tijdstempel, wordt dit door de functie gezien als een overschrijding en wordt rekening gehouden met het aantal dagen in een bepaalde maand (inclusief 29 dagen voor februari in schrikkeljaren).

Als er wordt toegevoegd aan het maandelement van een tijdstempel, controleert de functie of de resulterende tijdstempel voldoende dagen heeft voor het dagelement. Als u bijvoorbeeld 1 maand toevoegt aan 31-05-2000, resulteert dit niet in 31-06-2000, omdat juni geen 31 dagen heeft. Deze functie vermindert het dagelement tot de laatste dag van de maand, 30-06-2000 in dit voorbeeld.

Een soortgelijke situatie treedt op wanneer er wordt toegevoegd aan het jaarelement van een tijdstempel die een maandelement februari heeft en een dagelement 29 (oftewel de laatste dag van februari in een schrikkeljaar). Als de resulterende tijdstempel niet in een schrikkeljaar valt, vermindert de functie het dagelement tot 28.

Hier volgen enkele voorbeelden van de functie `TimestampAdd`:

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 3 dagen worden toegevoegd aan 27-02-2000 14:30:00. Aangezien 2000 een schrikkeljaar is, wordt hiermee een tijdstempel geretourneerd van 01-03-2000 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'27-02-2000 14:30:00')
```

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 7 maanden worden toegevoegd aan 31-7-1999 0:0:0. Hiermee wordt een tijdstempel geretourneerd van 29-02-2000 00:00:00. Let op het verminderde dagelement vanwege de kortere maand februari.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'31-7-1999 00:00:00')
```

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 25 minuten worden toegevoegd aan 31-7-2000 23:35:00. Hiermee wordt een tijdstempel geretourneerd van 01-08-2000 00:00:00. Let op het doorvoeren van de overschrijding in het maandelement.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'31-07-2000 23:35:00')
```

TimeStampDiff

De functie `TimeStampDiff` retourneert het totaal aantal dagen van opgegeven intervallen tussen twee tijdstempels.

Syntaxis:

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

waarbij:

<i>interval</i>	Het opgegeven interval is. Geldige waarden zijn: 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>	De tijdstempel die wordt afgetrokken van de tweede tijdstempel.
<i>timestamp_expression2</i>	De tweede tijdstempel. Hiervan wordt de waarde van <code>timestamp_expression1</code> afgehaald om het verschil te bepalen.

Een null-expressie van het type tijdstempel die wordt doorgegeven aan deze functie, resulteert in een retourwaarde van null.

Deze functie bepaalt eerst het tijdstempelelement dat overeenkomt met de opgegeven intervalparameter. `SQL_TSI_DAY` komt bijvoorbeeld overeen met het dagelement en `SQL_TSI_MONTH` komt overeen met het maandelement.

De functie controleert vervolgens van beide tijdstempels de elementen op een hoger niveau om het totaal aantal intervallen voor elke tijdstempel te berekenen. Als het opgegeven interval bijvoorbeeld overeenkomt met het maandelement, berekent de functie het totaal aantal maanden voor elke tijdstempel door het maandelement en twaalf keer het jaarelement toe te voegen.

Als laatste trekt de functie het totaal aantal intervallen van het eerste tijdstempel af van het totaal aantal intervallen van het tweede tijdstempel.

De functie TimestampDiff rondt af naar het volgende gehele getal wanneer fractionele intervallen een overgang van een intervalgrens vertegenwoordigen. Het verschil in jaren tussen 31-12-1999 en 01-01-2000 is bijvoorbeeld één jaar omdat het fractionele jaar een overgang van het ene naar het andere jaar vertegenwoordigt (van 1999 naar 2000). Ter contrast is het verschil tussen 01-01-1999 en 31-12-1999 nul jaar omdat het fractionele interval volledig binnen een bepaald jaar (1999) valt.

Wanneer het verschil in weken wordt berekend, berekent de functie het verschil in dagen en deelt dit door zeven voordat wordt afgerond.

Wanneer het verschil in kwartalen wordt berekend, berekent de functie het verschil in maanden en deelt dit door drie voordat wordt afgerond.

Voorbeeld van de functie TimestampDiff

In het volgende codevoorbeeld wordt het verschil in dagen berekend tussen de tijdstempels 31-7-1998 23:35:0 en 01-04-2000 14:24:00. Hiermee wordt de waarde 610 geretourneerd. Let op dat het schrikkeljaar 2000 resulteert in een extra dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'31-7-1998 23:35:00', TIMESTAMP'01-04-2000 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 13) dat overeenkomt met de week van het kwartaal voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Week_Of_Year

Retourneert een getal (tussen 1 en 53) dat overeenkomt met de week van het jaar voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Jaar

Retourneert het jaar voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Voorbeeld:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Conversiefuncties

Met conversiefuncties wordt een waarde van de ene vorm naar een andere geconverteerd.

Cast

Wijzigt het gegevenstype van een waarde of null-waarde in een ander gegevenstype. Deze wijziging is vereist voordat waarden van een bepaald gegevenstype worden gebruikt in een functie of bewerking die een ander gegevenstype vereist.

Syntaxis:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

Ondersteunde gegevenstypen waarnaar de waarde kan worden gewijzigd:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

Afhankelijk van het brongegevenstype worden sommige doeltypen niet ondersteund. Als het brongegevenstype bijvoorbeeld BIT is, moet het doelgegevenstype CHARACTER of BIT zijn.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt eerst de jaaromzet gewijzigd in het type INTEGER (met CAST) om de decimalen te verwijderen, en vervolgens in CHARACTER, zodat deze kan samengevoegd met een tekstconstante (de tekst 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Test of een expressie evalueert naar een null-waarde, en zo ja, wijst de opgegeven waarde toe aan de expressie.

Syntaxis:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Gebruik de functie VALUEOF in een expressie-builder of filter om te verwijzen naar de waarde van een sessievariabele die is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand Answers. Zie [Sessievariabelen](#) (op pagina 1038) voor meer informatie.

Sessievariabelen moeten worden gebruikt als argumenten van de functie VALUEOF. Verwijs naar de sessievariabelen met hun naam.

Voorbeeld:

Bij gebruik van de waarde van een sessievariabele met de naam NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Moet u naar de sessievariabele verwijzen met de volledige gekwalificeerde naam.

Systeemfuncties

De systeemfuncties retourneren waarden die betrekking hebben op de sessie.

Gebruiker

Retourneert de gebruikers-ID van de huidige gebruiker van Oracle CRM On Demand. Deze ID is uniek voor elke gebruiker.

Syntaxis:

```
USER ( )
```

Operatoren

Operatoren worden gebruikt om expressie-elementen te combineren om bepaalde vergelijkingstypen in een expressie te maken.

Operator	Functie in een expressie
+	Plusteken om op te tellen.
-	Minteken om af te trekken.

Operator	Functie in een expressie
*	Vermenigvuldigingsteken om te vermenigvuldigen.
/	Deelteken om te delen.
	Tekenreeksamenvoeging
(Haakje openen, voor het groeperen van bewerkingen
)	Haakje sluiten, voor het groeperen van bewerkingen
>	Groter-dan-teken, geeft waarden aan die groter zijn dan de vergelijking
<	Kleiner-dan-teken, geeft waarden aan die kleiner zijn dan de vergelijking
=	Gelijkteken, geeft dezelfde waarde aan
<=	Kleiner-dan-of-gelijk-aan-teken, geeft waarden aan die gelijk zijn aan of kleiner zijn dan de vergelijking.
>=	Groter-dan-of-gelijk-aan-teken, geeft waarden aan die gelijk zijn aan of groter zijn dan de vergelijking.
<>	Niet gelijk aan, geeft waarden aan die hoger of lager zijn, maar niet gelijk aan.
AND	AND-verbinding, geeft het kruispunt aan van een of meer voorwaarden om een samengestelde voorwaarde te vormen.
OR	OR-verbinding, geeft de vereniging aan van een of meer voorwaarden om een samengestelde voorwaarde te vormen.
NOT	NOT-verbinding, geeft aan dat niet is voldaan aan een voorwaarde
;	Puntkomma, wordt gebruikt om elementen in een lijst te scheiden

Case-instructies

Case-instructies zijn bouwstenen waarmee voorwaardelijke expressies worden gemaakt die verschillende resultaten kunnen produceren voor verschillende kolomwaarden.

Case (Schakelen)

Deze vorm van een Case-instructie wordt ook de vorm CASE (Opzoeken) genoemd. De waarde van expression1 wordt onderzocht en vervolgens die van WHEN-expressies. Als expression1 overeenkomt met een WHEN-expressie, wordt de waarde toegewezen in de overeenkomende THEN-expressie.

Als expression1 overeenkomt met een expressie in meer dan een WHEN-clausule, wordt alleen de expressie toegewezen die volgt na de eerste overeenkomst.

Als geen enkele WHEN-expressie overeenkomt, wordt de waarde toegewezen die is opgegeven in de ELSE-expressie. Als geen ELSE-expressie is opgegeven, wordt de waarde NULL toegewezen.

Zie ook de Case (Als)-instructie.

Syntaxis:

```
CASE expression1
  WHEN expressie THEN expressie
  {WHEN expressie... THEN expressie...}
  ELSE expressie
END
```

Waarbij:

CASE

Hiermee wordt de CASE-instructie gestart. Moet worden gevolgd door een expressie en een of meer WHEN- en THEN-instructies, een optionele ELSE-instructie en het sleutelwoord END.

WHEN

Hiermee wordt de voorwaarde opgegeven waaraan moet worden voldaan.

THEN

Hiermee wordt de waarde opgegeven die wordt toegewezen als aan de bijbehorende WHEN-expressie is voldaan.

ELSE

Hiermee wordt de waarde opgegeven die wordt toegewezen als aan geen van de WHEN-voorwaarden is voldaan. Als u niets opgeeft, wordt voor ELSE de waarde NULL aangenomen.

END

Hiermee wordt de CASE-instructie beëindigd.

Voorbeeld

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie bij par 6'
  WHEN -4 THEN 'Moet Tiger zijn'
  WHEN -3 THEN 'Drie onder par'
  WHEN -2 THEN 'Twee onder par'
  WHEN -1 THEN 'Birdie'
  WHEN 0 THEN 'Par'
  WHEN 1 THEN 'Bogey'
```



```
    WHEN 2 THEN 'Dubbele bogey'
    ELSE 'Drievoudige bogey of slechter'
END
```

In het bovenstaande voorbeeld moeten de WHEN-instructies strikt gelijk zijn; de WHEN-voorwaarde

```
    WHEN < 0 THEN 'Onder par'
```

is ongeldig omdat vergelijkingsoperatoren niet zijn toegestaan.

Case (Als)

Deze vorm van de Case-instructie evalueert elke WHEN-voorwaarde. Wanneer hieraan wordt voldaan, wordt de waarde in de bijbehorende THEN-expressie toegewezen.

Als aan geen enkele WHEN-voorwaarde wordt voldaan, wordt de standaardwaarde toegewezen die is opgegeven in de ELSE-expressie. Als geen ELSE-expressie is opgegeven, wordt de waarde NULL toegewezen.

Zie ook de Case (Schakelen)-instructie.

Syntaxis:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}
    ELSE expression
END
```

Waarbij:

CASE

Hiermee wordt de CASE-instructie gestart. Moet worden gevolgd door een of meer WHEN- en THEN-instructies, een optionele ELSE-instructie en het sleutelwoord END.

WHEN

Hiermee wordt de voorwaarde opgegeven waaraan moet worden voldaan.

THEN

De waarde die wordt toegewezen als aan de bijbehorende WHEN-expressie is voldaan.

ELSE

Hiermee wordt de waarde opgegeven als aan geen van de WHEN-voorwaarden is voldaan. Als u niets opgeeft, wordt voor ELSE de waarde NULL aangenomen.

END

Hiermee wordt de CASE-instructie beëindigd.

Voorbeeld

```
CASE  
  
    WHEN score-par < 0 THEN 'Onder par'  
  
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'  
  
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'  
  
    WHEN score-par = 2 THEN 'Dubbele bogey'  
  
    ELSE 'Drievoudige bogey of slechter'  
  
END
```

In tegenstelling tot de Schakelen-vorm van de CASE-instructie, zijn voor WHEN-instructies in de Als-vorm vergelijkingsoperatoren toegestaan; de WHEN-voorwaarde

```
WHEN < 0 THEN 'Onder par'
```

is geldig.

Sessievariabelen

Sessievariabelen bevatten voorgedefinieerde waarden voor een gebruiker en worden geïnitieerd wanneer een gebruiker zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. Als sessievariabelen worden geïnitieerd, blijven ze tijdens de sessie ongewijzigd. Sessievariabelen zijn persoonlijke waarden voor een gebruiker en elke instance van een sessievariabele kan voor verschillende gebruikers met een andere waarde worden geïnitieerd. U kunt ernaar verwijzen in de volgende gebieden: titelweergaven, toelichtingweergaven, kolomfilters, kolomformules, dashboardprompts, enzovoort.

Sessievariabelen worden vooral gebruikt om ernaar te verwijzen in een kolomfiltervoorwaarde van een rapport waarbij u de resultaten dynamisch wilt beperken. De limiet is gebaseerd op de waarde van een sessievariabele, zoals huidig(e) boekjaar en -maand.

Er wordt verwezen naar een sessievariabele met de syntaxis `NQ_SESSION.{Variable Name}`. Voor gebruik in een kolomformule wordt hiernaar verwezen met de syntaxis `VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)`.

CURRENT_DT	Huidige datum en tijd.
COMPANY_LANG	Standaardtaal van het bedrijf.
COMPANY_TIMEZONE	Standaardtijdzone van het bedrijf.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Standaardland van het bedrijf.
CURRENT_MONTH	Huidige maand boekjaar van de sessie voor de gebruiker. De waarden bestaan uit 1 tot en met 12.
CURRENT_QTR	Huidige kwartaal boekjaar van de sessie voor de gebruiker. De waarden bestaan

	uit 1 tot en met 4.
CURRENT_YEAR	Huidige boekjaar van de sessie voor de gebruiker. Een uit vier cijfers bestaande waarde, zoals: 2011.
DISPLAYNAME	Naam van de huidige gebruiker.
LAST_QTR	Vorig kwartaal.
LAST_QTR_YEAR	Jaar van het vorige kwartaal.
LAST_YEAR	Vorig jaar.
NEXT_QTR	Volgend kwartaal.
NEXT_QTR_YEAR	Jaar van het volgende kwartaal.
NEXT_YEAR	Volgend jaar.
QAGO	Laatste kwartaal.
QTR_BEFORE_LAST	Twee kwartalen geleden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Jaar van twee kwartalen geleden.
REPLUSER	Aanmeld-ID van huidige gebruiker.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de server en de standaardtijdsaanduiding van het bedrijf. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_ALIAS	Alias van de huidige gebruiker.
USER_COMPANY_CURCY	Standaardvaluta van het bedrijf.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de gebruiker en de standaardtijdsaanduiding van het bedrijf. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_DEFAULT_CURCY	Standaardvaluta van de gebruiker.
USER_FISCAL_CALENDAR	Eerste maand van het boekjaar van de huidige gebruiker.
USER_LANG	Standaardtaal van de gebruiker.

USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de gebruiker en de tijdsaanduiding van de server. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_TIMESTAMP	De tijdsaanduiding van de gebruiker op basis van de tijdzone die door de instelling in het gebruikersprofiel wordt gedefinieerd. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_TIMEZONE	De tijdzoneomschrijving die in uw gebruikersprofiel is gedefinieerd. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
YAGO	Laatste jaar.
YEAR_MINUS_THREE	Drie jaar geleden.
YEAR_MINUS_TWO	Twee jaar geleden.
YEAR_PLUS_TWO	Twee jaar vanaf nu.

Rapportprestaties

De rapportprestaties zijn van belang voor bedrijven met grote gegevens- en gebruikersaantallen. Hoe groter en ingewikkelder uw rapportagebehoeften worden, des te belangrijker worden de rapportprestaties voor u. Als u inzicht hebt in hoe uw gegevens efficiënt door Oracle CRM On Demand Answers worden gecompenseerd en verwerkt door op te slaan in een cache en te werken op diverse tijden, kunt u rapporten met optimale prestaties maken.

In dit onderwerp wordt het ingebouwde cachemechanisme beschreven waardoor een snelle reactietijd en de verwachte prestaties tijdens het nachtvernieuwingsproces en bij het gebruik van onderwerpgebieden voor rapportage in plaats van analytische onderwerpgebieden mogelijk zijn. Zie [Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1041) voor meer informatie over rapportprestaties.

In cache opslaan

Wanneer rapporten en query's met analytische onderwerpgebieden worden uitgevoerd, worden de queryresultaten in een cache opgeslagen. Dankzij de querycache kan voor Oracle CRM On Demand Answers worden voldaan aan volgende queryaanvragen zonder terug te hoeven gaan naar de database. Door deze reductie is een snellere reactietijd voor query's mogelijk. De reactietijd voor query's is sneller, maar hierdoor wordt ook bespaard op netwerkbronnen en is dure databaseverwerking niet meer nodig. Query's hoeven niet

identiek te zijn om hiervan te kunnen profiteren. Zelfs bij een subset van een eerder uitgevoerde query met een filtervoorwaarde of dezelfde query met minder kolommen kunt u gebruikmaken van de cache die is gegenereerd voor een eerdere query. Bij het opslaan van query's in een cache wordt rekening gehouden met de weergave. Omdat de database wordt bijgewerkt tijdens het incrementeel vernieuwen, wordt de querycache opgeschoond en opnieuw gevuld wanneer later een nieuwe set query's wordt uitgevoerd.

Het opslaan van query's in een cache wordt alleen ondersteund voor rapporten en query's die gebruikmaken van analytische onderwerpgebieden. Dit is niet mogelijk voor realtime rapporten en query's. Zowel realtime als historische rapporten en query's maken echter wel gebruik van een webservercache. De webservercache is niet hetzelfde als de querycache die wordt ondersteund voor Oracle CRM On Demand Answers. De webservercache voor realtime en historische query's blijft minimaal 10 minuten bestaan nadat deze is gemaakt of gebruikt, maar wordt, afhankelijk van het aantal aanvragen dat wordt uitgevoerd, na 60 minuten opgeschoond.

Analytische (historische) rapporten in vergelijking met rapportagerapporten (realtime rapporten)

Query's die worden uitgevoerd met analytische (historische) onderwerpgebieden zijn in vergelijking sneller dan query's die worden uitgevoerd met rapportageonderwerpgebieden (realtime onderwerpgebieden). Voor de analytische onderwerpgebieden wordt gebruikgemaakt van een speciaal gegevensmagazijn dat exclusief voor analyse en rapportage is ontworpen en geoptimaliseerd. Voor de realtime onderwerpgebieden wordt echter gebruikgemaakt van de database die is geoptimaliseerd voor ondersteuning van de transactionele activiteiten, waarbij een klein aantal records extreem snel wordt gelezen, geschreven en bijgewerkt. Als dus realtime onderwerpgebieden worden gebruikt, moet voor query's tegelijkertijd gebruik worden gemaakt van databasebronnen, die ook moeten voldoen aan de behoeften van transactie-updates van Oracle CRM On Demand die de prestaties van zowel Oracle CRM On Demand als realtime query's beïnvloeden. Doordat de rapportage van de meest actuele gegevens moet worden ondersteund, is het opslaan van query's in een cache niet mogelijk bij realtime onderwerpgebieden, waardoor zelfs voor identieke query's de prestatieproblemen verder worden verminderd.

Gebruik alleen realtime onderwerpgebieden wanneer het noodzakelijk is om tot op de minuut recente gegevens te krijgen of wanneer de historische onderwerpgebieden niet aan uw rapportagebehoeften voldoen.

Rapportageprestaties tijdens het nachtvernieuwingsproces

De realtime queryprestaties worden enigszins beïnvloed tijdens het nachtvernieuwingsproces, omdat de gegevens die worden opgehaald om te voldoen aan de aanvraag ook worden gelezen met het nachtvernieuwingsproces om het gegevensmagazijn te vullen dat de historische onderwerpgebieden bepaalt. De prestaties van historische rapportquery's worden niet beïnvloed tijdens het nachtvernieuwingsproces, omdat een momentopname wordt genomen aan het begin van het vernieuwingsproces, en gebruikers worden doorgestuurd naar dat gekopieerde exemplaar. Als het nachtvernieuwingsproces is voltooid, worden gebruikers automatisch doorgestuurd naar het vernieuwde gegevensmagazijn. Deze functie is gemakkelijk te begrijpen door gebruikers.

Prestaties optimaliseren

Elke keer dat u een rapport of analyse opent, worden uw gegevens opgehaald uit de database, verwerkt door de rapportageserver en op de pagina weergegeven. Hoe complexer de analyse, hoe langer het kan duren om

de database te doorzoeken en de gegevens op te halen en te presenteren. Dit onderwerp bevat richtlijnen voor het maken van rapporten die zo snel mogelijk worden weergegeven.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Bekijk de voorbeeldrapporten die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand. Deze rapporten kunnen aan de meeste van uw rapportagebehoeften voldoen.
- Volg trainingscursussen.
- Inventariseer uw rapportagebehoeften en laat deze goedkeuren door de belanghebbenden.
- Controleer uw browserinstellingen om er zeker van te zijn dat de browserclient optimaal is geconfigureerd.
- Inzicht in rapportprestaties. Zie [Info rapportprestaties](#) (zie "[Rapportprestaties](#)" op pagina 1040) voor meer informatie.

Onderwerpgebieden

U kunt de twee typen onderwerpgebieden gebruiken afhankelijk van uw rapportage- en bedrijfsbehoeften.

De onderwerpgebieden voor analyse moeten zoveel mogelijk worden gebruikt om rapporten te maken. Deze onderwerpgebieden zijn opgebouwd met een speciaal geconstrueerde datawarehouse die is afgesteld voor betere queryprestaties. De datawarehouse die voor de onderwerpgebieden voor analyse wordt gebruikt, wordt dagelijks vernieuwd en rapporten die met behulp van deze onderwerpgebieden worden gemaakt, geven resultaten sneller weer dan de onderwerpgebieden voor rapportage. Dit geldt zelfs voor grote en complexe query's.

De onderwerpgebieden voor rapportage zijn opgebouwd met dezelfde database waarin alle andere gebruikerstransacties in de applicatie plaatsvinden en maken daarom gebruik van dezelfde resources die uw toepassing nodig heeft wanneer er gegevens voor rapporten worden opgehaald.

Richtlijnen voor het gebruik van een onderwerpgebied voor rapportage

Als u een onderwerpgebied voor rapportage gebruikt, volgt u deze richtlijnen:

- Indien mogelijk gebruikt u velden uit de mappen 'Adres (uitgebreid)'.
- Indien mogelijk dient u het volgende zo min mogelijk te gebruiken:
 - Aangepaste keuzelijstvelden.
 - Velden uit een willekeurige map 'Toegewezen aan (gebruiker)'. Gebruik in plaats hiervan het veld 'Eigenaar'.
 - Velden uit de map 'Primaire relatie' binnen de map 'Account'.
 - CAST-functies voor de velden 'Datum' en 'Datum/tijd'.
 - De velden 'Bovenliggende account', 'Laatst gewijzigd door', 'Gemaakt door' en 'Manager'.
 - Velden uit de mappen 'Gegevenstype', zoals de mappen 'Gemaakt op' en 'Afgesloten op'.

Hoewel deze mappen een handige manier zijn om het datumattribuut per week, maand, kwartaal of jaar te groeperen, leidt het gebruik van deze mappen ook tot een complexere query en worden de rapportprestaties nadelig beïnvloed. Gebruik, indien mogelijk, in plaats hiervan de velden 'Datum' of 'Datum/tijd' uit de map voor het primaire recordtype. Open

bijvoorbeeld het onderwerpgebied 'Verkoopkans' en selecteer het veld 'Datum gerealiseerd' in de map 'Verkoopkansen' in plaats van een veld uit de map 'Datum gerealiseerd'.

Richtlijnen voor het verbeteren van prestaties

Volg deze richtlijnen om prestaties te verbeteren:

Stel rapporten stapsgewijs samen

Voer de volgende handelingen uit:

- Begin klein en test het rapport terwijl u dit aan het maken bent. Begin met een paar velden en test deze voordat u meer kolommen toevoegt.
- Test uw filters om te bepalen welke volgorde u het beste kunt gebruiken.

Verskillende volgorden kunnen de prestaties verbeteren of verslechteren, maar dit kunt u alleen testen door het uit te proberen.

Minimaliseer het gebruik van recordtypen met kruisverwijzingen naar velden of kolommen

Volg deze richtlijnen:

- **Kolommen.** Als u kolommen uit meer dan een type record selecteert voor uw analyse, maakt u de gegevensquery complexer. Deze complexiteit kan van invloed zijn op het weergeven van de resultaten. Houd hier dus rekening mee als u velden met kruisverwijzingsrecordtypen in een rapport opneemt.
- **Kolomselecties.** Zorg ervoor dat alle kolomselecties van hetzelfde type record zijn. Gebruik indien mogelijk geen kolomselectie met een kruisverwijzing naar een ander type record.
- **Prompts.** Probeer alle referentievelden voor prompts binnen dezelfde recordtypemap te maken.

Gebruik geïndexeerde velden

Voer de volgende handelingen uit:

- Gebruik een geïndexeerd veld om gegevens in real-time rapporten te filteren.
Geïndexeerde velden worden geoptimaliseerd zodat uw rapportresultaten sneller worden weergegeven.
- Plan vooruit wanneer u uw gegevens instelt om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens in de geïndexeerde velden worden opgeslagen.
Als u op deze manier te werk gaat, kunt u rapporten maken die gebruikmaken van de geïndexeerde velden en deze op de best mogelijke plaatsen inpassen. Oracle CRM On Demand heeft ook een beperkt aantal geïndexeerde aangepaste velden. Het aantal kan variëren op basis van het veldtype en recordtype.

De organisatiehiërarchie tot vijf niveaus beperken

Hoe hoger een gebruiker zich in de organisatiehiërarchie bevindt, hoe meer gegevens worden opgehaald en hoe langzamer het rapport wordt uitgevoerd. Beperk de hiërarchie daarom tot maximaal vijf niveaus.

Filters gebruiken

Het gebruik van filters beperkt de hoeveelheid gegevens die wordt opgehaald als u een analyse opent. Het gebruik van filters kan de snelheid vergroten waarmee uw rapport wordt uitgevoerd.

- Pas filters toe als eerste stap om een rapport te maken. Als uw bedrijf over veel gegevens beschikt, voert u het eerste voorbeeld van een rapport pas uit nadat u filters hebt toegepast.
- Filter eerst het aansturende type record. Als u bijvoorbeeld het onderwerpgebied voor activiteiten gebruikt, filtert u activiteiten.
- Kies eerst de meest beperkende filters. Vervolgens kunt u, na wat experimenteren, de beperkingen iets verruimen.

Houd echter rekening met deze richtlijnen wanneer u filters toevoegt:

- Als een filter verwijst naar een kolom met een onderliggende CASE-formule, kan dit filter, afhankelijk van de formule en de bijbehorende vereiste verwerking, een negatieve invloed hebben op de rapportageprestaties. Als u een veld met een CASE-instructie of een andere formule filtert, probeert u uit in hoeverre deze filterbewerking van invloed is op de rapportageprestaties.
- Vraagt u zich het volgende af voordat u een CASE-formule gebruikt:
 - Kan deze classificatie worden uitgevoerd in Oracle CRM On Demand met de workflowfunctie?
 - Wordt de classificatiecode weergegeven in andere rapporten? Zo ja, overweeg dan om een nieuwe kolom te maken en een workflow te maken om de kolom te vullen.
- Een rapport dat op een aangepast veld voor datum filtert, kan sneller worden uitgevoerd dan een vergelijkbaar rapport dat op een aangepast voor datum en tijd filtert, omdat voor alle velden voor datum en tijd tijdzones worden geconverteerd, hetgeen de rapportageprestaties beïnvloedt. Filter daarom op aangepaste velden voor datum in plaats van op aangepaste velden voor datum en tijd filteren.
- Vermijd het gebruik van een OF-clausule voor verschillende recordtypen of kolommen (bijvoorbeeld `SR.Type = 'A' OF SR.Priority = 'Hoog' OF Account.Industry = 'Medisch'`). Probeer in plaats hiervan het volgende:
 - Verwijder de OF-clausule en voer een nadere classificatie door in de draaitabel.
 - Verdeel het rapport onder in meerdere, kleinere rapporten en voeg de resultaten samen met behulp van een gecombineerde analyse.

De richtlijnen voor het definiëren van prompts volgen

U kunt prompts voor uw rapport definiëren in stap 3 van de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in Oracle CRM On Demand. Dankzij deze prompts kunnen de gebruikers die het voltooide rapport openen selecties maken om de gegevens in het rapport te beperken. Als een rapport dat gebruikmaakt van prompts wordt uitgevoerd, wordt de gebruikerservaring beïnvloed door de verwerkingstijd van de prompts en door de verwerkingstijd van het rapport.

Als u prompts aan uw rapport toevoegt, voert u de volgende handelingen uit:

- Minimaliseer het aantal prompts dat voor een rapport wordt gebruikt.
- Vermijd het gebruik van afbeeldingen met een hoge resolutie voor afbeeldingprompts. Het wordt aanbevolen om geen afbeeldingen in een rapport te gebruiken die groter zijn dan 100 dpi (dots per inch). Gebruik afbeeldingen van 50 dpi of minder voor optimale prestaties.

- Als u prompts definieert, kiest u in het menu 'Welke waarden moeten worden weergegeven voor de gebruiker' de optie 'Geen' of 'Alle waarden' voor de snelste prestaties. Vermijd het gebruik van de optie 'Beperkte waarden filteren'. Met deze optie worden de promptselecties beperkt die door het rapport worden weergegeven. De beperking is gebaseerd op andere filters en prompts die op het rapport zijn toegepast. Als een rapport grote hoeveelheden gegevens bevat, kan deze optie de rapportageprestaties vertragen.

Als u een besluit neemt over het selecteren van de optie 'Geen', 'Alle waarden' of 'Beperkte waarden filteren', is het raadzaam om een evenwicht te zoeken tussen het gewenste niveau van de rapportageprestaties en de optimale presentatie van waarden die door gebruikers kunnen worden geselecteerd.

Doorschakelkoppelingen naar detailrapporten toevoegen

In plaats van een rapport te maken waarin een lange lijst met gegevenstabellen, diagrammen en grafieken wordt gepresenteerd, kunt u het volgende doen:

- Ontwerp een basisrapport waarop overzichtsgegevens of trends worden weergegeven en laat de gebruiker vervolgens doorschakelen naar de details.
- Maak rapporten voor meer gedetailleerde informatie door te verwijzen naar gegevens uit het eerste rapport. Maak vervolgens doorschakelkoppelingen naar het overzichtsrapport.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u rapporten aan tabellen kunt koppelen.

Rapporten aan tabellen koppelen

- 1 Klik op het pictogram 'Kolom opmaken' om het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' te openen.
- 2 Klik op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3 In de vervolgkeuzelijst 'Interactietype waarde', kiest u 'Navigeren'.
- 4 In het veld 'Naar een andere analyse navigeren' bladert u naar een gedetailleerd rapport waarnaar u wilt doorschakelen en vervolgens klikt u op 'OK'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u rapporten aan diagrammen kunt koppelen.

Rapporten aan diagrammen koppelen

- 1 Klik op het pictogram 'Aanvullende diagramopties' op de bewerkingspagina voor diagrammen' (onder de balk 'Analyse: rapportnaam' aan de linkerkant van de pagina).
- 2 Klik op het tabblad 'Interactie'.
- 3 Selecteer 'Navigeren' en blader naar een gedetailleerd rapport waarnaar u vanuit het diagram wilt doorschakelen.

Aantal verzamelbewerkingen beperken

Dankzij geavanceerde functies kunt u query's combineren. U kunt vervolgens verzamelbewerkingen, zoals samenvoegingen, intersecties en andere samenvoegacties, op die query's uitvoeren om het uiteindelijke rapport samen te stellen. Hoe groter het aantal gecombineerde queryresultaten, hoe meer verwerkingstijd nodig is om het uiteindelijke rapport uit te voeren. Voor een snelle verwerking beperkt u het aantal verzamelbewerkingen tot minder dan vier.

HTML-code en toelichtingen verduidelijken

Als u HTML samen met SQL gebruikt, voert u de volgende handelingen uit:

- Zorg ervoor dat de HTML duidelijk en nauwkeurig is en geen onnodige labels of overbodige informatie bevat.
 - Zorg ervoor dat de toelichtingen duidelijk en nauwkeurig zijn en geen onnodige instructies bevatten.
- Nauwkeurige toelichtingen zorgen ervoor dat de opgegeven opmaak efficiënter is en de kans op prestatieproblemen kleiner wordt.

Kolommen in draaitabellen verwijderen

Met draaitabellen kunt u het rapport in meerdere weergaven afbeelden zonder dat u verschillende rapporten hoeft te schrijven. Draaitabellen kunnen echter ook de prestaties beïnvloeden. Indien mogelijk, verwijdert u de kolommen uit de rapportcriteria (in stap 1 – 'Criteria definiëren') die niet in de draaitabel zelf worden gebruikt.

Resultaten diagram voor draaitabel gebruiken

Gebruik voor elke draaitabel die een diagram nodig heeft, indien mogelijk, de optie 'Resultaten diagram voor draaitabel' in plaats van een afzonderlijke diagramweergave te maken. Meerdere diagrammen in een rapport kunnen tot een langere verwerkingstijd leiden omdat de diagrammen afzonderlijk moet worden gemaakt met Oracle CRM On Demand in plaats van tegelijkertijd met de draaitabel.

Ervoor zorgen dat rapporten schaalbaar zijn

Rapporten kunnen tijdens een test goed worden uitgevoerd voordat al uw productiegegevens zijn geïmporteerd. Nadat alle productiegegevens zijn geïmporteerd, heeft het toegenomen gegevensvolume een negatief effect op de rapportageprestaties. Als u bezig bent met het implementeren van Oracle CRM On Demand, moet er tijd worden uitgetrokken om rapporten opnieuw te testen en af te stellen nadat alle productiegegevens zijn geïmporteerd.

Gebruik geoptimaliseerde code- en UTC-velden in filters

Veel onderwerpgebieden voor rapportage bevatten speciale velden in de bijbehorende dimensies die zijn geoptimaliseerd om de querytijd te verkorten als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Zowel geoptimaliseerde als niet-geoptimaliseerde velden produceren dezelfde resultaten in rapporten. Als het geoptimaliseerde veld echter in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het niet-geoptimaliseerde veld wordt gebruikt. Als deze velden in

filtervoorwaarden worden gebruikt, vermindert dit aanvullende samenvoegingen van tabellen en voorkomt dit conversies van datum/tijd die zijn gebaseerd op de tijdzone van uw bedrijf.

Opmerking: met deze geoptimaliseerde velden worden vertalingen voor alle ondersteunde talen ondersteund, maar het wijzigen van de naam van een type record wordt niet ondersteund.

Als u wilt vaststellen of er geoptimaliseerde filtervelden bestaan voor een bepaald onderwerpgebied voor rapportage, raadpleegt u de online-help voor dat onderwerpgebied en zoekt u naar de titel *Geoptimaliseerde filtervelden*.

15 Dashboards

De dashboardstartpagina bevat een lijst met dashboards die voor u beschikbaar zijn. In dashboards kunnen opgeslagen aanvragen, afbeeldingen, grafieken, tabellen, tekst uit Oracle CRM On Demand Answers en koppelingen naar websites en documenten worden weergegeven. Een *dashboard* bestaat uit een of meer pagina's, die als tabbladen boven aan het dashboard worden weergegeven.

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met kant-en-klare dashboards. Gebruikers met de machtiging 'Dashboards beheren' kunnen bovendien interactieve dashboards maken voor aangepaste weergaven van bedrijfsgegevens en externe gegevens. Als deze machtiging aan uw rol is toegewezen, kunt u met de dashboardeditor van Oracle CRM On Demand Answers inhoud aan een interactief dashboard toevoegen door de inhoud vanuit een selectievenster naar de lay-outpagina van het dashboard te slepen. Deze lay-outpagina bestaat uit kolommen waarmee de inhoud kan worden uitgelijnd, en elke kolom bestaat uit secties met inhoud. De weergave van een dashboard, zoals de achtergrondkleuren en de grootte van tekst, wordt bepaald door stijlen. U kunt de vormgeving van een dashboard wijzigen met behulp van het dialoogvenster voor cosmetische opmaak.

OPMERKING: u kunt de vooraf ingestelde dashboards in Oracle CRM On Demand niet wijzigen.

Interactieve dashboards kunnen drie typen inhoud bevatten:

- Dashboardobjecten
- Inhoud die wordt opgeslagen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand
- Weergaven van mappen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand

Beperkingen die van toepassing zijn voor het maken of bekijken van dashboards

Let op de volgende beperkingen wanneer u interactieve dashboards gaat maken of weergeven:

- Een gebruiker die een interactief dashboard maakt of bewerkt, kan alle rapporten waartoe hij of zij toegang heeft aan het dashboard toevoegen.

De rapporten worden opgeslagen in mappen. Toegang tot deze mappen wordt bepaald door gebruikersrollen. Met de machtiging 'Dashboard beheren' kunnen gebruikers interactieve dashboards maken en bewerken. Dit is exclusief de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren', die volledige toegang geeft tot alle rapportsubmappen en rapporten in de map die organisatiebreed wordt gedeeld. Zie de onderwerpen [Rapporten](#) (op pagina 737) en [Zichtbaarheid van gebruiker voor gedeelde mappen met rapporten instellen](#) (zie "Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen" op pagina 754) voor meer informatie over zichtbaarheid van mappen.

- De rapporten die worden toegevoegd aan de interactieve dashboards zijn mogelijk niet zichtbaar voor alle gebruikers in het bedrijf. Toegang tot rapporten hangt af van de gebruikersrol.

Als een gebruikersrol de gebruiker niet toestaat om een bepaald rapport in een dashboard te bekijken, wordt een foutbericht in het dashboard weergegeven.

- Als een rapport wordt verwijderd nadat het aan een dashboard is toegevoegd, ziet de gebruiker die het dashboard bewerkt, een uitroepteken (!) naast de rapportnaam in de dashboardeditor. Als een gebruiker het dashboard bekijkt, wordt een foutbericht weergegeven.
- De perioden in uw rapporten kunnen zijn gebaseerd op de fiscale kalender van uw bedrijf. Deze kan afwijken van de standaardkalender. Het fiscale jaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 juni van een kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u voorzichtig zijn met historische analyses die meerdere jaren beslaan. Als gegevens in rapporten zijn gebaseerd op uw vorige fiscale kalender, kunnen deze niet worden uitgelijnd met gegevens waarvoor een nieuwe fiscale kalender is gebruikt.

De volgende tabel bevat een beschrijving van de termen in de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers.

Term	Definitie
Kolommen	De inhoud in een dashboard wordt met kolommen uitgelijnd. De inhoud staat in secties in de kolommen. U kunt net zoveel kolommen op een dashboardpagina maken als u wilt. Elke nieuwe dashboardpagina bevat automatisch één lege kolom met één lege sectie. De kolommen die in dashboards worden gebruikt, hebben niets te maken met de kolommen die in rapporten worden gebruikt.
Dashboarbjecten	Dashboarbjecten zijn items die alleen in een dashboard worden gebruikt. Voorbeelden van dashboarbjecten zijn secties met inhoud en navigatiekoppelingen.
Mappen	Mappen zijn organisatiestructuren met inhoud die in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand is opgeslagen, zoals aanvragen die zijn gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers. Een map is te vergelijken met een UNIX-directory of een map in Microsoft Windows.
Pagina's	<p>Pagina's bestaan uit de kolommen en secties die de inhoud van een dashboard bevatten. Elk dashboard heeft ten minste één pagina. In de dashboardeditor kunnen pagina's worden herkend aan de tabbladen boven aan het dashboard. Voor het indelen van inhoud worden meerdere pagina's gebruikt. U kunt bijvoorbeeld de volgende pagina's hebben:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eén pagina voor het opslaan van resultaten uit Oracle CRM On Demand Answers, waarnaar u elke dag verwijst■ Eén pagina met koppelingen naar de websites van uw leveranciers■ Eén pagina die is gekoppeld aan het bedrijfsintranet
Resultaten	Resultaten, ook rapporten genaamd, zijn de resultaten die afkomstig zijn van de Oracle CRM On Demand-server. Deze resultaten komen overeen met de aanvraagcriteria die zijn opgegeven met behulp van Oracle CRM On Demand Answers. De standaardopmaak voor het weergeven van resultaten in een dashboard is een tabel, maar de resultaten kunnen ook op een andere manier worden weergegeven, bijvoorbeeld met een grafiek. U kunt resultaten onderzoeken en analyseren, opslaan en afdrukken en ze naar een spreadsheet downloaden.

Term	Definitie
Secties	Secties staan in kolommen in de dashboardlay-out. Ze bevatten de inhoud die vanuit het selectievenster is gesleept en die u gebruikt voor het indelen van de inhoud in een kolom.
Stijlen	Stijlen bepalen hoe dashboards en resultaten voor weergave worden opgemaakt, zoals de kleur van tekst en koppelingen, het lettertype en de tekstgrootte, de randen van tabellen, de kleuren en attributen van grafieken, enzovoort. Stijlen staan in mappen waarin de overlappende stijlmodellen (bestanden met de extensie .css), afbeeldingen en grafieksjablonen staan. Wanneer u resultaten in Oracle CRM On Demand Answers gaat opmaken, kunt u sommige elementen in de opmaakmodellen overschrijven, zoals de randen van tabellen en de tekstgrootte.
Presentatiecatalogus	<p>In de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand wordt de inhoud opgeslagen die is gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers. Dit zijn de inhoudstypen die worden opgeslagen in de presentatiecatalogus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aanvragen die zijn gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers ■ Filters die op resultaten zijn toegepast ■ Informatie over dashboards

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Dashboards beheren](#) (op pagina 1051)
- [Rapporten](#) (op pagina 737)

Dashboards beheren

Als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen, kunt u met de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers interactieve dashboards maken en bewerken. Voor het beheren van dashboards voert u de volgende taken uit:

- [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1052)
- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1053)
- [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1054)
- [De naam van dashboardobjecten wijzigen](#) (op pagina 1066)
- [Dashboardobjecten verwijderen](#) (op pagina 1066)
- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1068)
- [PDF- en afdrুকopties in interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1067)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1070)

- [De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen](#) (op pagina 1074)
- [Dashboards weergeven](#) (op pagina 1074)
- [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1075)
- [Onderwerpgebieden in rapporten](#) (op pagina 769)
- [Gebruiksnotities over onderwerpgebieden](#) (op pagina 1075)

Interactieve dashboards maken

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u een nieuw interactief dashboard maakt.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een interactief dashboard te maken:

- 1 Klik op de tab 'Dashboard'.
 - 2 Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
 - 3 Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op 'Nieuw dashboard'.
 - 4 Voer op de pagina 'Dashboard bewerken' een naam en omschrijving voor het dashboard in en klik op 'Opslaan'.
- De pagina 'Dashboards beheren' wordt opnieuw weergegeven.

- 5 Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op de koppeling 'Ontwerpen' voor het dashboard dat u hebt gemaakt.

De dashboardeditor wordt in Oracle CRM On Demand Answers los van de andere pagina's in Oracle CRM On Demand in een afzonderlijk venster weergegeven. De naam van het nieuwe dashboard staat boven aan de pagina.

OPMERKING: nieuwe dashboards bevatten één lege pagina. Bij dashboards met slechts één pagina wordt de paginanaam niet als een tab boven aan het dashboard weergegeven. Namen van dashboardpagina's staan alleen boven aan een dashboard als de dashboard meerdere pagina's bevat.

OPMERKING: het maximumaantal dashboards dat kan worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst 'Dashboards' is 199. Als u meer dashboards maakt, hebt u daar geen toegang toe via de vervolgkeuzelijst 'Dashboards'.

Wanneer u uw dashboard hebt gemaakt, kunt u inhoud aan het dashboard toevoegen. Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het beheren van dashboardinhoud, het bepalen van de vormgeving van dashboards en het toevoegen van pagina's aan dashboards:

- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1053)
- [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1054)

- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1068)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1070)

Navigeren naar de dashboardeditor

In de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers kunt u inhoud aan interactieve dashboards toevoegen en aangeven hoe dashboards worden weergegeven. Verder kunt u de naam van objecten in dashboards wijzigen en objecten uit dashboards verwijderen.

OPMERKING: u kunt de vooraf ingestelde dashboards in Oracle CRM On Demand niet wijzigen.

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u de dashboardeditor opent en met bestaande interactieve dashboards werkt. Zie [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1052) voor het maken van een nieuw dashboard.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om naar de dashboardeditor te navigeren:

- 1 Klik op de tab 'Dashboard'.
- 2 Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
- 3 Klik op 'Ontwerpen' op de pagina 'Dashboards beheren' in het menu op recordniveau voor het dashboard dat u wilt bewerken.

De dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers verschijnt in een afzonderlijk venster, onafhankelijk van de andere Oracle CRM On Demand-pagina's.

In de volgende procedure wordt uitgelegd hoe u de dashboardpagina selecteert waarmee u wilt werken.

Ga als volgt te werk om een dashboardpagina te selecteren:

OPMERKING: als u tijdens het werken aan een dashboardpagina deze actie uitvoert, worden alle wijzigingen opgeslagen die u hebt aangebracht aan de pagina waarmee u bezig was.

- Selecteer de pagina die u wilt bewerken in de vervolgkeuzelijst 'Pagina' naast de naam van het dashboard op de pagina 'Dashboardeditor'.

Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards

U kunt pagina's aan een interactief dashboard toevoegen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een pagina aan een interactief dashboard toe te voegen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op het pictogram 'Dashboardpagina toevoegen' boven aan de pagina.



- 3 Voer een naam en omschrijving voor de dashboardpagina in.
- 4 Klik op 'OK'.

De nieuwe pagina wordt op het dashboard weergegeven.

OPMERKING: als het dashboard slechts één pagina bevat, staat de naam van de pagina niet als een tab in het dashboard. Er zijn alleen tabs met paginanamen als er twee of meer pagina's zijn. In dat geval kunt u naar een pagina gaan door op de desbetreffende tab te klikken.

Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergegeven

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe inhoud aan pagina's van interactieve dashboards wordt toegevoegd en op die pagina's wordt weergegeven.

OPMERKING: u kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als u de machtiging 'Dashboards beheren' hebt.

- [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053)
- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1053)
- [De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen](#) (op pagina 1055)
- [Inhoud voorwaardelijk weergegeven op pagina's van een interactief dashboard](#) (op pagina 1057)
- [Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1058)
- [Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1058)
- [Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard](#) (op pagina 1061)
- [Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.](#) (op pagina 1062)
- [Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1063)
- [De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken](#) (op pagina 1063)

- [Opmaak op interactieve dashboards toepassen](#) (op pagina 1065)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over interactieve dashboards:

- [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1052)
- [De naam van dashboardobjecten wijzigen](#) (op pagina 1066)
- [Dashboardobjecten verwijderen](#) (op pagina 1066)
- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1068)
- [PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1067)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1070)
- [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1075)

De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u met de dashboardeditor kunt bepalen hoe de dashboardpagina's worden weergegeven. Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over het navigeren naar de dashboardeditor.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Werken met kolommen op pagina's van interactieve dashboards

Inhoud in een dashboard wordt uitgelijnd met behulp van kolommen. De inhoud staat in secties in de kolommen. U kunt kolommen toevoegen en verwijderen, de breedte van een dashboardpagina opgeven (in pixels of als een percentage) en kolommen opsplitsen.

Wanneer er meerdere kolommen op een dashboardpagina staan, kunt u de kolommen opsplitsen en op de pagina rangschikken. (Bij het slepen en neerzetten worden de kolommen niet opnieuw geplaatst.) Als er bijvoorbeeld twee kolommen naast elkaar staan en u splitst de rechtse kolom op, wordt de rechtse kolom onder de eerste kolom geplaatst. De kolombreedte is gelijk aan de breedte toen de kolommen nog naast elkaar stonden. Als er drie kolommen naast elkaar staan en u splitst de middelste kolom op, dan worden de twee buitenste kolommen onder de eerste kolom geplaatst en is de eerste kolom even breed als de twee eerste kolommen toen die nog naast elkaar stonden.

Ga als volgt te werk om een nieuwe kolom toe te voegen:

- Klik op het pictogram 'Kolom toevoegen' boven aan de pagina 'Dashboardeditor'.



De kolom wordt toegevoegd aan de dashboardpagina.

Ga als volgt te werk om de breedte van een kolom in te stellen:

- 1** Klik op 'Eigenschappen' en selecteer 'Kolomeigenschappen'.
- 2** Vouw de koppeling 'Aanvullende opmaakopties' uit in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'.
- 3** Geef in de sectie 'Aanvullende opmaakopties' de breedte van de kolom op:
 - U geeft de breedte in pixels op door het aantal pixels in te voeren, bijvoorbeeld 200.
 - U geeft de breedte op als een percentage van de dashboardpagina door het procentageteken erbij op te geven, bijvoorbeeld 20%.
- 4** Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een kolom te splitsen:

- Klik op 'Eigenschappen', selecteer de optie 'Kolomeinde invoegen' en selecteer vervolgens het desbetreffende kolomeinde.

Als u de kolom nogmaals opsplijt, wordt de huidige kolomlay-out vervangen door de vorige kolomlay-out.

Secties toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

Secties in kolommen bevatten de inhoud van een dashboard. Secties worden standaard verticaal uitgelijnd. U kunt net zoveel secties naar een kolom slepen als u wilt.

Als u inhoud naar een kolom sleept zonder eerst een sectie ervoor aan de kolom toe te voegen, wordt er automatisch een sectie gemaakt.

Als u een sectie van de ene kolom naar een andere kolom sleept, wordt de inhoud ook meegenomen.

Ga als volgt te werk om een sectie aan een kolom toe te voegen:

- Sleep in het selectievenster een sectieobject vanuit het gebied 'Dashboardobjecten' naar de kolom.
De kolom wordt gemarkeerd wanneer u op een juiste plaats in de kolom bent en de sectie kan worden geplaatst.

Secties horizontaal weergeven op pagina's van interactieve dashboards

Standaard worden secties verticaal uitgelijnd.

Ga als volgt te werk om een sectie horizontaal weer te geven:

- Klik op 'Eigenschappen' voor de sectie en kies 'Horizontaal rangschikken'.

Wijzigingen naar pagina's van interactieve dashboards opslaan

U kunt uw wijzigingen op elk gewenst moment opslaan.

Ga als volgt te werk om wijzigingen naar een pagina van een interactief dashboard op te slaan:

Voer een van de volgende handelingen uit:

- Klik op 'Opslaan'.
- Laat de pagina waarmee u aan het werken bent, in de dashboardeditor staan.

Uw wijzigingen worden bijvoorbeeld opgeslagen als u nog een pagina toevoegt of bewerkt, als u de dashboardeigenschappen wijzigt of als u een prompt, filter of aanvraag aanpast.

Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard

U kunt een volledige sectie van een dashboard en de inhoud voorwaardelijk weergeven op basis van de resultaten die voor een bepaalde aanvraag van Oracle CRM On Demand Answers zijn geretourneerd. Met deze functionaliteit kunt u gebruikers begeleiden wanneer zij de dashboards bekijken. Zie [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1075) voor meer informatie over het op deze manier begeleiden van gebruikers.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om inhoud voorwaardelijk op pagina's van een interactief dashboard weer te geven:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op 'Eigenschappen' voor de sectie waarin de inhoud staat, en klik vervolgens op 'Begeleide navigatie'.
- 3 Geef in het dialoogvenster 'Eigenschappen van begeleide navigatie' uw keuzen op en selecteer de aanvraag in de presentatiecatalogus.
- 4 Klik op 'OK'.

Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

Koppelingen voor begeleide navigatie naar pagina's van interactieve dashboards kunnen statisch of voorwaardelijk zijn. Statische koppelingen worden altijd weergegeven. Voorwaardelijke koppelingen worden alleen weergegeven als de resultaten aan bepaalde criteria voldoen. Met deze functionaliteit kunt u gebruikers begeleiden wanneer zij de dashboards bekijken. Zie [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1075) voor meer informatie over begeleide navigatie.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een koppeling voor begeleide navigatie toe te voegen aan een pagina van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Sleep op de pagina 'Dashboardeditor' een object voor een koppeling voor begeleide navigatie vanuit het selectievenster naar een sectie op de dashboardpagina.
- 3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de koppeling.
- 4 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Koppelingseigenschappen begeleide navigatie':
 - Als u de koppeling conditioneel wilt maken, selecteert u 'Ja' voor de optie 'Aanvraag referentiebron' en geeft u vervolgens de bronaanvraag op.
 - Geef de koppelingseigenschappen op.

OPMERKING: voor URL's moet u het volledige pad opgeven.
- 5 Klik op 'OK'.

Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

U kunt tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan een dashboard en opgeven wat er moet gebeuren wanneer een gebruiker op die koppelingen klikt. U kunt bijvoorbeeld gebruikers omleiden naar een andere website of een ander dashboard, gebruikers documenten laten openen, toepassingen laten starten of een handeling laten uitvoeren die door uw browser wordt ondersteund. Ook kunt u zonder koppeling een afbeelding of tekst toevoegen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om tekst- en afbeeldingskoppelingen toe te voegen aan een pagina van een interactief dashboard:

1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

2 Sleep vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' een koppelings- of afbeeldingsobject naar een sectie van de dashboardpagina.

3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor het object.

Het dialoogvenster 'Koppelingseigenschappen' of 'Afbeeldingseigenschappen' verschijnt.

4 Geef uw keuzen op:

- Bij een tekstkoppeling kunt u tekst invoeren in het veld 'Bijschrift'.
- Bij een afbeeldingskoppeling kunt u de locatie en naam van de afbeelding invoeren in het veld 'Afbeelding'.

Geef de locatie als een URL op. Hieronder staan enkele voorbeelden van URL's:

```
http://imageserver/MyImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

Als de afbeelding niet op een lokale server staat, moet `http://` aan de URL worden toegevoegd. Als de afbeelding is bedoeld voor een omgeving waar gegevens worden gedeeld, dan moet de afbeelding op een netwerkstation staan die toegankelijk is voor alle gebruikers.

Als u de afbeelding van een bijschrift vergezeld wilt laten gaan, voert u het bijschrift voor die afbeelding in het veld 'Bijschrift' in en kiest u in de vervolgkeuzelijst 'Lay-out' waar het bijschrift ten opzichte van de afbeelding moet staan.

5 Geef op wat er moet gebeuren wanneer de gebruiker op de tekst of afbeelding klikt:

- Als u wilt dat er een aanvraag of dashboard verschijnt wanneer de gebruiker op de koppeling of afbeelding klikt, geeft u de bestemming 'Aanvraag' of 'Dashboard' op en klikt u op de knop 'Bladeren' om de aanvraag of het dashboard in kwestie te selecteren.
- Als u wilt dat er een handeling moet worden uitgevoerd, zoals het openen van een website, document of programma, geeft u een URL op als bestemming en typt u het volledige pad in het veld dat de opties van de bestemming volgt. In het gebied 'Doel' geeft u aan of de bestemming in het browservenster van de gebruiker wordt weergegeven, of in een nieuw venster.

Een koppeling wordt gedefinieerd als een URL (Uniform Resource Locator) die door de browser kan worden verwerkt. URL's wijzen naar websites, documenten, afbeeldingen, FTP-sites, nieuwsgroepen, enzovoort. De volgende URL's zijn enkele voorbeelden van URL's (het hangt van uw browser af of deze URL's geldige URL's zijn):

```
http://home.netscape.com/index.html  
ftp://ftp.microsoft.com  
news:news.announce.newusers
```

Zie de volgende tabel voor meer informatie over de interne en externe inhoudstypen die u kunt koppelen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan een virtuele directory met de naam `\DashboardFiles` op de presentatieserver voor gedeelde documenten maken en de virtuele directory toewijzen aan een gedeelde netwerkdirectory met dezelfde naam. Dankzij deze virtuele directory kunnen gebruikers met de juiste permissies bestanden naar deze map publiceren. In plaats van met de volledig gekwalificeerde netwerkshare-namen kan nu met de relatieve URL-namen worden verwezen naar de gepubliceerde bestanden, bijvoorbeeld `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` in plaats van `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

TIP: wanneer u aangeeft of de bestemming in het browservenster van de gebruiker of in een nieuw venster moet verschijnen, moet u op het volgende letten. Met uitzondering van het verzenden van e-mail en het uitvoeren van een programma, kunt u voor elke actie instellen hoe de koppeling moet worden weergegeven. Kies het huidige venster wanneer de actie in het weergavevenster van het dashboard moet worden uitgevoerd (het dashboard blijft op de achtergrond actief) of kies een nieuw venster wanneer de actie in een nieuw browservenster moet worden uitgevoerd.

OPMERKING: als u alleen tekst of een afbeelding wilt toevoegen (zonder koppeling), laat u het veld leeg dat volgt op de bestemmingsopties.

6 Klik op 'OK'.

In de volgende tabel staan de koppelingsopties voor het toevoegen van een tekstkoppeling of een afbeelding met behulp van de dashboardeditor.

Koppelingsoptie	Opmerkingen
Website of document	<p>U moet de URL, of het adres, voor de site of het document opzoeken. U kunt het bestemmingsadres vanuit het adres- of locatievak van de browser kopiëren en vervolgens plakken.</p> <p>Voor een website kunt u het onderdeel <code>http://</code> van het adres weglaten als de URL op een webserver staat, zoals een intranetsite.</p> <p>Als de URL op de webserver van uw bedrijf staat, kunt u het relatieve adres van het bestand opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p style="text-align: center;"><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Lokaal of gedeeld document	<p>Als het document in een gedeelde omgeving wordt gebruikt, moet dat document op een netwerkstation staan waartoe alle gebruikers toegang hebben. Voorbeelden van dergelijke documenten zijn spreadsheets met de laatste verkooprapporten, een diapresentatie voor een nieuw product, een Microsoft Word-document met het jaarrapport van uw bedrijf, een bestand met een kaart voor de routebeschrijving van het vliegveld naar het hoofdkantoor van uw bedrijf, enzovoort.</p> <p>Als het document voor eigen gebruik is, kunt u bijvoorbeeld de volgende locatie gebruiken:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>Voor een gedeeld document moet u de UNC-naam opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>

Koppelingsoptie	Opmerkingen
E-mail naar een bepaalde gebruiker verzenden	<p>U moet weten wat de mailto URL is, bijvoorbeeld:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Wanneer de gebruiker op deze koppeling klikt, wordt in de browser het e-mailprogramma geopend waarin het veld Aan: al is ingevuld. (De browser bepaalt hoe het e-mailprogramma wordt gestart.)</p>
Een programma uitvoeren	<p>Als het programma in een gedeelde omgeving moet worden gebruikt, moet dat programma op een netwerkstation staan waartoe alle gebruikers toegang hebben. U kunt met deze functie een toepassing downloaden en uitvoeren. (Het starten van de toepassing wordt gecontroleerd door het besturingssysteem.) Als u bijvoorbeeld Microsoft Word start omdat u dat programma nodig hebt en u alleen met dat programma werkt, zou de locatie als volgt kunnen zijn:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Voor een programma met meerdere licenties op een gedeeld station moet u voor de locatie de UNC-naam opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
De browser vernieuwen met behulp van JavaScript	<p>Uw browser moet JavaScript ondersteunen om het volgende voorbeeld te kunnen gebruiken.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Kies in het gebied 'Doel' de optie 'Huidig venster'.</p>

Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard

U kunt een weergave van een presentatiecatalogusmap van Oracle CRM On Demand en de inhoud van die map, zoals opgeslagen aanvragen, aan een dashboard toevoegen. Als u bijvoorbeeld een verzameling opgeslagen aanvragen hebt die u regelmatig uitvoert, kunt u de map in het dashboard openen, naar een opgeslagen aanvraag gaan en die uitvoeren door erop te klikken.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een presentatiecatalogusmap aan een pagina van een interactief dashboard toe te voegen

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Sleep vanuit het selectievenster een mapobject naar een sectie op de dashboardpagina.
- 3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de map.
Het dialoogvenster 'Mapeigenschappen' verschijnt.
- 4 Selecteer die map en klik op 'OK'.
- 5 Klik op 'OK' om de eigenschappen op te slaan.

Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.

U kunt inhoud toevoegen die u of iemand anders in een gedeelde map of in een dashboard heeft opgeslagen, zoals dashboardprompts en rapporten. Die inhoud staat in de map 'Presentatiecatalogus' of in het dashboard waar die inhoud wordt weergegeven.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toe te voegen aan pagina's van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Ga vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' in het gebied 'Opgeslagen inhoud' naar de map of het dashboard waar de inhoud staat die u aan het dashboard wilt toevoegen.
- 3 Zoek de inhoud op die u wilt toevoegen, en sleep die naar het gewenste gedeelte van de dashboardpagina.
Hierbij wordt een snelkoppeling toegevoegd aan de inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen. Als die inhoud wordt gewijzigd, worden de wijzigingen ook doorgevoerd in de inhoud op de dashboardpagina.
Zie [De eigenschappen van interactieve dashboardprompts en rapporten bewerken](#) (zie "De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken" op pagina 1063) voor informatie over het bewerken van de eigenschappen van dashboardprompts en rapporten.

Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards

U kunt bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer een gebruiker omlaagdrilt in een rapport in een interactief dashboard. De resultaten daarvan kunnen op een van de volgende manieren worden weergegeven:

- De nieuwe resultaten kunnen rechtstreeks in het dashboard worden weergegeven waarbij het oorspronkelijke rapport wordt vervangen.

Dit is de standaardprocedure. Het gebied waar het oorspronkelijke rapport staat, wordt automatisch aangepast aan de nieuwe resultaten.

- Het gehele dashboard kan met de nieuwe resultaten worden weergegeven.

Deze werking wordt bepaald door de optie 'Ter plekke drillen' in de dashboardeditor. Deze optie wordt ingesteld op sectieniveau, wat betekent dat de optie kan worden toegepast op alle rapporten in de sectie waarin kan worden gedruild. Gebruikers kunnen via de knop 'Terug' in de browser weer naar het oorspronkelijke rapport of het dashboard teruggaan.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om te bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor de sectie en maak uw keuze voor de optie 'Ter plekke drillen'.

- Als u de nieuwe resultaten rechtstreeks in het dashboard wilt weergeven, klikt u op de optie 'Ter plekke drillen'. Een vinkje naast de optie betekent dat de optie is geselecteerd. Dit is de standaardinstelling.

- Als u het dashboard wilt vervangen door de nieuwe resultaten, klikt u op 'Ter plekke drillen', zodat het vinkje verdwijnt.

De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken

U kunt de eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken die vanuit de presentatiecatalogus aan een dashboard zijn toegevoegd.

OPMERKING: wanneer u de eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerkt, zoals hier wordt beschreven, worden alle wijzigingen aan de pagina waar u op dat moment aan het werk bent, ook opgeslagen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van een prompt van een interactief dashboard te bewerken

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor de dashboardprompt en klik op 'Wijzigen'.

De pagina 'Dashboardprompt' verschijnt.

- 3 Wijzig de dashboardprompt.

- 4 Klik op 'Opslaan' om de dashboardprompt op te slaan.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van een rapport te bewerken:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor het rapport.

- 3 Selecteer de eigenschap die u wilt wijzigen.

- 'Resultaten weergeven'

Als u de optie 'Ingesloten in sectie' selecteert, wordt de aanvraag automatisch uitgevoerd en worden de resultaten rechtstreeks in het dashboard weergegeven. Deze optie wordt standaard voor rapporten geselecteerd.

U kunt de aanvraag ook als een koppeling laten weergeven waarop de gebruikers moeten klikken om de aanvraag uit te voeren, en opgeven of de resultaten in het dashboard of in een apart venster moeten worden weergegeven.

- 'Rapportkoppelingen'

Met deze optie opent u het dialoogvenster 'Rapportkoppelingen' waarin u de koppelingen kunt selecteren die u met het rapport op de dashboardpagina wilt laten weergeven.

- 'View weergeven'

Met deze optie laat u zien welke weergaven beschikbaar zijn voor het rapport dat in Oracle CRM On Demand Answers is gemaakt, en kunt u de gewenste weergave kiezen.

- 'Aanvraag wijzigen'

Met deze optie wordt het tabblad 'Criteria' in Oracle CRM On Demand Answers geopend. Op dit tabblad kunt u de aanvraag waarmee het rapport wordt gegenereerd wijzigen.

Opmaak op interactieve dashboards toepassen

In de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers kunt u in een opmaakvenster de visuele kenmerken van dashboards instellen. In dit dialoogvenster staan, afhankelijk van het object dat u gaat opmaken, diverse opties zoals lettertype, cel- en randopmaak, achtergrondkleur en andere opmaakoptyes, bijvoorbeeld de optie voor het opvullen van cellen. De opmaak bepaalt het uiterlijk van de kolommen en de secties in een dashboard, zoals de achtergrondkleur en randen.

De opties voor horizontale en verticale uitlijning zijn vergelijkbaar met de opties voor het uitlijnen en uitvullen van tekst in tekstverwerkers. Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om opmaak op een interactief dashboard toe te passen

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor een kolom of sectie en selecteer de optie 'Kolomeigenschappen' of 'Sectie opmaken'.
- 3 In het gebied 'Lettertype' kunt u allerlei opmaakoptyes selecteren en toepassen, zoals de lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en andere effecten, zoals onderstrepen.

OPMERKING: deze optie is bij sommige items niet beschikbaar.

- 4 Stel in het gebied 'Cel' de uitlijning en de achtergrondkleur in.

OPMERKING: over het algemeen worden gegevens bij horizontaal uitlijnen links uitgelijnd en worden getallen rechts uitgelijnd.

Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.

- 5 Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.

TIP: u kunt aangepaste randen selecteren of deselecteren door bij de vervolgkeuzelijst 'Positie' op de bovenste, onderste, linkse of rechtse rand te klikken.

- 6 U stelt de afstand in cellen in door te klikken op 'Aanvullende opmaakoptyes' en waarden voor de breedte en hoogte van de celinhoud en de afstand boven, onder, links en rechts van de celinhoud op te geven. Waarden worden opgegeven in pixels.
- 7 U kunt de stijl- en klassenelementen uit de stijlmodellen van Oracle CRM On Demand Answers overschrijven met de opties die u in het gebied 'Aangepaste CSS-stijloptyes' selecteert:

a Klik op de gewenste instellingen.

b Geef de locatie van de klasse, stijl of het stijlmodel op.

OPMERKING: de geavanceerde opmaakopties zijn bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met overlappende stijlmodellen.

8 Klik op 'OK'.

De naam van dashboardobjecten wijzigen

Dashboardobjecten in een interactief dashboard waaraan geen naam wordt toegewezen, krijgen een standaardnaam, zoals Sectie 1, Koppeling 1, enzovoort. U kunt de standaardnaam van dashboardobjecten vervangen door een meer omschrijvende en zinvolle naam.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de naam van een dashboardobject op een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

2 Klik in de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Naam wijzigen' voor het dashboardobject.

3 Voer in het dialoogvenster 'Naam wijzigen' een andere naam voor het dashboardobject in.

4 Klik op 'OK'.

Dashboardobjecten verwijderen

U kunt dashboardobjecten verwijderen van interactieve dashboardpagina's. Als het dashboardobject dat u wilt verwijderen is opgeslagen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand, wordt het object alleen verwijderd van de dashboardpagina en niet uit de presentatiecatalogus. (Gebruikers met de juiste machtigingen kunnen de inhoud van de presentatiecatalogus bewerken door te klikken op 'Beheren' op het tabblad 'Catalogus' in het selectievenster in Oracle CRM On Demand Answers.)

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een dashboardobject te verwijderen van een pagina van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Open de pagina 'Dashboardeditor' en klik op de knop 'Verwijderen' voor het dashboardobject.
OPMERKING: wanneer u een kolom verwijdert, wordt de grootte van de andere kolommen op de pagina automatisch aangepast om de uitlijning van de kolommen te behouden.

PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen

U kunt vanuit een interactief dashboard de pagina-instellingen en kop- en voettekst voor het PDF-bestand opgeven. Dashboards en weergaven worden in de PDF-bestandsindeling van Adobe Acrobat afgedrukt. U kunt alleen Adobe PDF-bestanden afdrucken met Adobe Reader 6.0 of hoger.

De opgemaakte kop- en voettekst worden in HTML- en PDF-bestanden weergegeven.

OPMERKING: de opgegeven afdrukselecties gelden alleen voor PDF-bestanden. Als u het PDF-bestand op een lokale printer of een netwerkprinter afdrukt, worden de afdrukselecties gebruikt die in de browser zijn opgegeven, zoals het geselecteerde papierformaat.

Ga als volgt te werk om PDF- en afdrukopties te wijzigen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op het pictogram 'Eigenschappen voor PDF en afdrukcontrole' boven aan de werkruijme.



Het dialoogvenster 'PDF en afdrukcontrole' verschijnt.

- 3 Geef de gewenste selecties voor de pagina-instellingen op.
- 4 Ga als volgt te werk om een kop- of voettekst toe te voegen:
 - a Selecteer de gewenste optie en klik op 'Bewerken'.
 - b Maak de kop- of voettekst met behulp van de opties in het dialoogvenster.
Kop- en voetteksten kunnen maximaal drie regels bevatten.

- c U kunt de onderdelen van een kop- of voettekst cosmetisch opmaken door op de knop 'Opmaak' te klikken.

Zie [Opmaak op interactieve dashboards toepassen](#) (op pagina 1065) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

- d Klik op 'OK' om de kop- of voettekst op te slaan.

- 5 Klik op 'OK' als u de PDF- en afdrukopties hebt gewijzigd.

De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen

U kunt de eigenschappen van het gehele dashboard wijzigen, zoals de stijl, en pagina's verwijderen, rangschikken en verbergen. Bij het wijzigen van dashboardeigenschappen worden automatisch ook de wijzigingen opgeslagen die u aanbrengt aan de pagina waarop u aan het werk bent.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor een interactief dashboard te openen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op het pictogram 'Dashboardeigenschappen' boven aan de pagina 'Dashboardeditor'.



De pagina 'Dashboardeigenschappen' wordt weergegeven.

Een stijl selecteren voor een interactief dashboard.

De stijl bepaalt hoe dashboards en resultaten worden weergegeven. Aanvankelijk zijn resultaten opgemaakt met een standaardstijl. Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een aantal stijlen die u naar eigen inzicht kunt gebruiken.

Ga als volgt te werk om een stijl voor een interactief dashboard te selecteren:

- Selecteer in het gebied 'Algemene eigenschappen' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' de gewenste stijl in de vervolgkeuzelijst 'Stijl'.

Een omschrijving voor een interactief dashboard toevoegen

Omschrijvingen worden opgeslagen, maar niet weergegeven in dashboards.

Ga als volgt te werk om een omschrijving voor een interactief dashboard toe te voegen:

- Voer in het vak 'Omschrijving' op de pagina 'Dashboardeigenschappen' een omschrijving voor het dashboard in.

Pagina's van een interactief dashboard verwijderen, rangschikken, verbergen en de naam ervan wijzigen

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u pagina's van een interactief dashboard verwijdert, rangschikt, verbergt en de naam ervan wijzigt. In het gebied 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' staan de pagina's voor het dashboard. De pagina's hebben dezelfde volgorde als de bijbehorende tabs.

Wanneer u de naam van een dashboard wijzigt, kunt u de oude naam als referentie voor gebruikers bewaren. Hierbij wordt een snelkoppeling met de oude naam gemaakt die wijst naar het hernoemde dashboard in de presentatiecatalogus.

Als u met een dashboardpagina werkt, kunt u die pagina verbergen, zodat de gebruikers die pagina niet kunnen bekijken zolang u ermee aan het werk bent.

LET OP: de onderstaande bewerkingen kunt u niet ongedaan maken door op 'Annuleren' te klikken.

Ga als volgt te werk om de naam van een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

- Klik in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' op het pictogram 'Naam wijzigen' om de pagina 'Naam van item wijzigen' te openen. Volg de aanwijzingen op die pagina.

Ga als volgt te werk om een pagina van een interactief dashboard te verwijderen:

- Klik in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' op het pictogram 'Verwijderen' en klik op OK als wordt gevraagd of u de pagina daadwerkelijk wilt verwijderen.

Ga als volgt te werk om de volgorde van een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

- U verplaatst een dashboardpagina omhoog in de lijst door in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor de desbetreffende pagina op de pijl-omhoog te klikken.

In het dashboard gaat de tab voor de pagina naar links.

- U verplaatst een dashboardpagina omlaag in de lijst door in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor de desbetreffende pagina op de pijl-omlaag te klikken.

In het dashboard gaat de tab voor de pagina naar rechts.

Ga als volgt te werk om een pagina van een interactief dashboard te verbergen:

- Schakel in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor die pagina het selectievakje 'Pagina verbergen' in.

Voor de gebruikers die op dat moment de pagina bekijken, verandert er echter niets.

OPMERKING: u kunt de toestemmingen niet wijzigen op een dashboardpagina. Het pictogram 'Beveiliging' in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' is uitgeschakeld.

Ga als volgt te werk om de weergegeven valuta in een interactieve dashboardpagina te wijzigen:

- Kies het menu 'Valuta' en selecteer een nieuwe valuta voor het rapport.

Als u deze functionaliteit wilt gebruiken, moet u de kant-en-klare dashboardprompt voor de actieve valuta van het bedrijf in het dashboard opnemen. Zie [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1070) voor meer informatie over het toevoegen van kant-en-klare inhoud, zoals een dashboardprompt, aan een dashboard. Als u deze kant-en-klare dashboardprompt eenmaal hebt toegevoegd, kiest u het menu 'Valuta' en selecteert u de nieuwe valuta voor het rapport. Alle valutavelden van het dashboard worden bijgewerkt zodat de nieuwe valuta wordt weergegeven. De lijst met valuta's is beperkt tot de valuta's waarvoor een wisselkoers is ingesteld.

Prompts voor interactieve dashboards maken

Een dashboardprompt filtert alleen de resultaten van de ingesloten aanvragen als de resultaten overeenkomen met de criteria van de prompt. Een dashboardprompt kan alle ingesloten aanvragen in een dashboard of alleen de aanvragen op bepaalde dashboardpagina's filteren.

U selecteert de kolommen en operatoren voor de dashboardprompt en geeft op hoe de prompt in het dashboard wordt weergegeven en hoe gebruikers waarden selecteren. Uw keuze bepaalt de inhoud van de rapporten die in het dashboard of de dashboardpagina worden ingesloten. Elke kolom in de dashboardprompt moet in elke aanvraag (in de projectielijst of in het filter) staan die u door de prompt wilt laten filteren. Voor de kolommen in de aanvraag moeten de filters zijn ingesteld of de filtervoorwaarde moet zijn ingesteld op 'Wordt gevraagd'. Kolommen in de prompt die niet in de aanvraag zijn opgenomen, filteren de aanvraag niet.

Als u meerdere kolommen in een dashboardprompt opneemt, kunt u de keuzen van gebruikers voor de volgende selecties beperken. Stel dat er door één kolom op regio en door de volgende kolom op district wordt gefilterd. Als u voor het district het selectievakje 'Beperken' inschakelt, worden in de kolom 'District' alleen de districten weergegeven die consistent zijn met de keuze van de gebruiker voor de regio. Wanneer de gebruiker bij de prompt 'Regio' de oostelijke regio kiest, worden door de prompt 'District' alleen de districten uit de oostelijke regio weergegeven.

OPMERKING: de beperkte kolommen worden door alle andere kolommen beperkt in de prompt. Als de prompt bijvoorbeeld kolommen voor 'Jaar', 'Regio' en 'District' bevat en het selectievakje 'Beperken' is ingeschakeld voor 'District', worden de waarden die in 'District' worden weergegeven, beperkt door de waarden die in 'Regio' en 'Jaar' zijn ingevoerd.

Als u een presentatievariabele in een dashboardprompt declareert, kan er ook in diverse gedeelten van het rapport naar de variabele worden verwezen. De waarde die bij de dashboardprompt wordt ingevoerd, kan vervolgens (met behulp van de presentatievariabele) worden weergegeven in aanvraagresultaten die in het dashboard worden weergegeven.

Nadat u een dashboardprompt hebt gemaakt, slaat u die in een gedeelde map op. Een opgeslagen dashboardprompt kan aan een dashboard worden toegevoegd.

Voordat u begint. U kunt alleen prompts voor interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard te maken:

- 1** Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2** Klik op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt in een afzonderlijk venster weergegeven.
- 3** Klik in het venster Oracle CRM On Demand Answers op een willekeurig onderwerpgebied en klik vervolgens op het pictogram 'Nieuwe dashboardprompt' boven aan de sectie.
Er wordt een lijst met onderwerpgebieden weergegeven.
- 4** Selecteer in de lijst met onderwerpgebieden het onderwerpgebied waarin de kolom staat die u als filter wilt gebruiken.
De pagina 'Dashboardprompt' verschijnt.
OPMERKING: als de kolom ook wordt opgenomen in een kolomfilterprompt in een ingesloten aanvraag, moet in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' de waarde ervan voor een filter worden ingesteld om de ingesloten aanvraag door de dashboardprompt te laten filteren. Als de waarde is ingesteld op 'Wordt gevraagd', wordt de huidige kolom niet van tevoren gefilterd. Alle kolommen in een dashboardprompt moeten uit hetzelfde onderwerpgebied komen en alle kolommen in de dashboardprompt moeten worden opgenomen in de ingesloten aanvragen die u door de dashboardprompt wilt laten filteren.
- 5** Geef in de vervolgkeuzelijst 'Bereik' op de pagina 'Dashboardprompt' op of de dashboardprompt van toepassing is op het gehele dashboard of op de dashboardpagina.
- 6** U selecteert een kolom voor gebruik als filter in de dashboardprompt door op de kolomnaam in het selectievenster te klikken.
U kunt meerdere kolommen aan een dashboardprompt toevoegen. Als u de kolom uit de prompt wilt verwijderen, klikt u voor die kolom op 'Verwijderen'.
OPMERKING: het aantal kolommen dat u in een dashboardprompt opneemt, kan gevolgen hebben voor de prestaties. Voor kolommen met bijvoorbeeld waarden in een vervolgkeuzelijst is een aanvraag voor de Oracle CRM On Demand-server nodig om de lijst in te vullen. Het wordt aangeraden het aantal kolommen tot maximaal negen te beperken.
- 7** Maak uw selecties voor de volgende opties:
 - a** Klik op de knop 'Formule bewerken' om het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' weer te geven waarin u de formule voor de kolom kunt wijzigen.
 - b** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Operator' de operator die u wilt gebruiken.

- c** Selecteer het type besturingselement om aan te geven hoe gebruikers de waarde voor het filter selecteren.

Er kan een waarde worden gekozen uit een agenda, een vervolgkeuzelijst of een lijst met meerdere waarden, maar u kunt de waarde ook in een bewerkvak typen.

- d** Als u een vervolgkeuzelijst kiest, geldt het volgende:

- Geef in de lijst 'Tonen' aan welke waarden u wilt weergeven in de vervolgkeuzelijst. (U kunt alle waarden laten weergeven of een SQL-instructie maken waarmee wordt bepaald welke waarden in de vervolgkeuzelijst moeten komen te staan.)
- Schakel het selectievakje 'Beperken' in als u de keuzen voor een kolom wilt beperken, afhankelijk van de selecties die de gebruiker in de vorige kolom maakt.

- e** Kies in de lijst 'Standaard voor' de waarde die de gebruikers als eerste te zien moeten krijgen.

U kunt de standaardwaarden van het rapport, alle keuzen of een bepaalde waarde weergeven. Als u een bepaalde waarde selecteert, wordt er een veld weergegeven waarin u de waarde kunt typen.

- f** In de lijst 'Variabele instellen' kunt u ervoor kiezen om een variabele voor de dashboardprompt in te vullen met behulp van een presentatievariabele.

Als u geen variabelenaam wilt opgeven voor deze prompt, selecteert u 'Geen'.

Als u 'Presentatievariabele' voor het opgeven van een variabele voor deze prompt kiest, wordt er een extra veld weergegeven waarin u een variabelennaam kunt opgeven.

Als u bijvoorbeeld 'Presentatie' in de vervolgkeuzelijst kiest, kunt u MijnFavorieteRegio typen om deze als een presentatievariabele op te geven. In aanvragen kan worden verwezen naar een variabele die hier wordt opgegeven, wanneer die variabele in een dashboard wordt weergegeven.

- g** Typ in het vak 'Label' een naam voor het filterlabel.

Als u het veld 'Label' niet invult, wordt het kolomlabel als label voor het filter gebruikt.

- 8** Als u de kolommen in de prompt wilt herindelen, klikt u op de pijltjes-omhoog en -omlaag.

Als u kolommen herindeelt, wordt de volgorde van de selecties bepaald die de gebruikers krijgen te zien.

- 9** Als u de geselecteerde prompt en alle andere prompts na die prompt op een nieuwe regel in het filter wilt laten weergeven, klikt u op het selectievakje in de lijst 'Groep'.

- 10** Klik op 'Voorbeeld' (als die optie beschikbaar is) als u van tevoren wilt bekijken hoe de prompt in het dashboard wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard op te slaan:

- 1** Klik op 'Opslaan' als u de dashboardprompt hebt gemaakt.

- 2 Sla in het dialoogvenster 'Map kiezen' de dashboardprompt onder een duidelijke, omschrijvende naam in een gedeelde map op.

U kunt in de naam ook aangeven of de dashboardprompt voor het gehele dashboard of voor een dashboardpagina bedoeld is.

OPMERKING: als u een dashboardprompt in een persoonlijke map opslaat, kunt u de prompt pas aan een dashboard toevoegen als u de prompt naar een gedeelde map verplaatst.

- 3 Typ een omschrijving in het veld 'Omschrijving' (optioneel).

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard te bewerken:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt in een afzonderlijk venster weergegeven.
- 3 Klik in het venster Oracle CRM On Demand Answers op de koppeling 'Analyse openen' en zoek de prompt op in de map waarin deze is opgeslagen.
- 4 Klik op de dashboardprompt om die te bewerken.

Ga als volgt te werk om een prompt aan een interactief dashboard of een pagina van een interactief dashboard toe te voegen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1053) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Ga vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' in het gebied 'Opgeslagen inhoud' naar de map waarin de dashboardprompt staat die u wilt toevoegen.
- 3 Sleep de dashboardprompt naar een sectie op de dashboardpagina.
Als het bereik van de dashboardprompt is ingesteld op 'Dashboard', heeft de dashboardprompt invloed op elke pagina van de dashboard, maar wordt die prompt niet op elke dashboardpagina weergegeven. Is het bereik van de dashboardprompt ingesteld op 'Pagina', dan heeft de dashboardprompt alleen invloed op de pagina's waaraan u die prompt toevoegt. Als het bereik van een dashboardprompt is ingesteld op 'Dashboard', overschrijft de waarde voor de prompt op dashboardniveau de waarden voor de dashboardprompts op paginaniveau.

De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de naam of omschrijving van een interactief dashboard te wijzigen:

- 1** Klik op de tab 'Dashboard'.
- 2** Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
- 3** Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op de koppeling 'Bewerken' van het dashboard dat u wilt wijzigen.
- 4** Wijzig op de pagina 'Dashboard bewerken' de naam of omschrijving en klik op 'Opslaan'.

Dashboards weergeven

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met kant-en-klare dashboards waarmee rapporten in bedrijfsgebieden worden gegroepeerd. Bovendien kunnen gebruikers met een rol waarin de machtiging 'Dashboards beheren' is opgenomen, interactieve dashboards maken.

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u meegeleverde dashboards en interactieve dashboards kunt weergeven.

OPMERKING: als u door uw rol een bepaald rapport in een dashboard niet kunt bekijken of als een rapport is verwijderd nadat het rapport aan het dashboard is toegevoegd, wordt er op de plaats waar normaliter het rapport op het dashboard zou worden weergegeven, nu een foutbericht weergegeven.

Ga als volgt te werk om een dashboard weer te geven:

- 1** Klik op de tab 'Dashboard'.
 - 2** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Dashboard selecteren' het dashboard dat u wilt weergeven.
 - 3** Klik op 'Tonen'.
- Het dashboard wordt weergegeven.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Dashboards beheren](#) (op pagina 1051)

Begeleide navigatie in interactieve dashboards

Met begeleide navigatie worden zakelijke problemen overzichtelijker voor gebruikers, zodat gebruikers beter kunnen inschatten welke stappen zij moeten nemen. Gebruikers worden namelijk begeleid tijdens het bekijken van resultaten die uit rapporten worden opgehaald. Wanneer begeleide navigatie is gebaseerd op algemene scenario's en aanbevolen procedures voor uw bedrijf of organisatie, kunnen gebruikers verwante kwesties bekijken en analyseren door te navigeren naar een verwante set resultaten, een ander dashboard of een URL. Begeleide navigatie wordt opgegeven met behulp van de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers.

Er zijn drie typen begeleide navigatie:

- Begeleide navigatie via statische koppelingen. Wanneer de navigatie is opgegeven voor een aanvraag, bevatten de resultaten in het dashboard altijd een koppeling naar een andere aanvraag, een dashboard of een URL. Een rapport over bijvoorbeeld een bepaalde lijn in de wisselende klanttevredenheid kan altijd met een koppeling worden weergegeven voor een rapport over de klanttevredenheid per productlijn.
- Begeleide navigatie via voorwaardelijke koppelingen. Wanneer de navigatie is opgegeven, wordt de koppeling naar een andere aanvraag, een dashboard of een URL alleen weergegeven als de resultaten voldoen aan bepaalde criteria. Als bijvoorbeeld het aantal openstaande, kritische serviceaanvragen boven een bepaalde drempel uitkomt, kan de set resultaten een koppeling naar een rapport over klanttevredenheid per medewerker bevatten.
- Begeleide navigatie via voorwaardelijke secties. Volledige dashboardsecties kunnen worden weergegeven op basis van de resultaten die voor een bepaalde aanvraag worden geretourneerd. Als de resultaten bijvoorbeeld laten zien dat de verkoop de afgelopen week met 15 procent of meer is teruggelopen.

De weergave van statische koppelingen heeft doorgaans geen invloed op de tijd die nodig is om een dashboard weer te geven. De weergave van talloze voorwaardelijke koppelingen of secties kan van invloed zijn op de tijd die nodig is om een dashboard weer te geven. Zie [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1054) voor informatie over de dashboardeditor.

Gebruiksnotities over onderwerpgebieden

In dit onderwerp vindt u informatie over de onderwerpgebieden 'Datum' en 'Tijd' en quotaperioden.

De onderwerpgebieden voor datum en tijd

Mogelijk zijn de perioden in uw rapporten op het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf gebaseerd en komt dit niet overeen met het gewone kalenderjaar. Zo kan het fiscale jaar van uw bedrijf beginnen op 1 juni van ieder kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u historische analyses die meer dan een jaar bestrijken met enige reserve bestuderen. Gegevens van rapporten die op uw vorige fiscale kalendermethode zijn gebaseerd, kunnen niet zonder meer worden vergeleken met de gegevens die op uw nieuwe fiscale kalendermethode zijn gebaseerd.

Quotaperioden

In rapporten waarin quotagegevens op jaarbasis zijn opgenomen wordt het jaar van de laatste maand van het desbetreffende jaar gebruikt. In het scherm 'Quota' wordt echter het jaar van de eerste maand van de

quotaperiode gebruikt. Dit betekent dat de gegevens van de quotaperiode niet overeenkomen met de gegevens die in de rapporten staan. Als een quotaperiode bijvoorbeeld van november 2009 tot januari 2010 loopt, wordt in het scherm 'Quota' het jaar 2009 weergegeven, maar in de rapporten het jaar 2010.

16 Oracle CRM On Demand beheren

Gebruik de beheerpagina's om Oracle CRM On Demand in te stellen en aan te passen. Zie de volgende secties voor meer informatie over het beheren van Oracle CRM On Demand:

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
Bedrijfsadministratie (op pagina 1086)	Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen (zie " Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen " op pagina 1087) Talen activeren (op pagina 1099) Licentiestatus controleren en gebruikers activeren (op pagina 1100) Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren (op pagina 1102) Aangepaste boekjaarkalenders maken (op pagina 1109) Alle wachtwoorden terugzetten (op pagina 1111) Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken (op pagina 1229) Gebruik tot IP-adressen beperken (op pagina 1112) Resourcegebruik van uw bedrijf beoordelen (op pagina 1113) Bedrijfswaarschuwingen publiceren (op pagina 1114) Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor (op pagina 1120) Valuta's beheren (op pagina 1116) Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven (op pagina 1122) Historie gebruik servicelimiet weergeven (op pagina 1123) Waarschuwingen voor servicelimieten instellen (op pagina 1124) Informatie over het gebruik van bestanden en records weergeven (op pagina 1125)
Toepassingen aanpassen (op pagina 1127)	Taken voor het instellen van recordtypen Velden maken en bewerken (op pagina 1140)

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
	<p>De instelling 'Kopiëren ingeschakeld' beheren (op pagina 1144)</p> <p>Tags voor de integratie van aangepaste velden instellen (op pagina 1145)</p> <p>Webkoppelingen instellen (op pagina 1146)</p> <p>Veldnamen wijzigen (op pagina 1149)</p> <p>Geïndexeerde aangepaste velden (op pagina 1150)</p> <p>Standaardwaarden van instellingen herstellen (op pagina 1153)</p> <p>Keuzelijstwaarden wijzigen (op pagina 1153)</p> <p>Lay-outs van verwante artikelen aanpassen (op pagina 1155)</p> <p>Statische paginalay-outs aanpassen (op pagina 1156)</p> <p>Titels van veldsecties wijzigen (op pagina 1160)</p> <p>Webapplets maken (op pagina 1161)</p> <p>Trapsgewijze keuzelijsten definiëren (op pagina 1163)</p> <p>Zoeklay-outs beheren (op pagina 1164)</p> <p>Lijsttoegang en -volgorde beheren (op pagina 1166)</p> <p>Aangepaste rapporten voor startpagina's maken (op pagina 1167)</p> <p>Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken (op pagina 1169)</p> <p>Controlesporen aanpassen (op pagina 1170)</p> <p>Dynamische paginalay-outs opgeven (op pagina 1174)</p> <p>Het gedrag van opzoekvensters beheren (op pagina 1177)</p> <p>Taken voor het instellen van toepassingen</p> <p>Externe webpagina's weergeven op tabbladen (op pagina 1178)</p> <p>Lay-outs actiebalk maken en beheren (zie "Lay-outs van de actiebalk maken en beheren" op pagina 1187)</p> <p>Algemene webapplets maken (op pagina 1189)</p> <p>Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden (op pagina 1192)</p> <p>'Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf (op pagina 1195)</p> <p>Nieuwe thema's maken (op pagina 1196)</p> <p>Aangepaste rapporten inschakelen in 'Mijn startpagina' (op pagina 1200)</p> <p>Namen van recordtypen wijzigen (op pagina 1201)</p> <p>Het pictogram voor een recordtype wijzigen (op pagina 1203)</p>

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
	Recordtypen toevoegen (op pagina 1203)
Gebruikersbeheer en toegangscontrole (op pagina 1211)	Gebruikers instellen (op pagina 1214)
	Verkoopquota van gebruikers instellen (op pagina 1226)
	Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record (op pagina 1227)
	Gebruikers-ID's wijzigen (op pagina 1227)
	Wachtwoorden van gebruikers terugzetten (op pagina 1228)
	Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken (op pagina 1229)
	Beveiligingsgerelateerde activiteiten voor gebruikers bekijken (zie "Activiteiten met betrekking tot beveiliging bekijken voor gebruikers" op pagina 1229)
	Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers (beheerder) (op pagina 1231)
	Voorraadperioden voor gebruikers maken (op pagina 1232)
	Gebruikers deactiveren (op pagina 1233)
	Gebruikers instellen (partners) (op pagina 1235)
	Gebruikers-ID's wijzigen (partners) (op pagina 1237)
	Wachtwoorden van gebruikers terugzetten (partners) (op pagina 1238)
	Gebruikers deactiveren (partners) (op pagina 1239)
	Toegangsprofielen instellen (op pagina 1273)
	Rollen toevoegen (op pagina 1282)
	Groepen instellen (op pagina 1319)
	Rayons instellen (op pagina 1322)
	Boeken instellen (op pagina 1296)
	Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren (op pagina 1297)
	Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken (op pagina 1301)
	Boeken en boekhiërarchieën maken (op pagina 1302)
	Gebruikers koppelen aan boeken (op pagina 1304)
	Toegangsprofielen voor boeken maken (op pagina 1307)
	Boeken voor uw bedrijf inschakelen (op pagina 1308)
	Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen (op

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
	<p>pagina 1309)</p> <p>Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records (op pagina 1312)</p> <p>Records toewijzen aan boeken (op pagina 1313)</p>
<p>Bedrijfsprocesbeheer (op pagina 1324)</p>	<p>Workflowregels maken (op pagina 1336)</p> <p>Workflowacties maken: boeken toewijzen (op pagina 1340)</p> <p>Workflowacties maken: taken maken (op pagina 1344)</p> <p>Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken (op pagina 1342)</p> <p>Workflowacties maken: e-mails verzenden (op pagina 1349)</p> <p>Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten (zie "Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten" op pagina 1352)</p> <p>Workflowacties maken: waarden bijwerken (op pagina 1355)</p> <p>Workflowacties maken: wachten (op pagina 1357)</p>

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
	<p>De volgorde van workflowregelacties wijzigen (op pagina 1360)</p> <p>De volgorde van workflowregels wijzigen (op pagina 1361)</p> <p>Workflowregels en -acties deactiveren (op pagina 1362)</p> <p>Workflowregels en -acties verwijderen (op pagina 1363)</p> <p>Workflowinstances bekijken (zie "Workflowinstances weergeven" op pagina 1367)</p> <p>Instances uit de Workflowmonitor verwijderen (op pagina 1369)</p> <p>Toewijzingsregels instellen (op pagina 1376)</p> <p>Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads (zie "Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads" op pagina 1383)</p> <p>Lay-outs voor het omzetten van leads maken (op pagina 1384)</p> <p>De prognosedefinitie instellen (op pagina 1387)</p> <p>Prognosedefinitie bijwerken (op pagina 1393)</p> <p>Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen (op pagina 1395)</p> <p>Lijst met branches van uw bedrijf aanpassen (op pagina 1402)</p>
Hulpprogramma's voor gegevensbeheer (op pagina 1403)	<p>Voorbereiding voor gegevens importeren (op pagina 1450)</p> <p>Records koppelen tijdens import (op pagina 1442)</p> <p>Uw gegevens importeren (op pagina 1585)</p> <p>Importresultaten bekijken (zie "Importresultaten beoordelen" op pagina 1590)</p> <p>Uw gegevens exporteren (op pagina 1592)</p> <p>Exportresultaten beoordelen (op pagina 1594)</p> <p>Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand (op pagina 1600)</p> <p>Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand (op pagina 1595)</p> <p>Wachtrijen voor integratiegebeurtenissen maken (op pagina 1604)</p> <p>Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren (op pagina 1605)</p>

In deze sectie	Worden deze taken beschreven
Inhoudbeheer (zie "Inhoudsbeheer" op pagina 1607)	Productcategorieën instellen (op pagina 1608) Bedrijfsproducten instellen (op pagina 1609) Prijzlijsten instellen voor PRM (op pagina 1611) Bijlagen van uw bedrijf beheren (op pagina 1615) Beoordelingsscripts instellen (op pagina 1616) Rapportmappen instellen (op pagina 752)
Integratie van webservices (op pagina 1595)	WSDL- en schemabestanden downloaden (op pagina 1596) Het gebruik van webservices beoordelen (op pagina 1598)
Beheer Life Sciences (op pagina 1623)	Slimme gesprekken beheren (op pagina 1623)

Daarnaast kunnen beheerders gewoonlijk het volgende doen:

- Aangepaste rapporten maken voor eigen gebruik of voor distributie in het gehele bedrijf. Zie [Rapporten](#) (op pagina 737) voor instructies.
- Gefilterde lijsten maken voor distributie in het gehele bedrijf. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor instructies.

Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor informatie over het gebruik van Oracle On Demand Expression Builder.

Processen voor het beheren van Oracle CRM On Demand

Met de beheerderspagina's van Oracle CRM On Demand kunt u de implementatie van Oracle CRM On Demand voor uw gebruikers beheren en ook kunt u hier uw gegevensvereisten instellen. Bovendien kunt u de beheerderspagina's gebruiken om de vormgeving van Oracle CRM On Demand aan te passen aan de specifieke behoeften van uw bedrijf. Gebruik de volgende richtlijnen om de implementatie van Oracle CRM On Demand te beheren:

1 Bestudeer alle beschikbare hulpbronnen.

Bestudeer de volgende hulpbronnen voordat u een nieuwe Oracle CRM On Demand--*implementatie gaat opzetten*:

- Lees de *beheerdersgids voor Oracle CRM On Demand*. Deze gids is beschikbaar voor alle beheerders en biedt informatie over het inschakelen van functionaliteit in Oracle CRM On Demand. Klik in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Training en ondersteuning' voor meer informatie over hoe u toegang kunt krijgen tot de *beheerdersgids voor Oracle CRM On Demand*.
- Klik in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Training en ondersteuning' en bestudeer de aanvullende instrumenten, sjablonen, controlelijsten, webseminars en gidsen.
- Geef u op voor de cursus 'Administration Essentials' van Oracle University.

2 Evalueer uw bedrijfsprocessen en de gebruikersrollen binnen uw organisatie.

Ga naar 'My Oracle Support' en bestudeer *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*. Download en gebruik 'Custom Field Setup Template' om uw implementatie vanaf het begin goed te plannen. Deze sjabloon vindt u op de pagina 'Tools and Templates' van het 'Training and Support Center' van 'My Oracle Support'.

- Definieer de gegevenstoegang en geef aan hoe gegevens beveiligd worden. Houd hierbij rekening met de volgende factoren en functionaliteit:
 - **Toegangsprofielen.** Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie.
 - **Teams.** Zie [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92) voor meer informatie.
 - **Boeken.** Zie [Boekbeheer](#) (zie "[Boekenbeheer](#)" op pagina 1287) voor meer informatie.
 - **Zichtbaarheid manager.** Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#) (op pagina 1087).
- Definieer het gegevensmodel en hieraan verwante velden. Evalueer voor welke rapporten een trendanalyse of een reallimetrendanalyse moet worden uitgevoerd, en de recordtypen die hierbij worden ondersteund.
- Definieer de volgende processen die betrekking hebben op het valideren van en het communiceren met gegevens:
 - Verkoopprocessen opstellen. Zie [Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen](#) (op pagina 1395) voor meer informatie.
 - Lay-outs en veldtoewijzingen voor leadconversie definiëren. Zie [Leadconversiebeheer](#) (op pagina 1382) voor meer informatie.
 - Veldbeheer definiëren. Zie [Veldbeheer](#) (op pagina 1131) voor meer informatie.
 - Workflowprocessen beheren. Zie [Bedrijfsprocesbeheer](#) (op pagina 1324) voor meer informatie.
 - Oracle CRM On Demand met webservices integreren. Zie [Integratie van webservices](#) (op pagina 1595) voor meer informatie.
- Definieer testomgevingen voor uw klanten en voeg andere omgevingen voor trainingen en het uitvoeren van tests toe.

3 Geef instellingen op voor uw bedrijf.

Elk bedrijf is uniek. In Oracle CRM On Demand kunt u veel bedrijfsinstellingen aanpassen, zodat ze overeenkomen met de opzet van uw bedrijf.

- Geef het belastingjaar, de talen, de valuta's, de wisselkoersen enzovoorts op die in uw bedrijf worden gebruikt.
- Vraag de juiste toegangsrechten en testomgevingen voor uw klanten aan. Zie [Bedrijfsprofielen en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over het opgeven van instellingen voor uw bedrijf.

4 Geef instellingen op voor uw gebruikersprofielen.

Gebruikers in een bedrijf hebben specifieke rollen en verantwoordelijkheden. Sommige gebruikers hebben toegang tot bepaalde gegevens, terwijl anderen dit niet hebben. Voordat u gebruikers gaat toevoegen, stelt u eerst de toegang en de rol voor elk gebruikerstype in.

- Stel de toegangsprofielen voor uw bedrijf in. Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie.
- Stel de rollen voor uw Oracle CRM On Demand-gebruikers in. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie.
- Stel uw toegangsmodel in, bijvoorbeeld boeken, teams enzovoorts. Zie [Boekbeheer](#) (zie "[Boekenbeheer](#)" op pagina 1287) en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92) voor meer informatie.

5 Configureer het gegevensmodel. U kunt bijvoorbeeld velden en recordtypen toevoegen of de namen hiervan wijzigen.

Gegevensvereisten zijn ook uniek voor ieder bedrijf. In Oracle CRM On Demand kunt u nieuwe velden toevoegen aan bestaande recordtypen, velden hernoemen zodat ze overeenkomen met de terminologie die in uw bedrijf worden gebruikt, en tevens kunt u nieuwe aangepaste recordtypen toevoegen. Doe het volgende voordat u begint met het toevoegen van gegevens:

- Voeg de nieuwe velden en recordtypen toe die u nodig hebt bij het definiëren van uw gegevensmodel. Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) en [Recordtypen toevoegen](#) (op pagina 1203) voor meer informatie.
- Hernoem de velden en recordtypen zodat ze overeenkomen met uw specifieke bedrijfsterminologie. Zie [Veldnamen wijzigen](#) (op pagina 1149) en [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201) voor meer informatie.
- Vul keuzelijsten in. U kunt de importfunctionaliteit gebruiken om grote hoeveelheden keuzelijstwaarden snel te importeren in keuzelijstvelden. Zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153) voor meer informatie.
- Configureer lay-outs. Geef alleen de velden weer die nodig zijn voor elke rol en voor het gebruik van dynamische lay-outs. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) en [Dynamische paginalay-outs opgeven](#) (op pagina 1174) voor meer informatie.
- Configureer uw processen, zoals workflows, verkoopprocessen enzovoorts. Zie [Bedrijfsprocesmanagement](#) (zie "[Bedrijfsprocesbeheer](#)" op pagina 1324) en [Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen](#) (op pagina 1395) voor meer informatie.
- Configureer lijsten voor rollen. De eerste tien lijsten worden weergegeven op de startpagina van een gebruiker. We raden u aan lijsten geen grote hoeveelheden gegevens te laten retourneren. De aanbevolen, beheersbare hoeveelheid records voor dagelijkse taken is 25 tot 100. Tevens raden we u aan de volgende richtlijnen te hanteren:
 - Gebruik geïndexeerde velden wanneer dit mogelijk is.
 - Voeg velden die gebruikers regelmatig willen bijwerken, aan de lijst toe.

Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het configureren van lijsten.

6 Geef informatie over bedrijfsstatistieken door rapporten te genereren.

Gebruik de functie 'Rapporten' in Oracle CRM On Demand om aangepaste rapporten te genereren die zijn toegespitst op de behoeften van uw bedrijf, en stel deze rapporten beschikbaar voor gebruikers. Zie [Rapporten](#) voor meer informatie over rapporten.

7 Importeer uw gegevens en gebruikers.

Gebruik de importfunctie om oudere gegevens te importeren in Oracle CRM On Demand. U kunt al uw gebruikers importeren of uw gebruikers handmatig toevoegen via de pagina 'Gebruikersbeheer'. Wanneer gebruikers zijn toegevoegd, ontvangen ze een e-mail met hun tijdelijke wachtwoord zodat ze toegang hebben tot Oracle CRM On Demand en gelijk kunnen beginnen met hun werk. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het importeren van gegevens.

Beheerderssjablonen tijdens set-up gebruiken

U kunt set-upsjablonen voor beheerders gebruiken waarmee u de bedrijfsgegevens kunt organiseren en Oracle CRM On Demand efficiënt kunt implementeren.

Nadat u uw gegevens hebt ingevoerd in de sjablonen, kunt u tijdens het installeren en aanpassen van de toepassing de sjablonen als referentie gebruiken.

Ga als volgt te werk om set-upsjablonen voor beheerders te openen:

- 1 Klik op de koppeling van de gewenste sjabloon.
Koppelingen voor de beschikbare sjablonen worden in de volgende sectie weergegeven.
- 2 Sla de sjabloon op uw computer op.
- 3 Open het opgeslagen bestand.

Gebruik bijhouden in Oracle CRM On Demand

Met de functie 'Gebruik bijhouden' kunnen bedrijven het gebruik, zoals gebruik door gebruikers en toepassingen, en instellings- en configuratiegegevens, van hun toepassing in Oracle CRM On Demand controleren en analyseren. Er zijn een aantal vooraf gebouwde rapporten voor het bijhouden van het gebruik voor rapportage van gebruik van Oracle CRM On Demand. Naast de vooraf gebouwde rapporten is het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' in het gebied 'Analytische gegevens' in Oracle CRM On Demand Answers beschikbaar voor bedrijven die hun gebruik van Oracle CRM On Demand verder willen analyseren.

U wilt bijvoorbeeld rapporten maken om informatie te verkrijgen over het volgende:

- Gebruikers die zich in de afgelopen 30 dagen niet hebben aangemeld
- Recordtypen waarvoor in de afgelopen 30 dagen geen records zijn gemaakt, bijgewerkt of verwijderd
- Het aantal workflowregels, aangepaste velden en aangepaste tabbladen dat in Oracle CRM On Demand is gemaakt

TIP: Zie [Het gebruik van webservices beoordelen](#) (op pagina 1598) voor meer informatie.

De machtiging 'Gebruik bijhouden' moet in uw gebruikersrol zijn opgenomen om toegang te krijgen tot de vooraf gebouwde rapporten voor het bijhouden van gebruik en om nieuwe rapporten te maken in het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'. De machtiging 'Gebruik bijhouden' wordt standaard ingeschakeld voor de rol van systeembeheerder van uw bedrijf.

De machtiging 'Gebruik bijhouden'

Systeembeheerders van uw bedrijf kunnen desgewenst de machtiging 'Gebruik bijhouden' inschakelen voor andere gebruikersrollen. Neem echter de onderstaande implicaties in overweging voordat u de machtiging 'Gebruik bijhouden' inschakelt voor een gebruikersrol:

- Gebruikers met de machtiging 'Gebruik bijhouden' in hun gebruikersrol hebben toegang tot het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' in Oracle CRM On Demand Answers, maar ook tot de vooraf gebouwde rapporten voor het bijhouden van gebruik.
- De toegang tot de gegevens voor het bijhouden van gebruik wordt niet beveiligd met andere toegangsinstellingen, zoals de toegangsinstellingen voor recordtypen in toegangsprofielen en gebruikersrollen. Daarom hebben gebruikers met de machtiging 'Gebruik bijhouden' in hun gebruikersrol toegang tot alle gegevens in het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'.

Aangezien een aantal gebruiksgegevens van uw bedrijf als gevoelig kan worden beschouwd, zorgt u ervoor dat alleen de juiste gebruikers de machtiging 'Gebruik bijhouden' krijgen toegewezen.

- Rapportage voor het bijhouden van gebruik kan leiden tot intensief gebruik van systeembronnen.

Als u enkele rapporten voor het bijhouden van gebruik beschikbaar wilt maken voor bepaalde gebruikers, maar als u die gebruikers geen volledige toegang tot het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' en vooraf gebouwde rapporten wilt geven, dan kunt u overwegen om aangepaste rapporten met de relevante gegevens te maken. Vervolgens kunt u die rapporten opslaan in een map met gedeelde rapporten en kunt u de gebruikers alleen toegang geven tot die map.

In Oracle CRM On Demand kunt u gegevens bekijken over het gebruik van servicelimieten. Zie [Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven](#) (op pagina 1122) en [Historie gebruik servicelimiet weergeven](#) (op pagina 1123), en zie [Informatie over het gebruik van bestanden en records weergeven](#) (op pagina 1125) over het gebruik van bestanden en records.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over het onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' en over rapporten:

- [Vooraf gebouwde rapporten](#) (op pagina 745)
- [Analytisch onderwerpgebied Gebruik bijhouden](#) (zie "Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'" op pagina 833)
- [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 763)

Bedrijfsadministratie

Voordat u begint. De procedures die in de sectie 'Bedrijfsadministratie' worden beschreven kunnen alleen worden uitgevoerd als uw rol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvat (tenzij anders wordt aangegeven).

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor de procedures die betrekking hebben op de bedrijfsadministratie:

- [Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087)
- [Talen activeren](#) (op pagina 1099)
- [Licentiestatus controleren en gebruikers activeren](#) (op pagina 1100)
- [Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren](#) (op pagina 1102)
- [Aangepaste boekjaarkalenders maken](#) (op pagina 1109)
- [Alle wachtwoorden terugzetten](#) (op pagina 1111)
- [Aanmeldingsactiviteiten voor alle gebruikers beoordelen](#) (op pagina 1112)
- [Gebruik tot IP-adressen beperken](#) (op pagina 1112)
- [Resourcegebruik van uw bedrijf beoordelen](#) (op pagina 1113)
- [Bedrijfswaarschuwingen publiceren](#) (op pagina 1114)
- [Valuta's beheren](#) (op pagina 1116)
- [Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor](#) (op pagina 1120)
- [Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven](#) (op pagina 1122)
- [Historie gebruik servicelimiet weergeven](#) (op pagina 1123)
- [Waarschuwingen voor servicelimieten instellen](#) (op pagina 1124)
- [Informatie over het gebruik van bestanden en records weergeven](#) (op pagina 1125)

Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen

Bedrijfsgegevens en algemene standaardwaarden kunt u instellen op de pagina 'Bedrijfsprofiel'.

Bedrijfsgegevens. U kunt uw bedrijfsnaam, verzend- en factuuradressen, telefoonnummer en primaire relatie invoeren of bewerken. Als u zich hebt aangemeld voor een proefperiode, worden bepaalde gegevens over uw bedrijf overgenomen uit uw aanmeldingsgegevens.

Algemene standaardwaarden. U kunt standaardwaarden voor uw gehele bedrijf instellen. Deze waarden kunnen door gebruikers worden overschreven.

LET OP: de systeembeheerder kan de landinstelling wijzigen. Als u de landinstelling wijzigt, stelt u de klantenservice op de hoogte zodat deze de noodzakelijke stappen kan ondernemen om uw tijdzone-instelling, rapporten en dashboards bij te werken. Taal, valuta en tijdzone kunnen alleen met behulp van de klantenservice worden gewijzigd.

Voordat u begint. Lees [Profielinstellingen voor gebruikers](#) (zie "[Gebruikersprofielen instellen](#)" op pagina 666) zorgvuldig door zodat u weet wat het effect van deze instellingen is.

Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvatten.

Ga als volgt te werk om uw bedrijfsprofiel te bewerken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel' in de sectie 'Bedrijfsprofiel'.
- 4 Klik op de pagina 'Bedrijfsprofiel' op de knop 'Bewerken' (of maak gebruik van inline bewerken) en breng de gewenste wijzigingen aan.
- 5 Sla de record op.

In deze tabel worden enkele van de weergegeven velden omschreven.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste bedrijfsgegevens	
Aanmeld-ID bedrijf	Een unieke ID voor uw bedrijf. Wanneer u nieuwe gebruikers maakt, is dit het eerste gedeelte van de 'Aanmeld-ID gebruiker' (Aanmeld-ID bedrijf /Gebruikers-ID).
Primaire relatie	<p>Wordt standaard ingesteld op ADMIN of de alias van de eerste gebruiker van uw bedrijf die zich aanmeldt, maar kan worden gewijzigd in iedere gebruiker. Informatie over productupdates en andere belangrijke informatie worden verzonden naar de primaire relatie.</p> <p>Als de primaire relatie niet beschikbaar is, kunt u een distributielijst als het e-mailadres van de primaire relatie invoeren. Op deze manier worden meerdere personen gewaarschuwd in het geval van een systeemstoring als er andere belangrijke informatie moet worden gecommuniceerd. U kunt dit op een van de volgende twee manieren doen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In de gebruikersrecord voor de primaire relatie kunt u een bestaande distributielijst als het e-mailadres invoeren. Houd hierbij rekening met het feit dat wanneer de met de primaire relatie een actie wordt uitgevoerd in het systeem op basis waarvan een geautomatiseerde e-mail wordt verzonden, alle gebruikers in de distributielijst deze melding ontvangen. ■ U kunt een nieuwe dummygebruiker maken en deze een naam geven zoals 'DistributieLijst'. Vervolgens kunt u de distributielijst in de gebruikersrecord van de dummygebruiker als het e-mailadres invoeren. Op deze manier stelt u een van uw licenties alleen voor deze taak beschikbaar. <p>Opmerking: u kunt de gebruiker die u als primaire relatie hebt ingesteld, niet deactiveren. Als u de status van de oorspronkelijke primaire gebruiker wilt wijzigen in Inactief, geeft u een andere gebruiker op als primaire relatie.</p>
Bedrijfsinstellingen	

Veld	Omschrijving
Standaardtaal	<p>De taal die standaard voor uw gebruikers wordt gebruikt. U kunt aanvullende talen activeren, zodat gebruikers de instelling voor hun eigen gebruik kunnen wijzigen. Zie Talen activeren (op pagina 1099) voor meer informatie over het toevoegen van talen.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Standaardregio	<p>De regionale instellingen die standaard voor uw gebruikers worden gebruikt. Gebruikers kunnen de instelling voor hun eigen gebruik wijzigen op de pagina 'Gebruikersprofiel'. Op basis van deze instellingen wordt de notatie voor datums, tijden, valuta's, getallen en telefoonnummers bepaald.</p>
Standaardvaluta	<p>De valuta die standaard voor uw gebruikers wordt gebruikt. U kunt aanvullende valuta's activeren, zodat gebruikers de instelling voor hun eigen gebruik kunnen wijzigen (zie Valuta's beheren (op pagina 1116)). Op basis van de hier ingestelde valuta wordt echter bepaald welke standaardvaluta wordt gebruikt voor prognoses, die voor het gehele bedrijf gelden.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Standaardtijdzone	<p>Standaardtijdzone voor uw bedrijf.</p> <p>Voor sommige functies, zoals het genereren van prognoses, wordt de tijdzone van de hostfaciliteit in plaats van deze standaardtijdzone gebruikt. Neem contact op met de klantenservice als u deze tijdzone wilt weten. Gebruikers in andere regio's kunnen ervoor kiezen om hun eigen tijdzone te gebruiken, die wordt ingesteld op de pagina 'Gebruikersprofiel'.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Modus 'Voorbeeld voor records'	<p>De standaardmodus 'Voorbeeld voor records instellen' in uw bedrijf. U kunt de voorbeeldfunctie inschakelen en opgeven hoe het voorbeeldvenster moet worden geopend. Afhankelijk van de instelling wordt een voorbeeldvenster geopend wanneer gebruikers de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatsen of wanneer ze klikken op een voorbeeldpictogram dat verschijnt wanneer ze de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatsen.</p> <p>Het voorbeeldvenster bevat de eerste sectie van de gegevenspagina van de record. U kunt de voorbeeldfunctie voor records ook uitschakelen door in dit veld de optie 'Uit' te selecteren. Dit veld is standaard ingesteld op 'Klik op voorbeeldpictogram' wanneer Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een nieuw bedrijf.</p> <p>Gebruikers kunnen de standaardinstelling van het bedrijf overschrijven door een andere voorbeeldmodus in te stellen op hun pagina 'Persoonlijke gegevens'.</p>
Inline bewerken ingeschakeld	<p>Hiermee wordt de functionaliteit voor inline bewerken in- of uitgeschakeld.</p> <p>Als inline bewerken is ingeschakeld, kunnen gebruikers de velden rechtstreeks bewerken op lijst- en gegevenspagina's (dus zonder de</p>

Veld	Omschrijving
	<p>bewerkingspagina voor de record te openen).</p> <p>Inline bewerken wordt ondersteund op lijstpagina's en gegevenspagina's, en in veel gekoppelde records op gegevenspagina's voor hoofdrecords.</p> <p>De volgende veldtypen in gekoppelde records kunnen niet worden bewerkt vanuit de gegevenspagina van de hoofdrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Velden die niet worden weergegeven op de gegevenspagina van de gekoppelde record zelf. ■ Berekende velden, zoals 'Volledige naam'. ■ Alleen-lezen velden op de bewerkingspagina van de gekoppelde record. <p>Wanneer dezelfde gekoppelde record onder meerdere hoofdrecords kan worden weergegeven, kunnen de velden die bij de relatie horen wel worden bewerkt. De velden die bij de gekoppelde record zelf horen, kunnen echter niet worden bewerkt. Voorbeeld: in een Accountteam-lijst voor een accountrecord, kan het veld 'Rol team' worden bewerkt, omdat dat veld deel uitmaakt van de relatie tussen de account en het teamlid. De velden 'Achternaam' en 'Voornaam' kunnen echter niet worden bewerkt, omdat ze horen bij de gebruikersrecord (van het teamlid).</p>
Berichtencentrum ingeschakeld	<p>Met dit veld wordt geregeld of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ het berichtencentrum wordt weergegeven op de knoppenbalk. ■ het pictogram 'Aantekeningen' en de lijst met aantekeningen beschikbaar zijn op de gegevenspagina's van records. ■ gebruikers de widget van het berichtencentrum kunnen gebruiken.
Controleerbare velden type record	<p>Het maximum aantal velden dat u voor elk object kunt controleren, wordt weergegeven in een alleen-lezen veld. De standaardwaarde is 35, maar systeembeheerders kunnen deze waarde wijzigen.</p> <p>Opmerking: voor elk extra veld dat wordt gecontroleerd, moet een andere record in de database worden gemaakt wanneer dit veld wordt gewijzigd. Als u te veel velden tegelijk controleert, kan dit van invloed zijn op de prestaties wanneer u de gecontroleerde record opslaat.</p>
Vervaldatum controle (dagen)	<p>Het aantal dagen voordat veldcontrolerecords worden opgeschoond. Systeembeheerders kunnen hiervoor een waarde tussen 1 en 90 dagen instellen. Als u wilt zien welke waarde voor uw bedrijf is ingesteld, gaat u naar de sectie 'Beveiligingsinstellingen van bedrijf' op de pagina 'Bedrijfsprofiel'. Met de waarde nul (0) wordt aangegeven dat er geen veldcontrolerecords worden opgeschoond. Alleen de klantenservice van Oracle CRM On Demand kan de waarde 0 instellen. Systeembeheerders moeten beschikken over de machtiging 'Veldcontrole beheren' om deze instelling te wijzigen.</p>

Veld	Omschrijving
Head-up Display	<p>Als de functionaliteit 'Head-up display' is ingeschakeld, zijn in de head-up display onder aan het browservenster koppelingen naar de gerelateerde informatiesecties van de pagina (bijvoorbeeld gekoppelde recordsecties) beschikbaar. Gebruikers kunnen de head-up display ook volledig van de gegevenspagina's verwijderen door de functionaliteit uit te schakelen in het persoonlijke profiel. Zie Oracle CRM On Demand: overzicht per pagina (zie "Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand" op pagina 33) voor meer informatie over de functionaliteit 'Head-up display'.</p> <p>OPMERKING: de functionaliteit 'Head-up display' kan op bedrijfsniveau en door elke afzonderlijke gebruiker worden in- of uitgeschakeld. De persoonlijke instelling van een gebruiker overschrijft de instelling op bedrijfsniveau. De kleuren in de head-up display worden bepaald op basis van het thema dat u gebruikt. Zie Uw thema instellen (op pagina 669) voor meer informatie over het kiezen van een thema.</p>
Algemene zoekmethode	<p>Selecteer welke zoekmethode u in het zoekvak van de knoppenbalk beschikbaar wilt maken voor gebruikers.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gerichte zoekactie. Hiermee wordt in bepaalde velden naar overeenkomsten gezocht, die in het zoekvak worden weergegeven. Dit is de standaardinstelling in de toepassing. <p>Wanneer een gebruiker waarden in verschillende velden invoert, werkt deze als AND-voorwaarde. Weergegeven worden de records met velden die overeenkomen met de beginwaarden van alle woorden binnen het tekstvak. Als jokertekens worden gebruikt, wordt gezocht naar overeenkomende subtekenreeksen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zoekactie met trefwoorden. Hiermee wordt gezocht naar records in de standaardvelden die specifiek zijn voor elk recordtype. Hiermee kan de gebruiker alles in het ene tekstvak typen waarbij elk woord jokertekens bevat. Deze zoekactie kan van invloed zijn op de prestaties. <p>Wanneer een gebruiker een waarde in het vak invoert, werkt deze als OR-voorwaarde. In het systeem worden de records weergegeven met een overeenkomende waarde in een van de standaardzoekvelden.</p> <p>Zie Records zoeken (op pagina 45) voor meer informatie.</p>
Beginmaand boekjaar	<p>Dit veld bevat de maand waarin uw boekjaar begint.</p> <p>Dit veld wordt voor het eerst ingesteld wanneer uw bedrijf wordt gemaakt en kan niet worden gewijzigd door de beheerder.</p> <p>Deze instelling is van invloed op rapporten waarmee omzet in uw boekjaar wordt gemeten.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Begindatum boekjaar	<p>Dit veld bevat de datum in de opgegeven maand waarin uw boekjaar begint.</p>

Veld	Omschrijving
	<p>Dit veld wordt voor het eerst ingesteld wanneer uw bedrijf wordt gemaakt en kan niet worden gewijzigd door de beheerder.</p> <p>Deze instelling is van invloed op rapporten waarmee omzet in uw boekjaar wordt gemeten.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Type boekjaarkalender	<p>In dit veld wordt het type boekjaarkalender weergegeven dat u gebruikt. U kunt kiezen uit de volgende waarden: 'Kalenderkwartalen', '4-4-5', '5-4-4' en 'Aangepaste boekjaarkalender'. Deze instelling is van invloed op analyses, bedrijfsplannen en prognoses die op tijd zijn gebaseerd. Dit veld kan niet worden gewijzigd door de beheerder.</p> <p>Neem contact op met de klantenservice als u dit veld wilt bijwerken.</p>
Gemiddelde productkans ingeschakeld	<p>Op basis van deze optie wordt bepaald hoe de productkans wordt bijgewerkt wanneer de gebruiker op de knop 'Totalen verkoopkans bijwerken' klikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als de optie is geselecteerd, wordt de verkoopkans berekend op basis van het gewogen gemiddelde van de kans voor elk van de gekoppelde producten: $\text{Verkoopkans} = \text{SUM}(\text{verwachte omzet per product}) / \text{SUM}(\text{omzet per product})$ Als de optie niet is geselecteerd, wordt de kans niet bijgewerkt als onderdeel van de actie. <p>OPMERKING: de knop 'Totalen verkoopkans bijwerken' bevindt zich op de gegevenspagina voor verkoopkansen, in de titelbalk van de sectie met productgerelateerde informatie.</p>
Opslaan en product toevoegen inschakelen	<p>Als deze instelling is geselecteerd en een gebruiker een nieuwe verkoopkansrecord maakt, wordt in plaats van de knop 'Opslaan' de knop 'Opslaan en product toevoegen' in de koptekst van de pagina 'Verkoopkans' weergegeven. Als deze instelling niet is geselecteerd en een gebruiker een nieuwe verkoopkansrecord maakt, wordt de knop 'Opslaan en product toevoegen' niet weergegeven in de koptekst van de pagina 'Verkoopkans' en is alleen de knop 'Opslaan' beschikbaar.</p>
Gesplitste omzet verkoopkans inschakelen	<p>Selecteer deze optie als de omzet van verkoopkansen over teamleden kan worden gesplitst.</p> <p>Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden de knoppen 'Totalen vernieuwen' en 'Scheiding splitsen' op de pagina 'Verkoopkansteam: gebruikers bewerken' weergegeven. Hiermee kan de omzet over teamleden worden gesplitst. Op de pagina's 'Omzetprognose verkoopkans' en 'Mijn verkoopkansen' worden de verkoopkansen weergegeven waarvan de gebruiker een teamlid is met een gesplitste omzet van meer dan 0.</p> <p>Als dit selectievakje is uitgeschakeld, worden de knoppen 'Totalen vernieuwen' en 'Scheiding splitsen' niet weergegeven op de pagina</p>

Veld	Omschrijving
	'Verkoopkansteam: gebruikers bewerken'. Op de pagina 'Omzetprognose verkoopkans en mijn verkoopkansen' worden de verkoopkansen weergegeven waarvan de gebruiker eigenaar is.
Instelling bedrijfsthema	
Themanaam	<p>Het thema bepaalt het uiterlijk van Oracle CRM On Demand. Als Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een nieuw bedrijf, is 'Oracle' het standaardthema. Als u dit thema wilt wijzigen, klikt u op de lijst 'Themanaam' en selecteert u het gewenste thema voor het bedrijf. Gebruikers kunnen deze instelling in hun persoonlijke voorkeuren overschrijven.</p> <p>Thema's zijn niet van invloed op de werking van Oracle CRM On Demand. Beheerders kunnen aangepaste thema's maken in Oracle CRM On Demand. Neem contact op met uw beheerder als u eigen thema's wilt indienen voor gebruik in Oracle CRM On Demand.</p>
Zichtbaarheidsinstellingen bedrijfsgegevens	
Zichtbaarheid manager ingeschakeld	Selecteer deze optie als managers de records mogen bekijken van gebruikers die direct of indirect aan hen rapporteren. De manager van een gebruiker wordt bepaald aan de hand van het veld 'Rapporteert aan' op de pagina 'Gebruikersgegevens'.
Overerving bovenliggend team inschakelen	Selecteer deze optie als u wilt instellen dat verkoopkans- en relatieteams de accountteamleden overnemen. Als deze optie is geselecteerd, worden nieuwe teamleden die aan het accountteam worden toegevoegd, ook toegevoegd aan elk relatie- en verkoopkansteam dat aan de account is gerelateerd.
Standaardgroepstoewijzing	Selecteer deze optie als u wilt toestaan dat groepsleden het eigendom van accounts, activiteiten, relaties, huishoudens, verkoopkansen en portefeuilles kunnen delen. Zie Groepsbeheer (op pagina 1317) voor meer informatie.
Boeken inschakelen	<p>Hiermee wordt bepaald of in 'Boekselectie' aangepaste boeken worden weergegeven. Als dit selectievakje is uitgeschakeld, worden in 'Boekselectie' alleen gebruikersboeken en boeken voor gemachtigden (indien aanwezig) weergegeven.</p> <p>LET OP: schakel het selectievakje 'Boeken inschakelen' pas in nadat u uw boekenhiërarchie hebt gemaakt. U kunt het vakje niet meer uitschakelen nadat u dit hebt ingeschakeld. U kunt wel wijzigingen in uw boekenhiërarchie doorvoeren nadat u het selectievakje hebt ingeschakeld.</p>
Boekselectie weergeven	Hiermee kunt u 'Boekselectie' in- of uitschakelen. Met 'Boekselectie' kunt u zoekacties verfijnen voor records van een bepaalde gebruiker, records van een gemachtigde of aangepaste boeken.
Integratie-instellingen	
Integratiegebeurtenis	Als u een nieuwe klant bent, is de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen automatisch ingeschakeld. Bent u echter een

Veld	Omschrijving
ingeschakeld	bestaande klant, dan moet de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen in Oracle CRM On Demand worden geconfigureerd door de klantenservice en door uw beheerder. Neem contact op met de klantenservice voor ondersteuning bij het beheer van integratiegebeurtenissen en om de gewenste maximumgrootte van de wachtrijen voor integratiegebeurtenissen op te geven.
Compatibiliteitsmodus Webservices R16	Hiermee wordt bepaald of webserviceaanvragen met de gebruikersnaam- en wachtwoordtokens worden verwerkt als aanvragen zonder status of als aanvragen met status zoals in Oracle CRM On Demand release 16 en eerder. Voor alle nieuwe bedrijven is dit selectievakje standaard uitgeschakeld.
Workflow inschakelen	Als uw bedrijf heeft ingesteld dat workflows zijn toegestaan, wordt deze instelling weergegeven. Deze instelling kan worden geactiveerd nadat u de workflowvoorwaarden hebt gemaakt die u wilt implementeren.
Desktopintegratie-instellingen	
Alternatieve download-URL voor PIM Sync	Deze instelling wordt zelden gebruikt. Alleen klanten die SSO voor Oracle PIM Sync On Demand hebben geconfigureerd, maken gebruik van deze instelling. Als uw bedrijf een andere PIM-synchronisatieclient gebruikt dan de standaard-Oracle PIM Sync On Demand-client, stelt u deze waarde in op de URL voor de aangepaste client die u wilt downloaden. Geef de volledige URL op (deze moet beginnen met <i>http://</i>).
Toegang tot PIM Sync-downloadpagina uitschakelen	Selecteer deze optie als u de optie 'Alternatieve download-URL voor PIM-synchronisatie' gebruikt om te voorkomen dat gebruikers Oracle PIM Sync On Demand downloaden vanuit Oracle CRM On Demand. Zie de veldomschrijving voor 'Alternatieve download-URL voor PIM-synchronisatie' voor meer informatie.
Uitgebreide koppeling PIM Sync-account uitschakelen	<p>Wanneer deze optie is geselecteerd, worden in Oracle PIM Sync On Demand relaties exact gekoppeld aan accounts in Oracle CRM On Demand.</p> <p>LET OP: als u deze optie selecteert, worden in Oracle PIM Sync On Demand alle records verwijderd die tijdens de synchronisatie niet identiek zijn.</p>
Koppeling PIM Sync-account uitschakelen	<p>Selecteer deze optie als u accountovereenkomsten tijdens de PIM-synchronisatie wilt uitschakelen. Als deze vlag is ingesteld, wordt het veld 'Bedrijf' in PIM toegewezen aan het veld 'Naam bedrijf' in PIM van de relatierecord voor Oracle CRM On Demand. De standaardmethoden voor accountovereenkomsten worden hierbij genegeerd.</p> <p>LET OP: als u deze optie selecteert, worden in Oracle PIM Sync On Demand alle records gedupliceerd die tijdens de synchronisatie niet identiek zijn.</p> <p>Zie De synchronisatie-engine en veldtoewijzingen (zie "Synchronisatie-engine en veldtoewijzing" op pagina 698) voor meer informatie over accountovereenkomsten.</p>

Veld	Omschrijving
Toegang voor bewerken Offline Client	Met deze instelling worden de toegangsrechten voor het bewerken van records gecontroleerd bij het laden of het downloaden (in eerdere releases werd de toegang in Oracle CRM On Demand alleen gecontroleerd bij downloaden). U wordt aangeraden de toegang te controleren op het moment dat gegevens worden geladen. De drie beschikbare opties zijn: 'Controleren tijdens laden' (standaardwaarde voor nieuwe klanten), 'Controleren tijdens downloaden' en 'Geen'. 'Controleren tijdens laden' is de aanbevolen optie voor klanten. Als de lege keuzelijstoptie is geselecteerd, wordt de toegang in Oracle CRM On Demand op dezelfde manier gecontroleerd als met de optie 'Controleren tijdens downloaden'.
Beveiligingsinstellingen van bedrijf	
Time-out voor inactiviteit systeem (minuten)	De toegestane tijd (in minuten) voordat de sessie van de gebruiker vanwege inactiviteit wordt beëindigd. Als dit veld geen waarde bevat, wordt de time-out voor interactieve sessies bepaald op basis van de waarde voor de standaardtime-out voor inactiviteit van het systeem. De huidige standaardtime-out voor inactiviteit van het systeem wordt weergegeven boven aan de sectie 'Beveiligingsinstellingen van bedrijf' op de pagina 'Bedrijfsprofiel'. Deze waarde wordt weergegeven als u de pagina 'Bedrijfsprofiel' bewerkt. Als u de time-out voor inactiviteit van het systeem wilt instellen op een waarde tussen 10 minuten en 60 minuten, neemt u contact op met de klantenservice.
Verificatietype	<p>Hier wordt weergegeven welke typen verificatie zijn toegestaan voor uw bedrijf. Deze waarde kan alleen worden toegewezen door de klantenservice. De volgende waarden zijn mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alleen ID/wachtwoord: alle gebruikers moeten zich aanmelden met behulp van hun gebruikers-ID en wachtwoord van Oracle CRM On Demand. ■ Alleen enkele aanmelding: alle gebruikers moeten zich aanmelden met behulp van het systeem voor enkele aanmelding van uw bedrijf. Gebruikers-ID's en wachtwoorden van Oracle CRM On Demand worden niet geaccepteerd. ■ ID/wachtw. of enkele aanmeld.: gebruikers kunnen zich bij Oracle CRM On Demand aanmelden met behulp van hun gebruikers-ID en wachtwoord van Oracle CRM On Demand of enkele aanmelding. <p>'Type verificatie' kan per gebruiker worden ingesteld door de beheerder op de pagina 'Gebruikersprofiel'. Als de waarde van de gebruiker leeg is, wordt de instelling op bedrijfsniveau gebruikt voor die gebruiker.</p>
Externe ID voor enkele aanmelding	Unieke bedrijfs-ID die door de klantenservice wordt toegewezen wanneer enkele aanmelding is geconfigureerd voor het bedrijf. Deze waarde kan niet door de beheerder worden gewijzigd, hoewel externe ID's voor elke gebruiker kunnen worden ingesteld op de pagina 'Gebruikersprofiel'.
Aanmeldpagina voor verificatie	De URL voor een bedrijfsspecifieke, aangepaste aanmeldpagina waarmee

Veld	Omschrijving
gebruikers-ID/wachtwoord	<p>de standaardaanmeldpagina van Oracle CRM On Demand wordt vervangen. De pagina wordt meestal gehost door een webserver van het bedrijf. De URL moet volledig gekwalificeerd zijn (beginnen met http:// of https://).</p> <p>Deze pagina wordt weergegeven nadat een gebruiker zich heeft afgemeld of de gebruikerssessie is beëindigd vanwege inactiviteit. Het bedrijf is ervoor verantwoordelijk dat gebruikers naar deze pagina worden geleid om zich hier aan te melden en niet op de standaardpagina van Oracle CRM On Demand.</p>
Aanmeldpagina voor SSO-verificatie	<p>De URL voor een bedrijfsspecifieke, aangepaste aanmeldpagina die wordt weergegeven nadat een gebruiker zich heeft afgemeld of wanneer de gebruikerssessie is beëindigd vanwege inactiviteit, als de gebruiker zich oorspronkelijk heeft aangemeld bij Oracle CRM On Demand met behulp van enkele aanmelding. De pagina wordt meestal gehost door een webserver van het bedrijf, zoals de bedrijfsportal voor enkele aanmelding. De URL moet volledig gekwalificeerd zijn (beginnen met http:// of https://).</p> <p>Het bedrijf is ervoor verantwoordelijk dat gebruikers naar deze pagina worden geleid om zich hier voor het eerst aan te melden met behulp van hun pagina voor enkele aanmelding in plaats van de standaardpagina van Oracle CRM On Demand. Als een gebruiker die zich heeft aangemeld met behulp van enkele aanmelding zich afmeldt, wordt een algemene pagina weergegeven met het volgende bericht: 'U bent afgemeld.'</p>
ITS URL voor SSO-verificatie	URL van SAML Intersite Transfer Service die wordt gebruikt voor enkele aanmelding bij Oracle CRM On Demand en wordt toegewezen door de klantenservice wanneer enkele aanmelding is geconfigureerd voor het bedrijf. Deze waarde kan niet worden gewijzigd door de beheerder.
Beperkingen IP-adres ingeschakeld	Zie Gebruik tot IP-adressen beperken (op pagina 1112).
Bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites ingeschakeld	<p>Hiermee wordt vervalsing van aanvragen tussen sites voorkomen. Als dit selectievakje is ingeschakeld, hebben gebruikers die aangepaste code maken voor Oracle CRM On Demand een beveiligingstoken nodig die als verborgen parameter in hun code wordt opgenomen. Zie Bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites (zie "Informatie over bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites" op pagina 1099) voor meer informatie.</p> <p>Dit selectievakje is standaard ingeschakeld wanneer Oracle CRM On Demand in uw bedrijf wordt ingesteld. U kunt deze instelling niet wijzigen.</p>

Veld	Omschrijving
Insluiten van iFrame inschakelen	Dit selectievakje is om beveiligingsredenen standaard uitgeschakeld en moet alleen worden ingeschakeld indien nodig. Als u dit selectievakje inschakelt, staat u gebruikers toe om pagina's in Oracle CRM On Demand in een iFRAME in te sluiten op een webpagina van een andere site. Als gebruikers Oracle CRM On Demand proberen in te sluiten in een iFRAME op een webpagina van een andere site en dit selectievakje niet is ingeschakeld, wordt de pagina in Oracle CRM On Demand uitgevouwen, zodat deze de bovenliggende pagina wordt. Deze instelling heeft geen invloed op widgets in Oracle CRM On Demand die u in bureaubladtoepassingen insluit.
Instelling toegankelijkheid in Analytics	
Onderwerpgebieden rapportage	<p>Gebruik deze keuzelijst om de toegankelijkheid in te stellen voor gebruikers die real-time rapportrecords in Oracle CRM On Demand Answers willen bekijken. Deze rapporten bieden real-time analyses van gegevens. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunnen gebruikers hun eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van hun ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunnen gebruikers hun eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met hen door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Deze instelling voor het gehele bedrijf is van toepassing, tenzij gebruikers op de pagina 'Persoonlijke gegevens' een waarde configureren voor het gebied 'Onderwerpgebieden rapportage'. Zie Rapporten (op pagina 737), met name de sectie 'Zichtbaarheid van records' in rapporten voor meer informatie over rapporten.</p>
Onderwerpgebieden historie	<p>Gebruik deze keuzelijst om de toegankelijkheid in te stellen voor gebruikers die analytische rapportrecords in Oracle CRM On Demand Answers willen bekijken. Deze rapporten bieden historische of trendanalyses of bevatten complexere berekeningen dan real-time rapporten. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunnen gebruikers hun eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van hun ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunnen gebruikers hun eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met hen door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Volledige zichtbaarheid: met deze instelling worden de weergaven 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team' gecombineerd.</p> <p>Deze instelling voor het gehele bedrijf is van toepassing, tenzij gebruikers op de pagina 'Persoonlijke gegevens' een waarde configureren voor het gebied 'Onderwerpgebieden historie'. Zie Rapporten (op pagina 737), met name de sectie 'Zichtbaarheid van records' in rapporten voor meer</p>

Veld	Omschrijving
	informatie over rapporten.
Alle records lezen op basis van rollen	<p>Gebruik deze keuzelijst als u wilt dat in Oracle CRM On Demand Answers de instelling 'Alle records lezen' op basis van objecten wordt gebruikt, zoals ingesteld op de pagina 'Toegang tot type record' in de wizard 'Rollenbeheer'. Als uw beheerder voor uw gebruikersrol bijvoorbeeld 'Alle records lezen' heeft ingesteld voor een bepaald object (door te klikken op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer', vervolgens een rol te bewerken en te klikken op 'Toegang tot type record'), kunt u alle records van dat object weergeven in Oracle CRM On Demand Answers, mits het selectievakje 'Alle records lezen op basis van rollen' is ingeschakeld in uw bedrijfs- of gebruikersprofiel.</p> <p>Zie De instelling 'Alle records lezen op basis van rollen' (zie "De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'" op pagina 668) voor informatie over wanneer en hoe deze instelling kan worden ingeschakeld.</p> <p>Als u de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' niet selecteert, wordt de weergave gebruikt die is ingesteld in de velden 'Onderwerpgebieden rapportage' en 'Onderwerpgebieden historie'.</p>
Communicatie-instellingen	
Automatisch afronden	<p>Als u deze instelling selecteert, worden alle communicatieactiviteiten in Oracle CRM On Demand automatisch afgerond wanneer een agent communicatie via een gesprek of e-mail beëindigt of voicemails opnieuw toewijst. Het scherm 'Afronden' is niet zichtbaar voor de agent. De activiteitstatus wordt automatisch ingesteld op 'Voltooid' en de oplossingscode wordt ingesteld op 'Automatisch afronden'.</p> <p>OPMERKING: deze instelling is niet van toepassing als de agent handmatig op de knop 'Afronden' op een pagina met communicatieactiviteitsdetails klikt. Nadat een agent bijvoorbeeld een voicemail heeft beluisterd, kan de agent op de knop 'Afronden' op de gegevenspagina voor activiteit voicemail klikken, waarna het scherm 'Afronden' wordt weergegeven en de agent de activiteit kan afronden.</p>
Aanvullende informatie	
Gebruikers met licentie, Actieve gebruikers, Inactieve gebruikers	Deze getallen zijn alleen lezen en geven het aantal gebruikers met een licentie en hun huidige status weer.

OPMERKING: sommige aanvullende velden kunnen worden weergegeven als uw bedrijf bepaalde functionaliteit heeft ingeschakeld.

Informatie over bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites

Om vervalsing van aanvragen tussen sites tegen te gaan, moeten gebruikers die aangepaste code met HTTP POST-aanvragen maken (met inbegrip van asynchroon JavaScript- en XML-aanvragen (AJAX)) waarmee gegevens in Oracle CRM On Demand moeten worden bijgewerkt, gemaakt of verwijderd, gebruikmaken van een beveiligingstoken die als verborgen parameter in de code is opgenomen. Als de beveiligingscode niet in de aangepaste code is opgenomen of als de beveiligingscode niet goed wordt gebruikt, mislukt de aanvraag. Wanneer de aanvraag mislukt, krijgt de gebruiker een foutbericht te zien waarin wordt gemeld dat de aanvraag niet kan worden voltooid, omdat de sleutel ongeldig of verlopen is, en dat de gebruiker de pagina moet vernieuwen.

De beveiligingstoken die gebruikers in hun code moeten opnemen wordt in de volgende tabel weergegeven.

Parameteronderdeel	Tokencode
Naam	%%%ODReqName%%%
Waarde	%%%ODReqValue%%%

OPMERKING: de beveiligingscode is hoofdlettergevoelig, en moet exact uit de tabel worden overgenomen. Als er een fout in de code van de token zit, mislukt de aanvraag.

Deze beveiligingsfunctie tegen vervalsing van aanvragen tussen sites wordt beheerd via het selectievakje 'Bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites ingeschakeld' op het bedrijfsprofiel. De functie wordt standaard ingeschakeld wanneer Oracle CRM On Demand voor uw bedrijf wordt geïmplementeerd; u kunt de functie niet uitschakelen.

Talen activeren

Oracle CRM On Demand is beschikbaar in vele talen. Alle standaardtekstvelden die bij het product zijn meegeleverd, zoals velden, keuzelijstwaarden, online-help en zelfstudies, worden weergegeven in de beschikbare talen.

Wanneer u echter velden of keuzelijstwaarden aanpast, moet u handmatig de equivalenten in andere talen invoeren als u deze in de vertaalde versie wilt weergeven. Anders worden ze weergegeven in de oorspronkelijke tekst, in het blauw en tussen haakjes, ongeacht de geselecteerde taal.

Aanvankelijk is alleen de taal actief die als standaardtaal van het bedrijf is geselecteerd toen uw bedrijf zich aanmeldde voor Oracle CRM On Demand.

Als u de taalopties beschikbaar wilt maken voor uw gebruikers, moet u deze opties activeren.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvatten.

Ga als volgt te werk om talen te activeren:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.

- 3 Klik in de sectie 'Talen' op de koppeling 'Bedrijfsprofiel'.
- 4 Selecteer in de kolom 'Actief' de talen die u beschikbaar wilt maken voor uw medewerkers.
OPMERKING: De notaties voor datum-, tijd- en valutaweergave worden bepaald op basis van andere instellingen, niet de instelling 'Taal'.
- 5 Sla de record op.

Licentiestatus controleren en gebruikers activeren

U kunt de licentiestatus controleren en vergelijken met het aantal actieve gebruikers. U hebt voor elke gebruiker een licentie nodig. (Een *actieve gebruiker* is een gebruiker die toegang heeft tot de toepassing.)

Het aantal licenties is medebepalend voor de hoeveelheid gegevens die in de toepassing voor uw bedrijf kan worden opgeslagen.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Bedrijf beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de licentiestatus en het aantal actieve en niet-actieve gebruikers te controleren:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel' in de sectie 'Bedrijfsprofiel'.
- 4 Controleer in de sectie 'Aanvullende informatie' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' het aantal gelicentieerde, actieve en niet-actieve gebruikers.
 - Deactiveer gebruikers die geen toegang meer nodig hebben tot de toepassing om licenties vrij te maken. Zie [Gebruikers deactiveren](#) (op pagina 1233) voor meer informatie over het deactiveren van licenties.
 - Neem contact op met een verkoper van Oracle CRM On Demand wanneer u meer licenties wilt aanschaffen.

Aanmeldings- en wachtwoordbeleid

Oracle CRM On Demand biedt de hoogste beveiligingsniveaus voor uw bedrijf. Beveiligingsbeperkingen zijn ingebouwd om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde gebruikers toegang tot uw gegevens hebben.

Daarnaast kunt u bepaald beleid voor aanmelding, wachtwoorden en verificatie opleggen om het beveiligingsniveau binnen uw bedrijf te verhogen. U kunt de time-out voor het aanmelden bijvoorbeeld op 15 minuten instellen om beter aan het beveiligingsbeleid van het bedrijf te kunnen voldoen. En als uw gebruikers hun wachtwoord vergeten, kunnen ze gewoon een nieuw wachtwoord krijgen door een aantal controlevragen te beantwoorden. Als extra veiligheidsmaatregel kunt u het maximum aantal uren voor een

actieve sessie opgeven. U kunt bijvoorbeeld instellen dat een actieve aanmeldsessie van een gebruiker een uur mag duren. Wanneer gebruikers de limiet voor de actieve sessie hebben bereikt en een actie binnen Oracle CRM On Demand proberen uit te voeren, worden de gebruikers gedwongen om hun aanmeldgegevens in te voeren voordat zij de sessie kunnen vervolgen.

Veiligheidsoverwegingen

Voordat u uw aanmeldings- en wachtwoordcontrole instelt, moet u zorgvuldig uw behoeften op het gebied van beveiliging overwegen. U moet onder andere de volgende vragen beantwoorden:

- Welk type gebruikers-ID wilt u gebruiken?
- Hoelang moet een tijdelijk wachtwoord dat automatisch is gegenereerd geldig zijn?
- Welk maximum aantal aanmeldpogingen is toegestaan voordat een gebruiker geen toegang meer krijgt tot de toepassing?
- Hoelang kan de gebruiker zich niet meer aanmelden? Hoe vaak wilt u dat gebruikers hun wachtwoord wijzigen?
- Moeten nieuwe wachtwoorden anders zijn dan oude wachtwoorden?
- Welke lengte moeten wachtwoorden minimaal hebben?
- Als gebruikers hun wachtwoord zijn vergeten, hoeveel beveiligingsvragen moeten ze dan juist beantwoorden om het wachtwoord opnieuw te kunnen instellen?
- Hoeveel beveiligingsvragen moeten juist zijn beantwoord voordat het wachtwoord van een gebruiker automatisch wordt teruggezet?
- Mogen gebruikers hun gebruikers-ID of e-mailadres wijzigen?
- Hoe lang wilt u dat een actieve sessie van een gebruiker duurt?

Wanneer u uw aanmeldings- en wachtwoordbeleid hebt gedefinieerd, kunt u dit implementeren op de pagina's 'Bedrijfsadministratie' van de toepassing.

Wijziging van wachtwoordinstellingen

Als u de wachtwoordinstellingen wijzigt, worden de wijzigingen pas doorgevoerd nadat de juiste wachtwoorden zijn verlopen. Bijvoorbeeld: als u de minimumlengte van wachtwoorden wijzigt van zeven naar tien tekens en een gebruiker al een wachtwoord van zeven tekens heeft, kan de gebruiker dit wachtwoord blijven gebruiken totdat het verloopt. Op dat moment moet de gebruiker een nieuw wachtwoord van minimaal tien tekens maken.

U kunt het beste het interne beleid instellen en de instellingen selecteren voordat u nieuwe gebruikers toevoegt aan het systeem. Als u echter uw beveiligingsbeleid direct wijzigt, kunt u alle gebruikerswachtwoorden terugzetten. Met deze actie wordt een e-mail met een nieuw tijdelijk wachtwoord verzonden naar alle gebruikers in uw bedrijf. U moet over de machtiging 'Wachtwoord terugzetten' beschikken om dit te doen.

Wat gebeurt er als gebruikers hun wachtwoord zijn vergeten?

Als aan de rol van gebruikers de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen' is toegewezen en gebruikers hun wachtwoord zijn vergeten, kunnen ze een aanvraag indienen om het wachtwoord opnieuw in te stellen. Zij kunnen de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' gebruiken op de aanmeldpagina van Oracle CRM On Demand. U definieert het minimum aantal beveiligingsvragen (en de bijbehorende antwoorden) die gebruikers moeten beantwoorden voordat het wachtwoord opnieuw kan worden ingesteld. Als deze functie is ingeschakeld, kunnen gebruikers hun eigen wachtwoord in Oracle CRM On Demand opnieuw instellen zonder tussenkomst van de beheerder van uw bedrijf.

Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren

U kunt het wachtwoordbeleid voor Oracle CRM On Demand definiëren. U kunt bijvoorbeeld het wachtwoordbeleid zo instellen dat in uw bedrijfsprotocollen wordt bevestigd hoe lang wachtwoorden mogen zijn en hoe vaak ze mogen verlopen.

Ga als volgt te werk om de wachtwoordcontrole voor uw bedrijf te definiëren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik in de sectie 'Bedrijfsprofiel' op de koppeling 'Aanmeldings- en wachtwoordcontrole'.
- 4 Vul op de pagina 'Bedrijfsbeleid voor aanmelding en wachtwoorden' de gegevens in en sla de instellingen op.

In de volgende tabel worden de instellingen beschreven.

OPMERKING: als gebruikers hun wachtwoord opnieuw willen instellen, moeten zij in hun gebruikersrol beschikken over de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen'. Als gebruikers hun wachtwoord opnieuw willen instellen via de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina voor Oracle CRM On Demand, moeten zij ook beveiligingsvragen en -antwoorden in het systeem hebben ingesteld.

Instelling	Mogelijke waarden	Gebruik
Informatie aanmeldingsbeleid		
Aanmeld-ID bedrijf	Tekstvak	Is een unieke ID voor uw bedrijf. Wanneer u nieuwe gebruikers maakt, is deze ID het eerste gedeelte van het 'Gebruikers-ID' ('Aanmeld-ID bedrijf') voor de gebruiker. Wanneer nieuwe gebruikers worden gemaakt en het type ID standaardgebruiker 'Aanmeld-ID bedrijf' is, wordt deze waarde opnieuw ingevuld in het gedeelte met

		de bedrijfsdomein van de gebruikers-ID. Deze instelling kan ook worden geopend vanaf de pagina 'Bedrijfsprofiel'.
Maximumaantal aanmeldingspogingen	3, 5 of 10 pogingen	Het maximale aantal mislukte aanmeldingspogingen dat is toegestaan voordat de gebruikersaccount wordt geblokkeerd.
Duur aanmeldingsvergrendeling	15, 30, 60 minuten of 'Voor altijd'	De duur dat de gebruikersaccount wordt geblokkeerd.
Maximale sessieduur in uren	0-9999 uur	<p>De duur van een actieve sessie van een gebruiker voordat de gebruiker wordt gevraagd om zijn of haar aanmeldgegevens opnieuw in te voeren. In dit veld worden positieve gehele getallen van nul (0) tot en met 9999 geaccepteerd.</p> <p>Als u de standaardwaarde voor deze instelling wilt bekijken, gaat u naar de pagina 'Beleid voor aanmelding en wachtwoorden' in 'Bedrijfsadministratie'.</p> <p>In Oracle CRM On Demand voert u uw aanmeldgegevens opnieuw in als de maximumduur van de actieve sessie wordt bereikt.</p> <p>Als tijdens het gebruik van webservices een time-out optreedt voor een actieve sessie, moet de gebruiker van de webservices zich opnieuw aanmelden om de webservices te blijven gebruiken.</p>
Informatie wachtwoordcontrole		
Gebruikerswachtwoorden vervallen over	30, 60, 90 dagen, 'Eén jaar' of 'Vervalt nooit'	De geldigheidsduur voor een gebruikerswachtwoord. Na deze periode wordt de gebruiker gedwongen om het

		wachtwoord te wijzigen.
Minimumlengte van wachtwoord	Getal tussen 6 en 10	Het minimale aantal tekens dat voor een wachtwoord kan worden gebruikt.
Maximumaantal wachtwoordwijzigingen	Getal tussen 1 en 20	Het maximale aantal keren dat een gebruikerswachtwoord kan worden gewijzigd, zoals is opgegeven in de instelling 'Venster limiet wachtwoordwijziging'. Als een gebruiker probeert een wachtwoord vaker dan het opgegeven aantal keren te wijzigen, wordt de wijziging niet toegestaan.
Venster limiet wachtwoordwijziging	Aantal dagen (1 tot en met 7)	De periode dat de instelling 'Maximumaantal wachtwoordwijzigingen' van toepassing is.
Uw nieuwe wachtwoord mag niet hetzelfde zijn als uw oude wachtwoord	Selectievakje	Is van toepassing wanneer een gebruiker zijn of haar wachtwoord wijzigt.
Verificatiegegevens		
Aantal te voltooien beveiligingsvragen	Getal tussen 1 en 8	<p>Met deze instelling wordt bepaald hoeveel beveiligingsvragen en -antwoorden een gebruiker moet instellen. De vragen en de antwoorden van de gebruiker worden opgeslagen voor toekomstig gebruik.</p> <p>OPMERKING: gebruikers stellen hun beveiligingsvragen in als zij zich voor het eerst bij Oracle CRM On Demand aanmelden. Gebruikers kunnen hun beveiligingsvragen ook op elk moment wijzigen. Zie Uw beveiligingsvragen instellen (op pagina 673) voor meer informatie.</p> <p>Als gebruikers hun wachtwoord opnieuw instellen via de koppeling 'Geen</p>

		<p>toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina voor Oracle CRM On Demand, moeten zij een bepaald aantal beveiligingsvragen beantwoorden dat zij hebben ingesteld.</p> <p>U kunt opgeven dat gebruikers een groter aantal vragen moeten instellen dan het aantal dat moet worden beantwoord als een wachtwoord opnieuw wordt ingesteld. Een willekeurige selectie van de vragen die de gebruiker heeft ingesteld, wordt weergegeven om de gebruiker te verifiëren wanneer het wachtwoord opnieuw wordt ingesteld.</p>
Aantal te beantwoorden beveiligingsvragen	Getal tussen 1 en 8	<p>Met deze instelling wordt het aantal beveiligingsvragen bepaald dat door een gebruiker moet worden beantwoord als deze een wachtwoord opnieuw instelt via de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina voor Oracle CRM On Demand. Als de gebruiker de aanvraag voor het opnieuw instellen van het wachtwoord indient, ontvangt de gebruiker kort daarna een e-mail met een koppeling naar een tijdelijke pagina.</p> <p>Op deze tijdelijke pagina moet de gebruiker het aantal beveiligingsvragen beantwoorden dat in deze instelling is opgegeven voordat het wachtwoord opnieuw kan worden ingesteld.</p> <p>De waarde in dit veld moet minder zijn dan of gelijk zijn aan de waarde in het veld 'Aantal te voltooien</p>

		beveiligingsvragen', omdat de gebruiker niet meer vragen kan beantwoorden dan het aantal vragen dat de gebruiker heeft ingesteld.
Aantal dagen dat het tijdelijke wachtwoord geldig is	Aantal dagen (1 tot en met 14)	Met deze instelling wordt het aantal dagen bepaald dat een tijdelijk aanmeldingswachtwoord geldig is. Een e-mail met tijdelijke aanmeldingsgegevens wordt meestal verzonden wanneer een nieuwe gebruiker wordt toegevoegd of wanneer de bedrijfsbeheerder of de klantenservice het wachtwoord van de gebruiker opnieuw instelt.
Aantal aanmeldpogingen met het tijdelijke wachtwoord	Aantal pogingen (1 tot en met 14)	Het totale aantal aanmeldpogingen dat is toegestaan met behulp van een tijdelijk aanmeldingswachtwoord. Als deze waarde wordt overschreden, worden de tijdelijke aanmeldingsgegevens van de gebruiker ongeldig en moet de gebruiker het wachtwoord opnieuw laten instellen.
Aanvullende informatie		
Gebruikers toestaan hun gebruikers-ID te wijzigen	Selectievakje	Als het selectievakje is ingeschakeld, kunnen gebruikers die hun gebruikersprofiel bewerken hun gebruikers-ID wijzigen. Als de functionaliteit niet is ingeschakeld, kan alleen de bedrijfsbeheerder de gebruikers-ID's wijzigen.
Gebruikers toestaan hun e-mailadres te wijzigen	Selectievakje	Als dit selectievakje is ingeschakeld, kunnen gebruikers die hun gebruikersprofiel bewerken hun e-mailadres wijzigen. Als de functionaliteit niet is ingeschakeld, kan alleen de

		bedrijfsbeheerder de e-mailadressen wijzigen.
Optie voor gelijktijdige sessie	Toestaan met melding, Toestaan zonder melding, en Voorkomen en bestaande sessie beëindigen	<p>Met deze instelling bepaalt u hoe gelijktijdige sessies in Oracle CRM On Demand worden verwerkt met uw aanmeldgegevens.</p> <p>Met de optie 'Toestaan met melding' staat u gelijktijdige sessies toe. In Oracle CRM On Demand wordt een melding weergegeven dat er een andere sessie actief is waarvoor dezelfde accountgegevens worden gebruikt. In Oracle CRM On Demand krijgt ook de gebruiker van de andere sessie deze melding te zien.</p> <p>Met de optie 'Toestaan zonder melding' staat u gelijktijdige sessies toe. In Oracle CRM On Demand krijgen geen van beide gebruikers een melding te zien dat de andere sessie actief is.</p> <p>Met de optie 'Voorkomen en bestaande sessie beëindigen' wordt de eerste, bestaande sessie gesloten en blijft de tweede, actieve sessie open. De gebruikers van beide sessies worden van de acties op de hoogte gesteld.</p>

Boekjaarkalenders

In Oracle CRM On Demand zijn twee typen boekjaarkalenders beschikbaar:

- **Standaardboekjaarkalender:** als uw boekjaar een algemene kalender volgt (bijvoorbeeld met kalenderkwartalen, 5-4-4, 4-4-5), kunt u dit type kalender in uw bedrijfsprofiel gebruiken.
- **Aangepaste boekjaarkalender:** als uw bedrijf een andere kalender volgt, zoals 4-5-4, kunt u in Oracle CRM On Demand een aangepaste boekjaarkalender definiëren.

Als u een standaardboekjaarkalender of een aangepaste boekjaarkalender gebruikt, wordt slechts eenmaal een boekjaar voor uw bedrijf gedefinieerd. Voor elk type boekjaarkalender kunt u automatisch de gedefinieerde fiscale perioden in Oracle CRM On Demand gebruiken.

Standaardboekjaarkalenders

Standaardboekjaarkalenders zijn perioden die een algemene gedefinieerde kalender volgen, zoals een Gregoriaanse kalender. Deze kalenders kunnen op een willekeurige dag in een willekeurige maand van het jaar beginnen. Als u in Oracle CRM On Demand een standaardboekjaarkalender gebruikt, kunt u een van de volgende typen kalenders selecteren:

- Kalenderkwartalen
- Kalendermodel 4-4-5
- Kalendermodel 5-4-4

Wanneer u standaardboekjaarkalenders gebruikt, worden de fiscale perioden in Oracle CRM On Demand automatisch tot en met 2020 gegenereerd. U kunt de instellingen voor uw standaardboekjaarkalender bekijken, maar u kunt ze niet wijzigen. Als u de kalenderdefinitie wilt wijzigen, neemt u contact op met de klantenservice. Tijdens het instellen van uw bedrijf voorziet de klantenservice de boekjaarkalender van waarden en wordt het kalendertype gedefinieerd.

OPMERKING: de wijzigingen die u in de definitie van het fiscale jaar aanbrengt, worden pas in Oracle CRM On Demand-rapporten weergegeven nadat er een volledig ETL-proces (Extract, Transform, Load) is uitgevoerd.

Ga als volgt te werk om de definitie van een standaardboekjaarkalender te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Controleer de volgende velden in de sectie 'Bedrijfsinstellingen':
 - Beginmaand boekjaar
 - Begindatum boekjaar
 - Type boekjaarkalender

OPMERKING: wanneer er wijzigingen worden aangebracht in de definitie van een standaardboekjaarkalender, worden alle gegevens in rapporten door Oracle CRM On Demand bijgewerkt. Voor prognoses worden alleen toekomstige gegevens door Oracle CRM On Demand bijgewerkt.

Aangepaste boekjaarkalenders

In Oracle CRM On Demand zijn aangepaste boekjaarkalenders aanwezig voor bedrijven die geen gebruikmaken van standaardkalendermaanden of een algemene boekjaarkalender. De aangepaste boekjaarkalenders worden door de beheerder gedefinieerd. Voor elk jaar waarvoor u bedrijfsplannen, doelstellingen, prognoses of op tijd gebaseerde analyses in Oracle CRM On Demand wilt maken, maakt u een record voor een aangepaste boekjaarkalender. Zie [Aangepaste boekjaarkalenders maken](#) (op pagina 1109) voor meer informatie over het definiëren van aangepaste boekjaarkalenders.

Aangepaste boekjaarkalenders maken

Uw bedrijfsbeheerder definieert de boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand zodat deze overeenkomt met het boekjaar voor het bedrijf. Aangepaste boekjaarkalenders kunnen worden opgenomen in alle rapporten, bedrijfsplannen, doelstellingen en gebruikersquota's.

OPMERKING: als u de definitie van het aangepaste boekjaar wilt configureren, moet aan uw rol de machtiging 'Bedrijf beheren' zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om de aangepaste boekjaarkalender voor uw bedrijf in te stellen:

- 1 Neem contact op met de klantenservice om het gebruik van aangepaste boekjaarkalenders voor uw bedrijf in te schakelen.
- 2 Definieer de boekjaarkalenders van uw bedrijf.
- 3 Controleer of de boekjaarkalender actief is binnen uw bedrijf.

LET OP: nadat u de optie voor een aangepaste boekjaarkalender voor uw bedrijf hebt ingeschakeld, kunt u deze optie niet weer uitschakelen. Bedrijfsbeheerders wordt aanbevolen om geen aangepaste boekjaarkalenders te gebruiken, tenzij ze volledig begrijpen hoe alle functies voor boekjaarkalenders in Oracle CRM On Demand werken.

Aangepaste boekjaarkalenders en prognoses

Bij het gebruik van boekjaarkalenders wordt de definitie van de boekjaarkalender van uw bedrijf gebruikt voor het aanmaken van prognoses. Uw bedrijfsbeheerder moet aangepaste boekjaarkalenderrecords definiëren alvorens de prognoses te activeren. Aangezien prognoses meer dan een kwartaal kunnen omvatten, is het mogelijk dat een prognose gegevens uit meerdere boekjaren omvat. Om over voldoende gegevens te kunnen beschikken, moet voor elk jaar waarover uw bedrijf prognoses wil aanmaken, een aangepaste boekjaarkalender worden aangemaakt. Daarnaast moet de bedrijfsbeheerder uw prognosedefinitie bijwerken voordat de nieuwe definitie van de boekjaarkalender kan worden gebruikt voor prognoses. Als de prognosedefinitie niet wordt bijgewerkt vóór de volgende prognosedatum, zullen uw prognoses niet worden aangemaakt. Zie [Bijwerken van de prognosedefinitie](#) (zie "[Prognosedefinitie bijwerken](#)" op pagina 1393) voor meer informatie over het bijwerken van prognosedefinities.

Ga als volgt te werk om een nieuwe aangepaste boekjaarkalender te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik in de sectie 'Beheer boekjaarkalender' op de koppeling voor het definiëren van boekjaarkalenders.
- 4 Klik op de pagina 'Lijst met boekjaarkalenders' op 'Nieuwe boekjaarkalender'.
- 5 Selecteer in het menu het gewenste boekjaar.

De naam van de boekjaarkalender wordt automatisch ingevuld in het veld 'Naam', bijvoorbeeld 'Boekjaar 2009'. Deze waarde kan alleen worden gelezen.

6 Geef de volgende informatie op:

- a Omschrijving:** hier kunt u extra informatie over de aangepaste fiscale definitie toevoegen. In dit veld kunt u maximaal 250 tekens opgeven.
- b Kwartaal boekjaarkalender 1:** klik op de agendapictogrammen om de startdatums voor elke maand van het boekjaar aan te geven in dit kwartaal.
- c Kwartaal boekjaarkalender 2:** klik op de agendapictogrammen om de startdatums voor elke maand van het boekjaar aan te geven in dit kwartaal.
- d Kwartaal boekjaarkalender 3:** klik op de agendapictogrammen om de startdatums voor elke maand van het boekjaar aan te geven in dit kwartaal.
- e Kwartaal boekjaarkalender 4:** klik op de agendapictogrammen om de startdatums voor elke maand van het boekjaar aan te geven in dit kwartaal.
- f Aanvullende informatie:** klik op het agendapictogram om de start van het volgende boekjaar aan te geven.

OPMERKING: een boekjaar kan maximaal uit 99 weken bestaan. Als u voor 'Begin volgend boekjaar' een waarde opgeeft die groter is dan 99 weken vanaf de startdatum van het vorige boekjaar, wordt er een foutbericht weergegeven waarin u wordt gevraagd een correcte waarde op te geven.

7 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: u moet opeenvolgende boekjaarkalenders maken. U moet bijvoorbeeld de boekjaarkalender voor 2010 voor de boekjaarkalender van 2011 maken.

De definitie van uw nieuwe aangepaste boekjaarkalender wordt pas weergegeven in 'Analytische gegevens' nadat er 's nachts een ETL (Extraheren, Transformeren, Laden) is uitgevoerd.

De gegevens van een boekjaarkalender weergeven

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3** Klik in de sectie 'Beheer boekjaarkalender' op de koppeling voor het definiëren van boekjaarkalenders.
- 4** Klik op de pagina 'Lijst met boekjaarkalenders' op de naam van het boekjaar waarvoor u de fiscale perioden wilt weergeven.

Op de pagina 'Details boekjaarkalender' worden de individuele maanden van het boekjaar voor het geselecteerde jaar en de startdatum van het volgende boekjaar weergegeven.

OPMERKING: als u van een standaard boekjaarkalender overstapt op een aangepaste boekjaarkalender, kunnen de vorige boekjaarrecords op de pagina 'Lijst met boekjaarkalenders' alleen nog worden gelezen en

alle toekomstige boekjaarrecords die Oracle CRM On Demand genereert, worden verwijderd. Zie [Boekjaarkalenders](#) (op pagina 1107) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om de boekjaarkalender van uw bedrijf aan te passen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik in de sectie 'Beheer boekjaarkalender' op de koppeling voor het definiëren van boekjaarkalenders.
- 4 Zoek op de pagina 'Lijst met boekjaarkalenders' de boekjaarkalender die u wilt bijwerken, en klik op 'Bewerken'.
- 5 Geef de nieuwe gegevens voor de boekjaarkalender op en klik op 'Opslaan'.

Alle wijzigingen in een definitie van een nieuwe aangepaste boekjaarkalender worden pas weergegeven in 'Analytische gegevens' nadat er 's nachts een ETL (Extraheren, Transformeren, Laden) is uitgevoerd.

OPMERKING: als u een aangepaste boekjaarkalender hebt gedefinieerd, kunt u deze wijzigen door de bestaande kalenderdefinitie te bewerken. Boekjaarkalenders voorafgaand aan het huidige boekjaar kunnen echter alleen worden gelezen. U kunt de aangepaste boekjaarkalenders niet verwijderen.

Alle wachtwoorden terugzetten

U kunt de wachtwoorden van alle gebruikers (inclusief die van de beheerder) tegelijk terugzetten.

Gebruiksvoorbeeld 1. Wanneer u uw toepassing configureert, maakt u gebruikers en stelt u de status in op 'Actief', maar stuurt u geen wachtwoorden per e-mail naar gebruikers. Nadat de configuratie is voltooid en de toepassing klaar voor gebruik is, zet u alle wachtwoorden terug. Met deze actie worden tegelijk e-mails naar alle actieve gebruikers verzonden met hun tijdelijke wachtwoord waarmee ze toegang hebben tot de toepassing.

Gebruiksvoorbeeld 2. U hebt uw wachtwoordcontrolebeleid gewijzigd en wilt dat alle gebruikers aan het nieuwe beleid voldoen. Zet alle wachtwoorden terug, zodat de gebruikers hun wachtwoord moeten wijzigen wanneer ze zich aanmelden.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' of 'Wachtwoorden terugzetten' omvatten.

Ga als volgt te werk om alle wachtwoorden terug te zetten:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel' in de sectie 'Bedrijfsprofiel'.

- 4 Klik op de knop 'Alle wachtwoorden resetten' in de titelbalk van 'Bedrijfsprofiel'.

Er worden e-mails naar alle gebruikers verzonden met hun nieuwe tijdelijke wachtwoord. Gebruikers die op dat moment zijn aangemeld, kunnen doorgaan met hun werk maar moeten hun nieuwe tijdelijke wachtwoord invoeren wanneer ze zich de volgende keer aanmelden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Wachtwoorden van gebruikers terugzetten](#) (op pagina 1228)
- [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214)
- [Besturingselementen voor bedrijfswachtwoord definiëren](#) (zie "[Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren](#)" op pagina 1102)

Aanmeldingsactiviteiten voor alle gebruikers beoordelen

U kunt de aanmeldingshistorie beoordelen voor alle gebruikers van uw bedrijf. Op de pagina met de aanmeldingshistorie wordt aangegeven welke gebruikers de toepassing gebruiken en wanneer. Ook worden aanmeldingsactiviteiten door de klantenservice van Oracle CRM On Demand vastgelegd.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvatten.

Ga als volgt te werk om aanmeldingsactiviteiten voor alle gebruikers te beoordelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Aanmeldingscontrole' in de sectie 'Resource controleren'.
- 4 Beoordeel de aanmeldingshistorie voor de toepassing.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken](#) (op pagina 1229)

Gebruik tot IP-adressen beperken

Met behulp van deze functie kan uw bedrijf systeemtoegang beperken tot specifieke IP-adresbereiken. U kunt zo zorgen dat uw gebruikers alleen toegang tot het systeem hebben vanaf specifieke netwerklocaties, zoals

uw kantoor. Als deze functie is ingeschakeld, kunnen uw gebruikers zich alleen aanmelden bij de toepassing vanaf een computer met een IP-adres binnen het opgegeven bereik.

Voordat u begint. Neem contact op met de klantenservice, zodat deze afdeling IP-filters voor uw bedrijf kan inschakelen. Verder moet uw gebruikersrol voor het uitvoeren van deze procedure de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvatten.

Ga als volgt te werk om het gebruik tot IP-adressen te beperken:

- 1** Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2** Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3** Klik op de koppeling 'Beveiligingsinstellingen'.
- 4** Voer op de pagina 'Beveiligingsinstellingen' de IP-adressen in waarmee kan worden aangemeld.
TIP: Bekijk de informatie op het scherm voor de juiste manier om IP-adressen in te voeren.
- 5** Sla de record op.

Resourcegebruik van uw bedrijf beoordelen

U kunt het resourcegebruik voor uw gehele bedrijf beoordelen, waaronder wijzigingen in de volgende gebieden:

- Wachtwoord terugzetten
- Wachtwoord vergeten
- Beveiligingsvraag beantwoorden
- SSO-ID wijzigen
- Wijzigingen in gebruikers-ID
- Wijzigingen in e-mailadres
- Wachtwoord instellen
- Eerste wachtwoord
- PIM-synchronisatie
- Offline

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' omvatten.

Ga als volgt te werk om het resourcegebruik voor uw bedrijf te beoordelen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Controle' in de sectie 'Resource controleren'.
- 4 Beoordeel de resourcegebruikshistorie voor uw bedrijf.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Synchroniseren met PIM's](#) (op pagina 695)

Waarschuwingen

Klik op het gewenste onderwerp:

- [Uw waarschuwingen beoordelen](#) (op pagina 38)
- [Bedrijfswaarschuwingen publiceren](#) (op pagina 1114) (alleen beheerders)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 76)
- [Waarschuwingsvelden](#) (op pagina 1115)

Bedrijfswaarschuwingen publiceren

Waarschuwingen voor het gehele bedrijf worden weergegeven op 'Mijn startpagina' van elke medewerker. U kunt waarschuwingen gebruiken om informatie in het gehele bedrijf te verspreiden, zoals kennisgevingen voor vergaderingen en beleidswijzigingen.

OPMERKING: Waarschuwingen waarin wordt aangekondigd dat een prognose is gegenereerd, worden gedurende twee dagen weergegeven op 'Mijn startpagina' van medewerkers. Als u deze duur wilt verlengen, voert u de wijzigingen door op de pagina 'Waarschuwing bewerken' nadat de waarschuwing voor het eerst is weergegeven. Volg de procedure in deze sectie voor instructies.

U kunt bestanden of URL's aan waarschuwingen koppelen. Wanneer u bijvoorbeeld een waarschuwing voor een komende vergadering maakt, kunt u deze koppelen aan een webpagina met een routebeschrijving naar de vergaderlocatie.

Voordat u begint.) Maak of ga naar een webpagina of bestand met informatie die u wilt delen. Zorg ervoor dat het pad naar de webpagina of het bestand toegankelijk is voor uw gebruikers. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Bedrijfsprofiel beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om waarschuwingen voor het volledige bedrijf te maken of bij te werken:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.

- 3 Klik in de sectie Waarschuwingenbeheer op de koppeling Bedrijfswaarschuwingen.
De pagina 'Waarschuwingen' wordt geopend met een lijst met bedrijfswaarschuwingen.
- 4 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Waarschuwingen':
 - Klik op de knop 'Nieuw'.
 - Klik op de titel van de waarschuwing die u wilt bewerken en klik op de knop 'Bewerken'.
- 5 Vul de vereiste gegevens in op de pagina 'Nieuwe waarschuwing' of 'Waarschuwing bewerken'.
- 6 Sla de waarschuwing op.
- 7 Als u een bijlage wilt toevoegen aan de waarschuwing, klikt u op de lijstpagina 'Waarschuwingen' op de titel van de waarschuwing om de details weer te geven.
- 8 Klik op de knop 'Bijlage toevoegen' en voer de gegevens in.
- 9 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.
- 10 Als u een URL aan de waarschuwing wilt toevoegen, klikt u op de lijstpagina 'Waarschuwingen' op de titel van de waarschuwing om de details van de waarschuwing weer te geven.
- 11 Klik op de knop 'URL toevoegen' en voer de gegevens in.
- 12 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.

Waarschuwingsvelden

In de volgende tabel wordt de veldinformatie beschreven die een waarschuwingsrecord kan bevatten. Als u een beheerder bent, kunt u alle waarschuwingsvelden zien en bijwerken. Andere gebruikers zien mogelijk slechts een beperkt aantal waarschuwingsvelden.

Veld	Omschrijving
Titel	Titel van de waarschuwing zoals deze wordt weergegeven op 'Mijn startpagina'.
Prioriteit	Prioriteit van de waarschuwing, die wordt aangegeven door het pictogram ernaast op 'Mijn startpagina'.
Gemaakt door	Persoon die de waarschuwing heeft gemaakt. Door het systeem gegenereerd.
Hyperlink	Aan de waarschuwing gekoppelde URL of bestandsnaam en directorypad.
Omschrijving van waarschuwing	Tekst zoals deze wordt weergegeven in de waarschuwing.
Boekdatum	Datum waarop de waarschuwing moet worden uitgezonden op 'Mijn startpagina'.
Vervaldatum	Datum waarop het uitzenden van de waarschuwing moet worden beëindigd

Veld	Omschrijving
	op 'Mijn startpagina'.
Weergegeven hyperlink	De tekst die wordt weergegeven voor de hyperlink in de waarschuwing. Dit veld is verplicht als u een hyperlink hebt ingevoerd. Voor de koppeling (URL) 'http://company.site/doc_2389.html' kunt u bijvoorbeeld 'Route voor vergadering' typen voor de hyperlinktekst in de waarschuwing.

TIP: U kunt gefilterde lijsten maken om de typen waarschuwingsrecords te beperken die tegelijk worden weergegeven. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor instructies.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie over bedrijfswaarschuwingen:

- [Bedrijfswaarschuwingen publiceren](#) (op pagina 1114)

Valuta's beheren

Als gebruikers transacties in iedere valuta mogen uitvoeren en bijhouden, moet u de desbetreffende valuta's activeren. Anders is de enige optie de standaardvaluta die voor het bedrijf is ingesteld.

Als uw medewerkers transacties in andere valuta's registreren, moet u ook wisselkoersen voor deze valuta's en de standaardvaluta van uw bedrijf instellen. De wisselkoersen worden gebruikt wanneer de omzet voor rapporten en prognoses wordt getotaliseerd.

LET OP: zorg ervoor dat u wisselkoersen hebt ingesteld voordat gebruikers transacties invoeren voor de valuta's die u activeert.

U kunt meerdere wisselkoersen voor iedere actieve valuta invoeren. Elke invoer omvat de wisselkoersdatum en een wisselkoers voor die datum. De wisselkoers voor een bepaalde transactie wordt bepaald op basis van de volgende regels:

Hoe worden met Oracle CRM On Demand wisselkoersen tussen de standaardvaluta van het bedrijf en de standaardvaluta van de gebruiker geconverteerd?

In dit geval heeft een bedrijf de volgende valuta's:

- De standaardvaluta voor een bedrijf is de Amerikaanse dollar (USD).
- Dit bedrijf heeft nog andere valuta's geactiveerd, namelijk de euro (EUR) en het Britse pond (GBP).
- Dit bedrijf heeft wisselkoersen gedefinieerd tussen USD en EUR, en tussen USD en GBP.
- De gebruiker geeft de omzet verkoopkans op in EUR. De standaardvaluta van de gebruiker is echter GBP.
- In Oracle CRM On Demand wordt het bedrag als volgt geconverteerd van EUR in GBP:

- Eerst wordt de omzet verkoopkans geconverteerd in de standaardvaluta van het bedrijf, namelijk van EUR in USD.
- Vervolgens wordt de omzet verkoopkans geconverteerd in de valuta van de gebruiker, namelijk van USD in GBP.

Hoe worden wisselkoersen toegepast op prognosetotalisaties?

In dit geval gelden de volgende regels:

- Als er een wisselkoers is gedefinieerd voor de transactiedatum, wordt deze wisselkoerswaarde gebruikt.
- Als er geen wisselkoers is gedefinieerd voor de transactiedatum, maar wel voor datums voorafgaand aan de transactie, wordt de wisselkoers gebruikt met de datum die het dichtst bij de transactiedatum ligt.
- Als er geen wisselkoers is gedefinieerd voor de transactiedatum en ook niet voor de voorafgaande datums, wordt de volgende beschikbare wisselkoers met een datum *na* de transactiedatum gebruikt.

Bijvoorbeeld: als alleen wisselkoersen voor 15 mei 2004 en 15 augustus 2004 zijn ingevoerd, gebeurt het volgende:

- Bij transacties vóór 15 mei 2004 wordt de koers voor 15 mei 2004 gebruikt.
- Bij transacties tussen 15 mei 2004 en 14 augustus 2004 wordt de koers voor 15 mei 2004 gebruikt.
- Bij transacties op of na 15 augustus 2004 wordt de koers voor 15 augustus 2004 gebruikt.

Hoe worden wisselkoersen toegepast op rapporten?

Voor rapporten worden wisselkoersen algemener toegepast dan voor prognoses. Voor iedere maand wordt één wisselkoers vastgesteld, en die koers geldt voor alle transacties in een bepaalde maand. Zo wordt in Oracle CRM On Demand voor verkoopkansen gebruikgemaakt van de afsluitdatum van de verkoopkans die het dichtst bij de ingangsdatum van de wisselkoers ligt. Voor conversies van activumvaluta's wordt in Oracle CRM On Demand gebruikgemaakt van de datum in het veld 'Inkoopdatum'. Voor verkoopkansproducten wordt de wisselkoers gehanteerd die het dichtst bij de begindatum van 'Omzet product' ligt. Voor overige objecten, inclusief aangepaste objecten 01-03, wordt in Oracle CRM On Demand de wisselkoersdatum vastgesteld op grond van de datum waarop het desbetreffende object is gemaakt. Voor aangepaste objecten 04-15 wordt in Oracle CRM On Demand gebruikgemaakt van het veld 'Wisseldatum'.

De wisselkoers voor een bepaalde maand wordt als volgt bepaald:

- Als er meer dan één wisselkoers bestaat voor een maand, wordt de koers met de laatste datum in die maand gebruikt.
- Als er geen wisselkoersen bestaan voor een maand, wordt de wisselkoers voor die maand ingesteld op dezelfde koers als de dichtstbijzijnde toekomstige maand waarvoor een koers is gedefinieerd.
- Als er geen wisselkoersen voor toekomstige maanden zijn, wordt de wisselkoers voor de eerste vorige maand gebruikt.

Bijvoorbeeld: als er wisselkoersen zijn gedefinieerd voor 10 mei 2004, 20 mei 2004 en 14 augustus 2004, gebeurt het volgende:

- De koers voor mei 2004 wordt de waarde die is ingesteld voor 20 mei 2004 (de laatste koers die voor mei is ingesteld).
- De koers voor augustus 2004 wordt de waarde die is ingesteld voor 14 augustus 2004 (de laatste koers die voor augustus is ingesteld).
- Aan april 2004 en eerdere maanden wordt de koers voor 5/20/2004 toegewezen. Er zijn twee datums voor de maand mei.
- Aan juni en juli 2004 wordt de koers voor augustus 2004 toegewezen (dichtstbijzijnde toekomstige maand).
- Aan september 2004 en toekomstige maanden wordt de koers voor augustus 2004 toegewezen (geen toekomstige maand, dus de eerste vorige maand wordt gebruikt).

Voor rapporten geldt het volgende: als er waarden zijn waarvoor valuta's moeten worden geconverteerd, wordt de wisselkoers gebruikt die is gedefinieerd voor de maand waarin de transactie valt. Deze wisselkoers wordt berekend zoals hierboven is beschreven.

OPMERKING: tijdens een prognose worden alle verkoopkansen geconverteerd naar de standaardvaluta van het bedrijf voor de totalisatie van prognoses. In rapporten worden omzetvelden echter geconverteerd naar het valutabedrag van de eindgebruiker.

U moet wachten totdat de dagelijkse analyse wordt vernieuwd wanneer een van de volgende situaties zich voordoet:

- Een nieuwe valuta wordt geactiveerd voor uw bedrijf en de wisselkoers wordt ingesteld.
- Door een gebruiker wordt een nieuwe valuta geselecteerd die geen enkele andere gebruiker voor uw bedrijf heeft geselecteerd (op de pagina 'Persoonlijke gegevens').

Tijdens de vernieuwing worden vereiste kruiswisselkoersen automatisch gegenereerd. Vervolgens kunt u historische of real-time rapporten uitvoeren.

Wanneer gebruikers hun standaardvaluta wijzigen, moeten ze zich afmelden bij Oracle CRM On Demand en zich opnieuw aanmelden voordat rapporten worden weergegeven in de nieuw geselecteerde valuta.

Voordat u begint. U kunt de procedures voor valutabeheer alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Valuta's definiëren' is toegewezen. Zie [Gebruikersprofielen instellen](#) (op pagina 666) voor meer informatie over het effect van valuta-instellingen.

Ga als volgt te werk om valuta's te activeren:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3** Klik in de sectie 'Valutadefinitie' op de gelijknamige koppeling.
- 4** Selecteer op de pagina 'Valuta instellen' in de vervolgkeuzelijst de optie 'Alle valuta's'.
- 5** Klik op de koppeling 'Bewerken' voor de valuta die u wilt activeren.
- 6** Schakel op de pagina 'Valuta bewerken' het selectievakje 'Actief' in.

- 7 Op de pagina 'Valuta bewerken' kunt u het symbool voor de valuta wijzigen (optioneel).
Bijvoorbeeld: u kunt onderscheid maken tussen valuta's door middel van hun valutacodes in plaats van hun symbolen. Hiervoor moet u \$ in USD, ¥ in JPY en € in EUR wijzigen.
- 8 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om wisselkoersen te definiëren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Wisselkoersen' in de sectie 'Valutadefinitie'.
De pagina 'Wisselkoers bewerken' wordt geopend met de meest recente wisselkoersen voor uw geactiveerde valuta's. Als er geen wisselkoersen zijn gedefinieerd, bevat de pagina geen gegevens.
OPMERKING: *Naar valuta* is altijd de valuta die voor uw bedrijf is ingesteld. U voert wisselkoersen in waarmee u aangeeft hoe elke actieve valuta naar die valuta moet worden geconverteerd.
- 4 Ga als volgt te werk om een nieuwe wisselkoers voor een actieve valuta toe te voegen:
 - a Klik op de koppeling 'Wisselkoershistorie' voor de rij 'Valuta' waarvoor u een koers wilt toevoegen.
Klik op de pagina 'Wisselkoers' op 'Nieuw'.
 - b Vul op de pagina 'Wisselkoers bewerken' de gegevens in.
Voer voor de wisselkoers in hoeveel eenheden van *Naar valuta* het kost om één eenheid van *Van valuta* te kopen.
Voorbeeld: 1 euro = 1,3 Amerikaanse dollar.
Stel dat de valuta van uw bedrijf is ingesteld op Amerikaanse dollar. U zou dan de volgende waarden invoeren:
 - Van valuta: EUR
 - Naar valuta: USD
 - Wisselkoers: 1.3
- 5 Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een historie van wisselkoersen te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Wisselkoersen' in de sectie 'Valutadefinitie'.

Op de pagina 'Wisselkoers bewerken' worden de meest recente wisselkoersen voor verschillende valuta's weergegeven.

- 4 Klik op de koppeling 'Historie wisselkoersen' voor een historie van wisselkoersen voor één valuta.
Een historie van de wisselkoersen wordt weergegeven.

Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor

U kunt de wijzigingen in het controlespoor bekijken die gebruikers in controleerbare velden voor alle controleerbare recordtypen hebben aangebracht. Een controlespoor geeft ook aan of er controleerbare recordtypen zijn gemaakt, verwijderd of hersteld.

Voor nieuwe klanten en klanten die Oracle CRM On Demand naar deze versie upgraden, geldt dat de controle van gemaakte, verwijderde en herstelde records standaard is ingeschakeld wanneer u specifieke velden voor recordtypen controleert. Wanneer u geen specifieke velden voor recordtypen controleert, is de controle van gemaakte, verwijderde en herstelde records uitgeschakeld. Vervolgens kunnen klanten instellingen voor controles op recordniveau wijzigen.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Toegang tot hoofdcontrolespoor' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om wijzigingen in het controlespoor met het hoofdcontrolespoor te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Hoofdcontrolespoor' in de sectie 'Bedrijfscontrole'.

Met het hoofdcontrolespoor worden de volgende waarden weergegeven:

- **ID-nummer.** De tabelrij-ID.
- **Titel.** Het naamveld van het object.
- **Type record.** Het type record dat wordt gecontroleerd.
- **Datum.** De datum waarop het object voor het laatst is gecontroleerd.
- **Achternaam.** De achternaam van de gebruiker.
- **Voornaam.** De voornaam van de gebruiker.
- **Gewijzigd veld.** Het veld dat in het object is gewijzigd.
- **Oude waarde.** De vorige waarde van de record.
- **Nieuwe waarde.** De nieuwe waarde van het veld. Als u het veld voor de prioriteit van de serviceaanvraag wijzigt van 'Laag' naar 'Hoog', blijft het veld 'Oude waarde' 'Laag' en wordt het veld 'Nieuwe waarde' 'Hoog'. Als u een record verwijdert, blijft het veld 'Oude waarde' leeg en wordt het veld 'Nieuwe waarde' gewijzigd in 'Record verwijderd'.

- **Datum & tijd bijgewerkt.** De tijd en datum waarop de record is bijgewerkt.
- **Aanvullende informatie.** Eventuele aanvullende informatie over het wijzigen van de record.

Zie [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170) voor meer informatie over het controlespoor.

Servicelimieten

U kunt alle servicelimieten voor uw bedrijf weergeven om het huidige en historische gebruik te bekijken en om waarschuwingen in te schakelen voor het geval limieten de gedefinieerde drempelwaarden bereiken. De klantenservice stelt de servicelimietwaarden voor uw bedrijf in. Dit zijn de servicelimieten:

- **Limiet webservicebewerkingen.** Hiermee wordt het aantal webservicebewerkingen bepaald dat binnen 24 uur in een bedrijf kan worden uitgevoerd.
- **Limiet bandbreedte webservices.** Hiermee wordt de totale hoeveelheid (in MB) aan inkomende en uitgaande berichten bepaald die binnen 24 uur door een bedrijf kan worden gebruikt.
- **Limiet gelijktijdige webserviceaanvragen.** Hiermee wordt het maximum aantal gelijktijdige webserviceaanvragen bepaald dat een bedrijf kan verwerken.
- **Licenties voor CRM Desktop.** Het aantal CRM Desktop-gebruikers met een licentie in uw bedrijf.
- **Bestandslimiet.** Hiermee wordt de bestandslimiet voor het bedrijf bepaald. Dit is de hoeveelheid opslag die beschikbaar is voor bestanden die aan records zijn gekoppeld.
- **Recordlimiet.** Hiermee wordt de recordlimiet voor het bedrijf bepaald. Dit is het aantal records van alle typen.

OPMERKING: de namen en omschrijvingen van servicelimieten worden weergegeven in uw actieve taal.

Op de lijstpagina voor servicelimieten ziet u de gedefinieerde limietwaarde, het huidige gebruik en de waarden voor het resterende gebruik. U kunt vanuit een servicelimiet doorschakelen om een waarschuwing voor de servicelimiet in te stellen. Als u een waarschuwing inschakelt, definieert u een drempelwaarde op een servicelimiet, waardoor er een e-mailwaarschuwing naar de opgegeven ontvangers wordt verzonden wanneer de drempel is bereikt.

Op de lijstpagina voor gebruik limiet kunt u het gebruik van uw bedrijf volgen op basis van de servicelimieten uit het verleden. U kunt het gebruik per dag, week of maand bekijken, hoewel deze weergave per type limiet kan verschillen. U kunt de limietgegevens en de limietgebruiksgegevens voor een bedrijf exporteren met de exportassistent. Zie [Uw gegevens exporteren](#) (op pagina 1592) voor informatie over het gebruik van de exportassistent.

Wat gebeurt er als limieten volledig zijn gebruikt?

Als het gebruik de totale bedrijfslimiet voor webservicelimieten heeft bereikt, worden er geen aanvragen voor webservices van Oracle CRM On Demand meer verwerkt. De limietcapaciteit wordt elk uur vrijgegeven en de hoeveelheid vrijgegeven capaciteit hangt af van het vorige gebruik. Nieuwe aanvragen worden verwerkt wanneer het huidige gebruik gedurende de voorafgaande periode van 24 uur is gedaald tot onder de limietwaarde voor uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om te voorkomen dat de totale bedrijfslimiet wordt bereikt:

- Optimaliseer webserviceclients om onnodige aanvragen te voorkomen. Zie Oracle Web Services On Demand Guide voor meer informatie.
- Voor de limiet voor de bandbreedte voor webservices moeten onnodige aanvragen met bijlagen worden vermeden.

Wanneer het gebruik de totale bedrijfslimiet bereikt voor de recordlimiet, kunnen de volgende toepassingen niet meer worden uitgevoerd met de toepassing in Oracle CRM On Demand:

- Webservices waarmee records worden ingevoegd of bijgewerkt of de actie InsertOrUpdate wordt uitgevoerd
- Importbewerkingen met de importassistent of de actie Oracle Data Loader On Demand
- Desktopclients, zoals Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email Integration On Demand

Om te voorkomen dat de totale bedrijfslimiet wordt bereikt, kunnen gebruikers alle records uit de toepassing verwijderen die niet meer nodig zijn. Als het gebruik de totale bedrijfslimiet voor de bestandslimiet bereikt, kunnen gebruikers geen bijlagen meer uploaden met:

- De toepassing in Oracle CRM On Demand
- Web services
- Desktopclients

Om te voorkomen dat de totale bedrijfslimiet wordt bereikt, kunnen gebruikers alle bijlagen verwijderen die niet meer nodig zijn. Voor alle limieten kunnen gebruikers contact opnemen met hun verkoper en aanvullende capaciteit, extra licenties, of beide aanschaffen. Voor meer hulp kunt u contact opnemen met de klantenservice.

Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven

U kunt de volgende gegevens weergeven voor elke servicelimiet voor uw bedrijf:

- De naam van de limiet
- Het type limiet
- De limieteenheden
- De waarde die door de klantenservice voor de limiet is ingesteld
- De limiethoeveelheid die momenteel wordt gebruikt
- De resterende limiethoeveelheid
- Of er een waarschuwing voor de limiet is ingeschakeld. Als het huidige gebruik de drempelwaarde overschrijdt, wordt er een e-mailwaarschuwing verzonden naar de opgegeven ontvangers.
- De gebruiker die de limietgegevens het laatst heeft gewijzigd

Op de lijstpagina voor servicelimieten kunt u doorschakelen vanuit een servicelimiet om meer informatie over de limiet te bekijken, zoals een omschrijving van de limiet en de huidige gebruiksgegevens in de applet 'Percentages gebruik limiet'.

Op de lijstpagina voor gebruik limiet kunt u de historische gebruiksgegevens over een limiet bekijken. Zie [Historie gebruik servicelimiet weergeven](#) (op pagina 1123) voor meer informatie.

Klik op de lijstpagina servicelimieten op 'Bewerken' en stel een waarschuwing in voor de limiet. Zie [Waarschuwingen voor servicelimieten instellen](#) (op pagina 1124) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk als u het gebruik van de servicelimiet voor uw bedrijf wilt bekijken

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3** Klik op de koppeling 'Beheer servicelimiet' in de sectie 'Beheer servicelimiet'.
- 4** Op de lijstpagina voor servicelimieten bekijkt u de servicelimietgegevens voor uw bedrijf.

Historie gebruik servicelimiet weergeven

Op de lijstpagina voor gebruik limiet kunt u historische gebruiksgegevens over limieten voor uw bedrijf bekijken. Het gebruik van limieten wordt standaard op datum gesorteerd en de periode, het type limiet, de naam van de limiet, de limieteenheden, de gebruikte limiet en de aanmaakdatum worden weergegeven. U kunt het gebruik van limieten per dag, week of maand bekijken, hoewel deze weergave per type limiet kan verschillen.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de lijstpagina voor gebruik limiet.

Taak	Procedure
Een nieuwe lijst met het gebruik van limieten maken	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Nieuwe lijst maken'. Voer de relevante stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
De lijst exporteren	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijst exporteren'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records in lijsten exporteren (op pagina 89).
Lijsten over het gebruik van limieten beheren	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'. Voer de stappen uit die voor uw taak zijn beschreven in Pagina Lijsten beheren (zie " Pagina 'Lijsten beheren' " op pagina 87).
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
De zoekcriteria voor de lijst verfijnen	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijst verfijnen'. Voer de relevante stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
De belangrijkste	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijstfilter weergeven'. Voer de

Taak	Procedure
informatie weergeven en informatie filteren voor de lijst	stappen uit die zijn beschreven in Lijstpagina weergeven (zie "Pagina 'Lijst weergeven'" op pagina 88).
Gebruik van limieten in de lijst sorteren	Klik op de kolomkop om de lijst op basis van die kolom te sorteren. Bijvoorbeeld: klik op 'Begintijd' om de lijst op basis van de begintijd te sorteren.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven resultaten' onder aan de pagina.

Waarschuwingen voor servicelimieten instellen

U kunt een waarschuwing voor een servicelimiet instellen zodat er een e-mail wordt verzonden om opgegeven gebruikers te waarschuwen wanneer het limietgebruik een bepaalde drempelwaarde bereikt. Als waarschuwingen voor een servicelimiet worden ingeschakeld, zijn de volgende standaardwaarden van toepassing:

- **Ontvangers waarschuwing.** Het e-mailadres van de primaire relatie voor het bedrijf.
- **Waarschuwingendrempel.** Zeventig procent van de limietwaarde.

Voor bestaande klanten worden waarschuwingen standaard uitgeschakeld. Voor nieuwe klanten worden waarschuwingen standaard ingeschakeld.

Naast de drempelwaarschuwing wordt er een automatische waarschuwingse-mail verzonden naar de primaire relatie of naar de opgegeven e-mailontvangers wanneer het huidige gebruik de limietwaarde van het bedrijf bereikt. Als waarschuwingen zijn ingeschakeld, wordt het e-mailbericht, waarin wordt aangegeven dat de limiet is bereikt, verzonden naar de opgegeven ontvangers.

Ga als volgt te werk om een waarschuwing voor een servicelimiet in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Beheer servicelimiet' in de sectie 'Beheer servicelimiet'.
- 4 Klik op de lijstpagina voor servicelimieten op 'Bewerken'.
- 5 Op de bewerkingspagina voor servicelimieten vult u de volgende velden in:
 - **Ontvanger waarschuwing.** Voer de e-mailadressen in van de gebruikers die een waarschuwingse-mail ontvangen.
 - **Waarschuwingendrempel.** Voer het percentage van de limietwaarde in waarna een waarschuwingse-mail wordt verzonden.

- **Waarschuwing ingeschakeld.** Schakel dit selectievakje in om het verzenden van waarschuwingse-mails in te schakelen.

Informatie over het gebruik van bestanden en records weergegeven

In Oracle CRM On Demand wordt periodiek een momentopname gemaakt van de hoeveelheid bestands- en recordopslag die door uw bedrijf wordt gebruikt. De gegevens worden 90 dagen bewaard. Daarna worden deze gegevens in de database opgeschoond. Voor hulp bij het bijhouden van de hoeveelheid bestands- en recordopslag die door uw bedrijf wordt gebruikt, kunt u details over het volgende bekijken:

- Het aantal bestandsbijlagen dat is opgeslagen op het moment dat de momentopname werd gemaakt
- De hoeveelheid bestandsopslag die door uw bedrijf werd gebruikt op het moment dat de momentopname werd gemaakt
- Het aantal records dat voor uw bedrijf bestond op het moment dat de momentopname werd gemaakt

OPMERKING: bestanden en records die zijn verwijderd maar niet in Oracle CRM On Demand zijn opgeschoond, worden niet meegenomen in de berekening van het gebruik van bestanden en records.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u informatie over het gebruik van bestanden kunt bekijken.

Ga als volgt te werk als u informatie over het gebruik van bestanden wilt bekijken

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op 'Gebruik van bestanden en records' in de sectie 'Beheer servicelimiet'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruik van bestanden en records' op 'Overzicht voor gebruik van bestanden' om de lijstpagina voor gebruik van bestanden te openen.

Standaard wordt op de lijstpagina voor gebruik van bestanden de lijst 'Huidig gebruik van bestanden' weergegeven. De lijst 'Huidig gebruik van bestanden' bevat de informatie van de meest recente momentopname. Als u de informatie wilt bekijken van alle momentopnamen die in de laatste 90 dagen zijn gemaakt, selecteert u de lijst 'Totale gebruik van bestanden' in de titelbalk van de lijstpagina.

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die op de lijstpagina voor gebruik van bestanden wordt weergegeven.

Kolomnaam	Omschrijving
Recordnaam	De naam van het type record zoals deze verschijnt in de gebruikersinterface. Als uw bedrijf de naam van het type record heeft aangepast, verschijnt de naam van het aangepaste type record in deze kolom.

Kolomnaam	Omschrijving
	OPMERKING: als er op het moment dat de momentopname werd gemaakt geen bestanden aan de records van een bepaald type record van uw bedrijf waren gekoppeld, wordt het type record niet weergegeven.
Aantal bestanden	Het aantal bestanden dat was gekoppeld aan de records van het weergegeven type record van uw bedrijf in Oracle CRM On Demand op het moment dat de momentopname werd gemaakt.
Percentage bestandslimiet in gebruik (MB)	De hoeveelheid (in megabyte) bestandsopslag die door uw bedrijf in Oracle CRM On Demand werd gebruikt om bestandsbijlagen op te slaan voor records van het weergegeven type record op het moment dat de momentopname werd gemaakt.
Datum	De datum en tijd van de momentopname.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u informatie over het gebruik van records kunt bekijken.

Ga als volgt te werk als u informatie over het gebruik van records wilt bekijken

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op 'Gebruik van bestanden en records' in de sectie 'Beheer servicelimiet'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruik van bestanden en records' op 'Overzicht voor gebruik van records' om de lijstpagina voor gebruik van records te openen.

Standaard wordt op de lijstpagina voor gebruik van records de lijst 'Huidig gebruik van records' weergegeven. De lijst 'Huidig gebruik van records' bevat de informatie van de meest recente momentopname. Als u de informatie wilt bekijken van alle momentopnamen die in de laatste 90 dagen zijn gemaakt, selecteert u de lijst 'Totale gebruik van records' in de titelbalk van de lijstpagina.

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die op de lijstpagina voor gebruik van records wordt weergegeven.

Kolomnaam	Omschrijving
Recordnaam	De naam van het type record zoals deze verschijnt in de gebruikersinterface. Als uw bedrijf de naam van het type record heeft aangepast, verschijnt de naam van het aangepaste type record in deze kolom. OPMERKING: als er op het moment dat de momentopname werd gemaakt geen records bestonden voor een bepaald type record van uw bedrijf, wordt het type record niet weergegeven.
Percentage recordlimiet in gebruik	Het aantal records van het weergegeven type record dat voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand bestond op het moment dat de momentopname werd gemaakt.

Kolomnaam	Omschrijving
Datum	De datum en tijd van de momentopname.

TIP: zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor informatie over het gebruik van de menuopties op de lijstpagina voor gebruik van bestanden en de lijstpagina voor gebruik van records.

Toepassingen aanpassen

Uw bedrijf heeft waarschijnlijk specifieke vereisten voor de manier waarop gegevens worden verzameld en vastgelegd, welke terminologie wordt gebruikt en hoe gegevens moeten worden gepresenteerd, zodat medewerkers over de benodigde middelen beschikken om productief te zijn. Met 'Toepassingsaanpassing' kunt u Oracle CRM On Demand aanpassen aan de vereisten van uw bedrijf op het gebied van bijvoorbeeld paginalay-out, veldbeheer en lijsttoegang.

De volgende voorbeelden laten enkele manieren zien waarop u de toepassing kunt aanpassen:

Voorbeeld 1: u wilt dat al uw verkopers een e-mailadres opnemen in al hun relatierecords. U kunt het beste ervoor zorgen dat deze vereiste wordt nageleefd door het veld 'E-mailadres' vereist te maken. Iedereen die een nieuwe relatie-record maakt, kan de record alleen opslaan als deze een e-mailadres bevat.

Voorbeeld 2: u hebt twee groepen medewerkers die elk verschillende gegevens op een accountpagina moeten bijhouden. U kunt aan deze vereiste voldoen door voor elke groep een eigen lay-out van de accountpagina te maken en de juiste toegang te bieden via de toewijzing van rollen.

De pagina 'Toepassingsaanpassing' bevat twee secties:

- **Set-up recordtypes.** Bevat koppelingen naar elke van de recordtypes van het hoogste niveau. Door op een koppeling te klikken, komt u op een recordtypespecifieke aanpassingspagina. Afhankelijk van uw bedrijfsset-up, zou het kunnen dat industriespecifieke recordtypes binnen Oracle CRM On Demand niet zichtbaar zijn. Tevens zou het kunnen dat industriespecifieke records aangepast moeten worden aan de specifieke vereisten van uw bedrijf. Zie [Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype](#) (op pagina 1128) voor meer informatie over de taken die u kunt uitvoeren vanaf de afzonderlijke pagina's voor het aanpassen van de toepassing.
- **Set-up toepassing.** Bevat koppelingen naar verschillende aanpassingsfuncties die niet specifiek voor een type record zijn. Klik op een onderwerp als u stapsgewijze instructies wilt bekijken voor de procedures die beschikbaar zijn in de sectie 'Set-up toepassing':
 - [Externe webpagina's weergeven op tabbladen](#) (op pagina 1178)
 - [Lay-outs actie balk maken en beheren](#) (zie "[Lay-outs van de actie balk maken en beheren](#)" op pagina 1187)
 - [Aangepaste webapplets maken](#) (op pagina 1182)
 - [Algemene webapplets maken](#) (op pagina 1189)
 - [Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden](#) (op pagina 1192)
 - ['Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf](#) (op pagina 1195)
 - [Aangepaste rapporten inschakelen in 'Mijn startpagina'](#) (op pagina 1200)
 - [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201) en [recordtypen toevoegen](#) (op pagina 1203)

- [Het pictogram voor een recordtype wijzigen](#) (op pagina 1203)

OPMERKING: voor de functies 'Lay-out Mijn startpagina' en 'Aangepaste rapporten Mijn startpagina' moet de machtiging 'Toegang voor aanpassing startpagina beheren' zijn toegewezen aan uw rol.

Voordat u begint:

- Als u de procedures voor het aanpassen van de toepassing wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassingsaanpassing' zijn toegewezen aan uw rol.
- Zorg ervoor dat u uw zakelijke behoeften begrijpt:
 - Spreek met uw bedrijfseigenaren om inzicht te krijgen in hun bedrijfsprocessen en behoeften voor de toepassing.
 - Bepaal de velden, weergavenamen, waarden voor keuzelijsten en andere aangepaste velden die nodig zijn ter ondersteuning van hun behoeften.
 - Bepaal hoe de velden moeten worden gepositioneerd in de interface en welke velden als vereist moeten worden gemarkeerd.
 - Gebruik de sjablonen 'Veldset-up' en 'Paginalay-out', die beschikbaar zijn in het gebied 'Hulpprogramma's en sjablonen' van de klantenservice, om u te helpen bij het documenteren van uw vereisten voor het aanpassen van de toepassing.

Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype

Voor elk recordtype is er een pagina 'Toepassingsaanpassing' met koppelingen voor aanpassingstaken die u kunt uitvoeren voor dat recordtype.

In de volgende tabel wordt elk van de mogelijke secties op een pagina 'Toepassingsaanpassing' beschreven en aangegeven welke taken u kunt uitvoeren wanneer u op de koppelingen in die sectie klikt. De weergegeven secties zijn afhankelijk van het recordtype en sommige secties zijn alleen zichtbaar als aan uw rol een bepaalde machtiging is toegewezen. Voor alle aanpassingsprocedures is de machtiging 'Toepassing aanpassen' vereist.

Opmerking: in de onderwerpen waarnaar in de volgende tabel wordt verwezen, wordt een plaatsaanduiding voor de naam van een recordtype aangegeven met het cursiefgedrukte woord *recordtype*. Als u bijvoorbeeld werkt met accounts, vervangt u *recordtype* door *account* in de volgende tekst: klik op de koppeling '*recordtype* setup veldcontrole'.

Sectie	Taken	Aanvullende machtiging vereist
Veldbeheer	<p>Veldnamen wijzigen, aangepaste velden maken, keuzelijstwaarden beheren, standaardwaarden voor een veld opgeven, veldvalidering instellen en selecteren of een veld wordt gekopieerd. Zie voor meer informatie over deze taken:</p> <p>Veldbeheer (op pagina 1131)</p> <p>Aangepaste velden (op pagina 1137)</p>	Geen

Sectie	Taken	Aanvullende machtiging vereist
	Velden maken en bewerken (op pagina 1140) De instelling 'Kopiëren ingeschakeld' beheren (op pagina 1144) Veldnamen wijzigen (op pagina 1149) Geïndexeerde aangepaste velden (op pagina 1150) Keuzelijstwaarden wijzigen (op pagina 1153) Standaardwaarden van instellingen herstellen (op pagina 1153)	
	Geavanceerde definitie van standaardvelden en veldvalidering	Geavanceerd veldbeheer
Beheer paginalay-outs	Statische paginalay-outs maken en beheren. Zie voor meer informatie over deze taken: Statische paginalay-outs aanpassen (op pagina 1156) Lay-outs van verwante artikelen aanpassen (op pagina 1155) Titels van veldsecties wijzigen (op pagina 1160) Webapplets maken en beheren die kunnen worden gebruikt in lay-outs van gegevenspagina's, zie: Webapplets maken (op pagina 1161) Zie Dynamische paginalay-outs opgeven (op pagina 1174) voor meer informatie over geavanceerd beheer van paginalay-outs.	Geen
Trapsgewijze keuzelijsten	Trapsgewijze keuzelijsten definiëren en beheren. Zie voor meer informatie over deze taken: Trapsgewijze keuzelijsten definiëren (op pagina 1163)	Geen
Beheer zoeklay-outs	Velden voor gerichte zoekacties opgeven en lay-outs voor zoekresultaten beheren. Zie voor meer informatie over deze taken:	Geen

Sectie	Taken	Aanvullende machtiging vereist
	Zoeklay-outs beheren (op pagina 1164)	
Lijsttoegang en -volgorde	Standaardlijsttoegang en de weergavevolgorde voor elke rol beheren. Zie voor meer informatie over deze taken: Lijsttoegang en -volgorde beheren (op pagina 1166)	Geen
Beheer startpaginalay-outs	Startpaginalay-outs maken en beheren en aangepaste rapporten opgeven die moeten worden weergegeven op de startpagina's. Zie voor meer informatie over deze taken: Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken (op pagina 1169) Aangepaste rapporten voor startpagina's maken (op pagina 1167)	Toepassing aanpassen: aanpassing van startpagina's beheren
Aangepast controlespoor	Het veldcontrolespoor voor uw bedrijf aanpassen. Zie voor meer informatie over deze taken: Controlesporen aanpassen (op pagina 1170)	Veldcontrole beheren Dit kenmerk is alleen beschikbaar voor bepaalde recordtypen.
Beheer dynamische opmaak	Dynamische paginalay-outs maken en beheren. Zie voor meer informatie over deze taken: Dynamische paginalay-outs opgeven (op pagina 1174)	Toepassing aanpassen: dynamische lay-outs beheren
Instelling opzoekvenster	Het gedrag van de opzoekvensters beheren die met slimme koppelingen worden gebruikt. Zie voor meer informatie over deze taken: Het gedrag van opzoekvensters beheren (op pagina 1177)	Geen

Voor sommige recordtypen bevatten de secties 'Veldbeheer' en 'Paginalay-out' koppelingen voor dat recordtype en ook koppelingen voor het gerelateerde recordtype. Bijvoorbeeld: de pagina 'Toepassingsaanpassing' voor een account bevat koppelingen voor het volgende:

- Accountvelden instellen
- Relatievelden account instellen
- Partnervelden account instellen

- Relaties van accountvelden instellen
- Teamvelden account instellen

Veldbeheer

In Oracle CRM On Demand kunt u de volgende veldbeheertaken voor de verschillende recordtypen uitvoeren:

- [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140)
- [Veldnamen wijzigen](#) (op pagina 1149)
- [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153)

Wanneer u aangepaste velden maakt of velddefinities bewerkt, kunt u standaardwaarden voor het veld opgeven die van kracht worden wanneer nieuwe records worden gemaakt. U kunt ook opgeven dat veldvalidatie voor het veld wordt uitgevoerd om te controleren dat het veld een bepaalde waarde heeft.

Velden kopiëren

Voor de meeste recordtypen in Oracle CRM On Demand is een kopieerfunctie aanwezig waarmee gebruikers de huidige record kunnen kopiëren waarmee ze aan het werk zijn. Wanneer een gebruiker op de pagina met recordgegevens op de knop 'Kopiëren' klikt, wordt een nieuwe recordpagina geopend. Deze nieuwe recordpagina bevat alle velden die kunnen worden gekopieerd. Gebruikers kunnen deze velden wijzigen en opslaan.

OPMERKING: wanneer u de knop 'Kopiëren' gebruikt, wordt alleen de basisrecord gekopieerd, niet het gerelateerde item voor de onderliggende records.

Wanneer u de functie 'Kopiëren' gebruikt, zijn de volgende beperkingen van toepassing:

- Webkoppelingen, systeemvelden, adresvelden, berekende velden en referentievelden kunnen niet worden gekopieerd. Voor deze items is het selectievakje 'Kopiëren ingeschakeld' niet beschikbaar.
- Alleen-lezen velden kunnen niet worden gekopieerd. Alleen-lezen velden zijn velden die tijdens de veld-setup of in de lay-out van velden zijn ingesteld als 'Alleen-lezen'.
- Velden die niet beschikbaar zijn in de scherm lay-out van een gebruiker, kunnen niet worden gekopieerd.
- De volgende velden voor bijlagen kunnen niet worden gekopieerd:
 - Bijlage
 - Bijlage: bestandsnaam
 - Bijlage: Grootte (in bytes)

U kunt velden kopiëren met behulp van de knop 'Kopiëren' op de pagina's met recordgegevens in Oracle CRM On Demand. U kunt deze instelling inschakelen via het selectievakje 'Kopiëren ingeschakeld' op de pagina 'Veldbeheer' van de sectie 'Aanpassen van de toepassing' in Oracle CRM On Demand. Zie [De instelling 'Kopiëren ingeschakeld' beheren](#) (op pagina 1144) voor meer informatie over de manier waarop u kunt aangeven welke velden in Oracle CRM On Demand kunnen worden gekopieerd.

Veldvalidatie

Tijdens het maken van aangepaste velden of het bewerken van velddefinities kunt u op de pagina voor het bewerken van velden opgeven dat velden verplichte velden of alleen-lezen velden zijn. Daarnaast kunt u vooraf ingestelde standaardwaarden of post-standaardwaarden voor nieuwe records opgeven.

Vereiste velden

U kunt velden om verschillende redenen definiëren als 'Vereist'. Het kan in uw bedrijf bijvoorbeeld verplicht zijn dat voor elke serviceaanvraag gegevens over de oorzaak van de aanvraag worden bijgehouden. In dat geval geeft u op dat het veld 'Oorzaak' voor serviceaanvragen vereist is. Wanneer vervolgens een record wordt gemaakt of bijgewerkt, en opgeslagen, valideert de toepassing dat het veld 'Oorzaak' niet leeg is.

Een ander voorbeeld: het beleid van uw bedrijf schrijft voor dat als een verkoopkans met een verwachte omzet van meer dan \$100.000 wegvalt, de reden van het wegvallen moet worden bijgehouden. U definieert in dit geval het veld 'Reden' voor 'Verkoopkans' als verplicht, maar alleen als het veld 'Omzet' een waarde hoger dan 100.000 bevat. Wanneer een verkoopkansrecord wordt opgeslagen, valideert de toepassing dat de veldwaarde van 'Aanvraag' hoger is dan 100.000.

Als de validatie mislukt, wordt een foutbericht weergegeven waarin de gebruiker wordt gevraagd een waarde in het vereiste veld in te voeren voordat de record wordt opgeslagen. U kunt ook een aangepast foutbericht opgeven (in het veld 'Foutmelding veldvalidering') dat wordt weergegeven als de validatie mislukt.

Als u een veld definieert als 'Vereist', wordt validatie afgedwongen via alle interfaces, inclusief de gebruikersinterface, webservices en gegevensimport.

De velden die op de pagina 'Veld Bewerken' zijn gedefinieerd als vereist, zijn vereiste velden voor alle gebruikers, ongeacht de rol die aan hen is toegewezen. Als u een veld alleen verplicht wilt stellen voor een bepaalde rol, bewerkt u de desbetreffende paginalay-out voor velden die nog niet verplicht zijn. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het bewerken van paginalay-outs.

'Alleen lezen'-velden

In de volgende situaties kunt u velden definiëren als 'Alleen lezen':

- **Velden van externe bonnen.** Als in uw bedrijf bijvoorbeeld de kredietwaardering van een account in een extern systeem wordt bijgehouden, zult u de kredietwaardering waarschijnlijk regelmatig willen bijwerken door 's nachts nieuwe waarden te importeren, terwijl het veld in de gebruikersinterface 'Alleen lezen' blijft.
- **Na het verplaatsen van een veld naar een aangepast geïndexeerd veld.** Als u een van de aangepaste geïndexeerde velden voor een bestaand, aangepast veld wilt gebruiken, kunt u opgeven dat gebruikers 'Alleen lezen'-toegang krijgen tot het oude veld, terwijl u de gegevens verplaatst naar het nieuwe geïndexeerde veld. Hiermee voorkomt u dat gegevens niet meer worden gesynchroniseerd.

Validatieregels voor aangepaste velden

U kunt Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) gebruiken voor het maken van expressies voor validatieregels voor aangepaste velden. Klik op het pictogram  naast het veld 'Veldvalidering' om het venster 'Expression Builder' te openen waarin u een expressie kunt invoeren. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor meer informatie over de syntaxis van expressies.

In de volgende situaties kunt u validatieregels voor aangepaste velden definiëren:

- **Bedrijfsbeleid afdwingen.** Als het beleid in uw bedrijf voorschrijft dat een MDF niet langer dan één jaar effectief mag zijn, definieert u een validatieregel voor een veld 'Einddatum' om zeker te zijn dat de veldwaarde daarin nooit hoger is dan één jaar na de waarde in 'Startdatum'.
- **Gegevensindeling afdwingen.** Als in uw bedrijf een BTW-nummer voor een Europese account wordt gebruikt, kunt u validatie opgeven voor de juiste BTW-notatie op basis van het factuuradres van de account. Of u kunt instellen dat de waarde van een bepaald aangepast veld niet meer of minder dan vier cijfers lang mag zijn.

Een expressie voor veldvalidatie wordt in de volgende gevallen niet geëvalueerd:

- Wanneer de record wordt gemaakt, blijft een veld leeg. Bij veldvalidatie wordt geen waarde afgedwongen.
- Een veld heeft een bestaande, ongeldige waarde. Deze waarde wordt niet gewijzigd wanneer het veld wordt bijgewerkt.

Als een validatie-expressie niet wordt geëvalueerd of als een validatie-expressie evalueert naar een lege waarde, wordt geen foutbericht gegenereerd. Dat gebeurt alleen als de validatie-expressie mislukt (ofwel als de validatie-expressie wordt geëvalueerd naar 'FOUT').

Veldvalidatie-expressies gaan uit van de veldnaam als eerste parameter. Als u bijvoorbeeld een eenvoudige veldvalidatie-expressie toepast op een veld 'Bedrag' om aan te geven dat de waarde hoger moet zijn dan 1000, is het voldoende om >1000 in te voeren. U hoeft niet [<Amount>]>1000 op te geven. Zie [Expressies](#) (op pagina 1631) voor meer informatie over meer complexe expressies.

Beperkingen voor veldvalidatieregels

Voor de volgende veldtypen kunt u geen veldvalidatieregels opgeven:

- Systeemvelden
- Intern berekende velden
- Rij-ID- en ID-velden

OPMERKING: het veld 'Rij-ID' is een intern systeemveld. Afhankelijk van bewerkingsovergangen, zoals tijdens het maken van records, kan de waarde in dit veld veranderen. Hier kan de waarde 'ExternalSystemID' of 'IntegrationID' staan.

- Gekoppelde velden
- Velden met meervoudige keuzelijst
- Velden waarvan de gebruikerseigenschap is ingesteld voor uitsluiting. Deze velden worden ingesteld als uitzondering om te voorkomen dat bestaande bedrijfslogica in de toepassingscode wordt verbroken.
- Webkoppelingen
- De volgende velden voor bijlagen:
 - Bijlage
 - Bijlage: bestandsnaam
 - Bijlage: Grootte (in bytes)

Standaardveldwaarden definiëren

Wanneer u aangepaste velden maakt of velddefinities bewerkt, kunt u standaardwaarden opgeven voor velden in het veld 'Standaardwaarde' op de pagina 'Veld bewerken'.

Geef een standaardwaarde voor een veld op als u het volgende nodig hebt:

- Een constante waarde voor een veld. U kunt bijvoorbeeld de standaardwaarde 'Klant' instellen voor het veld 'Type account' wanneer u nieuwe records maakt.
- Een standaardwaarde op basis van een formule. U kunt bijvoorbeeld de standaardwaarde voor een veld 'Vervaldatum' van 'Fondsaanvragen' instellen op 6 maanden na de waarde van het veld 'Gemaakt op'.
- Aanmaak van een unieke waarde voor een veld. U geeft bijvoorbeeld een expressie op waarmee een uniek nummer (ID) wordt gegenereerd voor een veld 'Onkostenrapport'. (Dit veld is ook alleen lezen).
- Een rolspecifieke standaardwaarde. In een bedrijf waar de meeste serviceaanvragen worden gemaakt door de klantenservice, wordt standaard een veld 'Markering opnieuw toewijzen' ingeschakeld, zodat als bijvoorbeeld een verkoper de serviceaanvraag opent, deze aanvraag wordt doorgestuurd naar de juiste klantenservice op basis van de vooraf gedefinieerde toewijzingsregels.

OPMERKING: de meeste instellingen kunt u alleen maken als uw rol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' heeft.

Er zijn twee typen standaardwaarden voor velden:

- **Pre-standaard.** Het veld wordt vooraf gevuld met de opgegeven waarde wanneer de gebruiker een nieuwe record maakt. Gebruikers kunnen de standaardwaarde overschrijven of accepteren.
- **Post-standaard.** Het veld wordt niet vooraf gevuld met de opgegeven waarde wanneer de gebruiker een nieuwe record maakt. Het veld krijgt de opgegeven waarde wel bij het opslaan van de record, indien:
 - De gebruiker het veld leeg laat
 - Het veld in de lay-out verborgen is
 - Geen waarde is geleverd door de integratiehulpmiddelen

Pre-standaard is het standaardtype waarde voor velden. U kunt een post-standaard waarde opgeven door het gelijknamige selectievakje op de pagina 'Veld bewerken' in te schakelen.

OPMERKING: post-standaardveldwaarden worden niet ondersteund in Offline client en worden als lege velden weergegeven.

Standaardveldwaarden zijn alleen van toepassing op nieuwe records, niet op bijgewerkte records.

Als u een standaardwaarde opgeeft voor een veld dat reeds een standaardwaarde van het systeem bevat, krijgt uw waarde voorrang voor uw bedrijf. Een uitzondering op deze regel is het veld 'Omzet' in verkoopkansrecords. Elke standaardwaarde of post-standaardwaarde in dit veld wordt genegeerd, omdat het veld wordt gebruikt voor het maken van prognoses op basis van de omzet van de verkoopkans.

Voor de volgende veldtypen kunt u geen standaardwaarden instellen:

- Systeemvelden
- Intern berekende velden
- Rij-ID- en ID-velden

OPMERKING: het veld 'Rij-ID' is een intern systeemveld. Afhankelijk van bewerkingsovergangen, zoals tijdens het maken van records, kan de waarde in dit veld veranderen. Hier kan de waarde 'ExternalSystemID' of 'IntegrationID' staan.

- Gekoppelde velden
- Velden met meervoudige keuzelijst
- Velden waarvan de gebruikerseigenschap is ingesteld voor uitsluiting. Deze velden worden ingesteld als uitzondering om te voorkomen dat bestaande bedrijfslogica in de toepassingscode wordt verbroken.
- Webkoppelingen
- Selectievakjes (post-standaardwaarden)
- De volgende velden voor bijlagen:
 - Bijlage
 - Bijlage: bestandsnaam
 - Bijlage: Grootte (in bytes)

In de volgende tabel worden de standaardwaarden weergegeven die u voor de verschillende veldtypen in Oracle CRM On Demand kunt opgeven.


Veldtype	Geldige standaardwaarden
Selectievakje	<p>'J' als het selectievakje moet worden ingeschakeld en de Booleaanse waarde 'Waar' is.</p> <p>'N' als het selectievakje moet worden uitgeschakeld en de Booleaanse waarde 'Onwaar' is.</p> <p>Een leeg veld betekent een ongedefinieerde waarde voor een selectievakje ook al lijkt het alsof het selectievakje niet is ingeschakeld.</p> <p>Opmerking: 'Post-standaardwaarde' kan niet worden geselecteerd voor het veld van een selectievakje.</p>
Valuta	Een geldige numerieke waarde tussen -2147483648 en 2147483647.
Datum	Vandaag + <i>getal</i> , waarbij <i>getal</i> een bepaald aantal dagen representeert. De standaarddatum wordt berekend als de huidige datum plus het ingevoerde getal. Als het vandaag bijvoorbeeld 1 januari 2008 is en u voert 'Vandaag + 7' in, wordt de standaarddatum ingesteld op 8 januari 2008.
Datum/tijd	Hetzelfde als het veld 'Datum', alleen wordt in dit geval ook de tijd weergegeven wanneer de nieuwe record wordt geopend.
Geheel getal	Een geldige numerieke waarde tussen -2147483648 en 2147483647.
Meervoudige keuzelijst	U kunt geen standaardwaarde definiëren voor een keuzelijst.

Veldtype	Geldige standaardwaarden
Aantekening	Een tekstwaarde van maximaal 16350 tekens.
Nummer	Een geldige numerieke waarde tussen -2147483648 en 2147483647.
Procent	Een geldige numerieke waarde tussen -2147483648 en 2147483647.
Telefoon	Een geldig telefoonnummer.
Keuzelijst	De geselecteerde waarde in de keuzelijst is de standaardwaarde van het veld.
Tekst (lang)	Een tekstwaarde van maximaal 255 tekens.
Tekst (kort)	Een tekstwaarde van maximaal 40 tekens.
Webkoppeling	<p>Een geldige URL. Expressies en validatie zijn niet toegestaan. Er kan een standaardwaarde worden ingesteld via de bewerkingspagina 'Webkoppeling'.</p> <p>Het veld 'Tekst weergeven' kan maximaal 250 tekens bevatten. Het URL-veld kan maximaal 8000 tekens bevatten. Browsers hebben verschillende maximale URL-lengten. Als u een URL opgeeft die te lang is, kan deze niet juist werken. De URL-lengte verandert als u parameters gebruikt die kunnen worden vervangen.</p>

OPMERKING: als u een expressie maakt om een standaardwaarde in te stellen, mag het resultaat van de expressie niet groter zijn dan het maximum aantal tekens dat in het veld is toegestaan. Bovendien mag elke reeks of elke numerieke letterlijke waarde die wordt doorgegeven aan een functie in Expression Builder niet langer zijn dan 75 tekens. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor meer informatie over het gebruik van de expressie-builder.

Bovendien geldt:

- Voor alle veldtypen, inclusief keuzelijsten, kunt u een constante waarde invoeren. Bijvoorbeeld:
`status (Taak) = 'Niet gestart'`
- Voor datumvelden kunt u het aantal dagen vanaf de huidige datum opgeven. Bijvoorbeeld:
`vervaldatum (Fondsaanvraag) = vandaag() + 180`
- Voor een veld 'Eigenaar' kunt u een <maker van record> (variabele) of een bepaalde gebruiker opgeven.
U kunt geen waarde selecteren, maar rechtstreeks invoeren in het veld.

U kunt ook complexe expressies maken voor standaardveldwaarden. Voer de expressie in het veld 'Standaardwaarde' in of klik op het pictogram  om het venster 'Expression Builder' te openen waarin u een expressie kunt invoeren. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor meer informatie over de syntaxis van expressies.

Als u Expression Builder voor veldbeheer wilt gebruiken, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' zijn toegewezen. Gebruikers die over de rol 'Beheerder' beschikken, kunnen deze machtiging voor hun eigen rol en voor andere rollen inschakelen.

Aangepaste velden

Oracle CRM On Demand levert de standaardvelden die de meeste organisaties nodig hebben. Mogelijk merkt u echter dat uw bestaande records velden bevatten waarvoor geen overeenkomstige velden bestaan in de records van Oracle CRM On Demand. In dat geval kunt u nieuwe velden maken, *aangepaste velden* genaamd, om de unieke behoeften van uw bedrijf te ondersteunen. Mogelijk hebt u hieraan behoefte wanneer u bestaande records wilt importeren in Oracle CRM On Demand.

Aangepaste velden:

- Kunnen worden gebruikt in toewijzingsregels, rapporten, gefilterde lijsten en gerichte zoekacties
- **OPMERKING:** in verband met de prestaties kunnen sommige aangepaste velden niet worden gebruikt om lijsten te sorteren.
- Kunnen niet worden verwijderd
- Kunnen niet worden weergegeven, tenzij ze expliciet worden toegevoegd aan aangepaste paginalay-outs
- Worden niet overgenomen van het ene op het andere recordtype

Bijvoorbeeld: een aangepast veld dat u hebt toegevoegd voor leads wordt niet automatisch overgenomen door verkoopkans wanneer deze lead wordt omgezet in een verkoopkans.

Aangepaste velden voor leadrecords moeten worden toegewezen als u deze wilt overbrengen wanneer een lead wordt omgezet in een verkoopkans, account of relatie.

- Kunnen pas worden bekeken door andere gebruikers nadat ze zich opnieuw hebben aangemeld
- Kunnen worden aangeroepen vanaf webkoppelingen, webservices en andere integratietechnologieën

In de volgende tabel wordt aangegeven hoeveel nieuwe velden u kunt toevoegen aan Oracle CRM On Demand. De gegevens zijn van toepassing op de beschikbare velden voor de meeste recordtypen. U kunt dus 100 nieuwe keuzelijstvelden voor accounts, 100 voor contacten, 100 voor verkoopkans en zovoort toevoegen. Het maximale aantal waarden (actief of uitgeschakeld) in een keuzelijst is 1000.

Type record	Selectie vakje	Valuta	Datum	Datum/tijd	Geheel getal	Mult-keuzelijst
Account	35	80	25	25	35	10
Relatie	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Verkoopkans	35	25	25	25	35	10
Activiteit	35	25	25	25	35	10
Campagne	35	25	25	25	35	0
Oplossing	35	25	25	25	35	0
Medische opleiding	35	25	25	25	35	0
Huishouden	35	25	25	25	35	0

Type record	Selectie vakje	Valuta	Datum	Datum/tijd	Geheel getal	Mult-keuzelijst
Fondsen	35	25	25	25	35	0
Portefeuille	35	25	25	25	35	0
Voertuig	70	50	60	50	70	0
Service Request	35	25	25	25	35	10
Programma	35	35	25	25	35	0
Aangepast object 01	35	25	35	25	35	10
Aangepast object 02	35	25	35	25	35	10
Aangepast object 03	35	25	35	25	35	0
Dealer	70	105	60	50	70	0
Product	35	25	25	25	35	0
Activum	35	25	25	25	35	0
Fondsaanvraag	35	25	25	25	35	0
MDF-aanvraag	35	25	35	25	35	0
Partnerprogramma	70	50	60	50	70	10
Revenue	35	25	25	25	35	0
Aanvraag voor speciale prijs	35	25	35	25	35	0
Gebruiker	35	25	35	25	35	0
Registratie deal	35	25	35	25	35	0
Registratie deal omzetproducten	35	25	35	25	35	0
Cursus	35	25	35	25	35	0
Examen	35	25	35	25	35	0
Certificering	35	25	35	25	35	0
Accreditatie	35	25	35	25	35	0

Type record	Selectie vakje	Valuta	Datum	Datum/tijd	Geheel getal	Mult-keuzelijst
Aangepaste objecten 04 en hoger	35	25	25	35	35	0
Branchespecifieke recordtypen die niet in deze tabel vermeld staan	35	25	25	35	35	0

Type record	Nummer	Percentage	Telefoon	Keuzelijst	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Webkoppeling
Account	33	30	10	100	30	45	100
Relatie	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Verkoopkans	33	30	10	100	30	70	100
Activiteit	33	30	10	100	30	45	100
Campagne	33	30	10	100	30	45	100
Oplossing	33	30	10	100	30	45	100
Medische opleiding	33	30	10	100	30	45	100
Huishouden	33	30	10	100	30	45	100
Fondsen	33	30	10	100	30	45	100
MDF-aanvraag	35	30	20	100	30	60	100
Portefeuille	33	30	10	100	30	45	100
Voertuig	68	60	30	200	60	105	100
Serviceaanvraag	33	30	10	100	30	45	100
Aanvraag voor speciale prijs	35	30	20	100	30	60	100
Programma	35	30	10	100	30	45	100
Aangepast object 01	35	30	20	100	30	60	100

Type record	Nummer	Percentage	Telefoon	Keuzelijst	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Webkoppeling
Aangepast object 02	35	30	20	100	30	60	100
Aangepast object 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	68	60	30	200	60	105	100
Product	33	30	10	100	30	45	100
Activum	33	30	10	100	30	45	100
Fondsaanvraag	33	30	10	100	30	45	100
Partnerprogramma	68	60	30	200	60	105	100
Revenue	33	30	10	100	30	45	100
Gebruiker	35	30	20	100	30	60	100
Registratie deal	35	30	20	100	30	60	100
Registratie deal omzetproducten	35	30	20	100	30	60	100
Cursus	35	30	20	100	30	60	100
Examen	35	30	20	100	30	60	100
Certificering	35	30	20	100	30	60	100
Accreditatie	35	30	20	100	30	60	100
Aangepaste objecten 04 en hoger	35	30	20	100	30	90	100
Branchespecifieke recordtypen die niet in deze tabel vermeld staan	35	30	20	100	30	90	100

Velden maken en bewerken

U kunt aangepaste velden maken en bestaande velddefinities bewerken op de pagina 'Veld bewerken' voor een recordtype.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om aangepaste velden te maken en velden te bewerken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het vereiste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op *recordtype* 'Veldset-up'.
- 5 Doe het volgende op de pagina 'Velden':
 - Klik op 'Nieuw veld' als u een aangepast veld maakt.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor het veld om de definitie van het veld te bewerken.

OPMERKING: als u een standaardveld hebt bewerkt en alle bewerkte waarden wilt terugzetten naar de standaardinstellingen, klikt u op de knop 'Standaard' naast de knoppen 'Opslaan' en 'Annuleren'.

- 6 Voer op de pagina 'Veld bewerken' een weergavenaam in.
De weergavenaam is het label voor het veld.

- 7 Selecteer op de pagina 'Veld bewerken' een veldtype als u een veld maakt.


LET OP: het veldtype kan niet meer worden gewijzigd nadat u het aangepaste veld hebt opgeslagen.

De volgende regels gelden voor aangepaste velden en kunnen verschillen van de regels die voor standaardvelden van hetzelfde veldtype gelden.

Veldtype	Maximale lengte	Aantekeningen
Datum	25	
Datum/tijd	25	
Geheel getal	10	Gehele getallen van - 2147483647 tot 2147483647.
Meervoudige keuzelijst		U kunt geen standaardwaarde definiëren voor een keuzelijst.
Aantekening	1024	
Nummer	10	Getallen van - 2147483648 tot 2147483647.
Telefoon	35	
Keuzelijst	30	

Veldtype	Maximale lengte	Aantekeningen
Tekst (lang)	255	Tekstvelden zijn velden met één regel.
Tekst (kort)	100	Tekstvelden zijn velden met één regel. Verschillende velden gebruiken echter verschillende lengten.
Webkoppeling	n.v.t.	Met aangepaste velden voor de webkoppeling kunt u contextgevoelige hyperlinks in uw lay-outs maken. Het veld 'Tekst weergeven' kan maximaal 250 tekens bevatten. Het URL-veld kan maximaal 8000 tekens bevatten. Browsers hebben verschillende maximale URL-lengten. Als u een URL opgeeft die te lang is, kan deze niet juist werken. De URL-lengte verandert als u parameters gebruikt die kunnen worden vervangen.

- 8** Vul in de sectie 'Aanvullende eigenschappen' de volgende velden waar nodig in:

Veld	Opmerkingen
Vereist	Schakel dit selectievakje in om bij het maken of bijwerken van records van dit veld een vereist veld te maken. U kunt bijvoorbeeld instellen dat alle gebruikers het veld 'Account' moeten invullen wanneer er nieuwe relaties worden toegevoegd.
Standaardwaarde	Voer een waarde of een expressie in of klik op het pictogram  om het venster 'Expression Builder' te openen. U kunt alleen complexe expressies toevoegen als uw rol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' heeft. Dit veld kan een expressie van maximaal 1024 tekens bevatten. Als u een expressie maakt om een standaardwaarde in te stellen, mag het resultaat van de expressie niet groter zijn dan het maximum aantal tekens dat in het veld is toegestaan. Bovendien mag elke reeks of elke numerieke letterlijke waarde die wordt doorgegeven aan een functie in Expression Builder niet langer zijn dan 75 tekens. Als u de standaardwaarde rechtstreeks in dit veld invoert, mag het aantal tekens in de standaardwaarde niet groter zijn dan het maximum aantal tekens dat voor het veldtype is toegestaan. Voor velden met een nummertype moet de waarde binnen het bereik met waarden voor het veld vallen. Zie Veldbeheer (op pagina 1131) voor meer informatie over het instellen van standaardwaarden. Zie Expression Builder (op pagina 1627) voor informatie over de syntaxis die u voor expressies kunt gebruiken.
Alleen lezen	Schakel dit selectievakje in als u het veld alleen lezen wilt maken.
Kopiëren	Schakel dit selectievakje in als dit veld gekopieerd mag worden als het recordtype wordt gekopieerd via de knop 'Record kopiëren' op de

Veld	Opmerkingen
ingeschakeld	gegevenspagina van de record.
Post-standaard waarde	<p>Dit veld wordt alleen weergegeven als aan uw rol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' is toegewezen.</p> <p>Schakel dit selectievakje in als u niet wilt dat het veld automatisch wordt ingevuld met de standaardwaarde wanneer er een nieuwe record wordt gemaakt. De opgegeven standaardwaarde wordt ingesteld wanneer de record wordt opgeslagen en dan alleen als er geen waarde door de gebruiker of de integratieprogramma's is aangeleverd.</p> <p>Opmerking: 'Post-standaardwaarde' kan niet worden geselecteerd voor het veld van een selectievakje.</p>
Veldvalidatie	<p>Dit veld wordt alleen weergegeven als aan uw rol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' is toegewezen.</p> <p>Voer een expressie in of klik op het pictogram  om het venster 'Expression Builder' te openen.</p> <p>Dit veld mag maximaal 1024 tekens bevatten.</p> <p>Zie Veldbeheer (op pagina 1131) voor meer informatie over veldbeheer en zie Expression Builder (op pagina 1627) voor meer informatie over de syntaxis die u bij expressies kunt gebruiken.</p>
Foutmelding veldvalidering	<p>Dit veld wordt alleen weergegeven als aan uw rol de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' is toegewezen.</p> <p>Voer een aangepast foutbericht in als u dat als aanvulling op het standaardbericht wilt weergeven wanneer het veld niet kan worden gevalideerd. Dat bericht mag alleen letters, cijfers, spaties, komma's, punten en schuine strepen bevatten.</p> <p>In het volgende voorbeeld ziet u hoe de foutberichten worden weergegeven, afhankelijk van het feit of u wel of geen foutbericht hebt opgegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als veldvalidering is ingesteld en er is geen aangepast bericht opgegeven: de waarde die is ingevoerd voor '[Veld]', voldoet niet aan de valideringsregels die door de bedrijfsbeheerder zijn ingesteld. De valideringsvoorwaarde is '[Regel]' (foutcode). ■ Als veldvalidering is ingesteld en er is wel een aangepast bericht opgegeven: [Aangepast foutbericht] (foutcode).

1 Klik op 'Opslaan'.

De nieuwe velden die u automatisch toevoegt, worden blauw en tussen haakjes in de andere geactiveerde talen weergegeven (ongeacht de instelling van het selectievakje 'Markeren voor vertaling').

- 2 Ga als volgt te werk om het vertaalde equivalent van de nieuwe naam of de foutmelding veldvalidering handmatig in te voeren:
 - a Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de taal waarvoor u een vertaling wilt invoeren.
 - b Voer het vertaalde equivalent in het veld 'Weergavenaam' of 'Foutmelding veldvalidering' in en klik op 'Opslaan'.
 - c Klik op de koppeling om terug te gaan naar de pagina 'Velden' die u net hebt bijgewerkt, en selecteer indien nodig de taal opnieuw.

De vertaalde naam wordt zwart weergegeven in de kolom 'Weergavenaam'.

OPMERKING: het aangepaste veld moet in de desbetreffende taal zijn vertaald om aangepaste velden in Oracle CRM On Demand Answers weer te geven wanneer de gebruikerstaal van Oracle CRM On Demand een andere taal is dan die waarin het aangepaste veld is gemaakt. Als er een aangepast veld in het Engels is gemaakt, ziet een Duitse gebruiker dat veld pas in Oracle CRM On Demand Answers als dat veld in het Duits is vertaald.

Wanneer u de optie 'Markeren voor vertaling' selecteert, wordt zowel het veld 'Weergavenaam' als het veld 'Foutmelding veldvalidering' in alle andere talen overschreven.

- 3 Doe het volgende als u een keuzelijst of een keuzelijst met meerdere keuzemogelijkheden hebt gemaakt:
 - a Klik op de koppeling 'Keuzelijst bewerken' voor het aangepaste veld.
 - b Voer in het vak 'Waarden keuzelijst' elke waarde op een aparte regel in.
 - c Sla de record op.

OPMERKING: nu zorgt u ervoor dat de nieuwe, aangepaste velden op de formulieren 'Bewerken', 'Gegevens' en 'Maken' worden weergegeven. Deze velden worden *niet* standaard weergegeven. U doet dit door waar nodig nieuwe paginalay-outs te maken en die paginalay-outs toe te wijzen aan de rollen die het veld nodig hebben.

De instelling 'Kopiëren ingeschakeld' beheren

De meeste recordtypen in Oracle CRM On Demand bevatten een kopieerfunctie zodat gebruikers de huidige record kunnen kopiëren.

OPMERKING: als u de knop 'Record kopiëren' gebruikt, wordt alleen de basisrecord gekopieerd, niet de onderliggende records voor gerelateerde items.

Wanneer u de functie 'Kopiëren' gebruikt, zijn de volgende beperkingen van toepassing:

- Webkoppelingen, systeemvelden, adresvelden, berekende velden en referentievelden kunnen niet worden gekopieerd. Voor deze items is het selectievakje 'Kopiëren ingeschakeld' niet beschikbaar.
- Alleen-lezen velden kunnen niet worden gekopieerd. Alleen-lezen velden zijn velden die tijdens de veld-setup of in de lay-out van velden zijn ingesteld als 'Alleen-lezen'.
- Velden die niet beschikbaar zijn in de scherm lay-out van een gebruiker, kunnen niet worden gekopieerd.

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u opgeeft welke velden kunnen worden gekopieerd met de knop 'Kopiëren' op de gegevenspagina's voor records in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om op te geven welke velden kunnen worden gekopieerd met de knop 'Kopiëren':

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypes' op het recordtype waarvoor u de kopieerfunctie wilt inschakelen.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de koppeling voor het instellen van het veld 'Type record'.
Er wordt een lijst met velden voor het opgegeven veld 'Type record' weergegeven.

- 5 Zoek het veld dat u wilt bewerken en klik op de koppeling 'Bewerken'.

OPMERKING: als u koppelingen wilt kopiëren, selecteert u de keuzelijst met koppelingen, niet de koppelings-ID. Alle velden die aan deze koppeling zijn gerelateerd, worden automatisch gekopieerd als de keuzelijst met koppelingen is ingesteld op de status 'Kopiëren ingeschakeld'.

- 6 Schakel het selectievakje 'Kopiëren ingeschakeld' in.
- 7 Klik op 'Opslaan'.

De wijzigingen gaan in als de gebruiker zich de volgende keer aanmeldt bij Oracle CRM On Demand.

Tags voor de integratie van aangepaste velden instellen

Integratietags voor aangepaste velden zijn taalonafhankelijke, symbolische identificaties die aan elk aangepast veld worden toegewezen. Deze tags worden gebruikt door webservices (bij het genereren van WSDL-bestanden) en parameters voor aangepaste velden van de webkoppeling. Met deze tags kan een beheerder voor elk aangepast veld en zinvolle integratienaam opgeven. Deze naam wordt gebruikt door integratiecomponenten. De labelnamen kunnen dus worden gewijzigd zonder dat dit invloed op bestaande integraties heeft. De eindgebruiker krijgt de integratielabels niet te zien.

In Expression Builder worden integratietags gebruikt. Deze worden ook gebruikt bij het maken van workflowregels en velden. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) en [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie.

LET OP: De integratietags die u hebt ingesteld, moet u niet meer wijzigen. Als u dat toch doet, loopt u de kans technologieën kwijt te raken die naar de integratietags verwijzen.

Ga als volgt te werk om integratietags voor aangepaste velden in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het vereiste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op *recordtype* 'Veldset-up'.

5 Klik op 'Naam velden wijzigen' op de pagina 'Velden' van het *recordtype*.

6 Klik op de pagina 'Naam velden wijzigen' op de knop 'Geavanceerd'.

7 Integratietags bijwerken

TIP: Geef de integratietag een korte, omschrijvende naam waaraan dit aangepaste veld gemakkelijk is te herkennen. Door webservices, webkoppelingen en andere integratietechnologieën (WSDL-bestanden voor webservices en URL-parameters voor webkoppelingen) wordt er naar deze tag verwezen.

Webkoppelingen instellen

Een *webkoppeling* is een aangepast veld waarmee u een hyperlink naar een externe website of een internettoepassing in een record in Oracle CRM On Demand kunt maken. Via het aangepaste veld 'Webkoppeling' kunnen gebruikers op een gemakkelijke manier naar een andere webpagina gaan, waaronder een andere pagina in Oracle CRM On Demand. U kunt voor elk type record aangepaste velden 'Webkoppeling' maken. U kunt bijvoorbeeld een veld 'Webkoppeling' definiëren voor het accountrecordtype waarmee de accountgegevens worden bijgewerkt met waarden uit een andere toepassing. Net als bij andere aangepaste velden moet u velden 'Webkoppeling' aan de paginalay-out van de record toevoegen om die velden toegankelijk te maken voor de gebruikers.

U kunt een webkoppeling zo instellen dat er een andere website mee wordt geopend. Ook kunt u instellen dat de webkoppeling specifieke gegevens vanuit de Oracle CRM On Demand-record als een parameter in de URL doorgeeft. U zou bijvoorbeeld een webkoppelingveld kunnen maken om gegevens vanuit een accountrecord door te geven naar een website waarop plattegronden staan. Wanneer de gebruiker dan op de webkoppeling in de accountrecord klikt, wordt de locatie geopend waar de account in kwestie zich bevindt.

U kunt de webkoppeling zo instellen dat deze alleen onder specifieke omstandigheden wordt weergegeven. U kunt bijvoorbeeld de voorwaarden opgeven waaraan moet worden voldaan voordat de webkoppeling wordt weergegeven, en u kunt de koppeling zo configureren dat deze alleen wordt weergegeven op de gegevenspagina's om te voorkomen dat gebruikers op de koppeling klikken op de bewerkingspagina's.

OPMERKING: de inhoud van de webkoppelvingsvelden mag niet worden overgedragen naar de nieuwe records als er een lead is omgezet.

Voordat u begint. Om velden voor de webkoppeling te kunnen configureren moet u vertrouwd zijn met de syntax van de doel-URL.

Ga als volgt te werk om de webkoppeling in te stellen:

1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.

3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het vereiste recordtype.

4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op 'Veldset-up *recordtype*'.

5 Als het veld 'Webkoppeling' nog niet bestaat, maakt u een aangepast veld 'Webkoppeling', zoals wordt beschreven in [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140).

6 Klik op de pagina 'Velden' op de koppeling 'Webkoppeling bewerken' voor het aangepaste veld.

7 Vul op de pagina 'Webkoppeling bewerken' de venstereigenschappen in:

- a** Voer voor 'Tekst weergeven' het label (weergavenaam) voor de hyperlink in. De gebruiker krijgt het label in de lay-out te zien.

Voorbeeld: klik hier voor de tape-koers van het aandeel (onderstreept).

U kunt ook contextgevoelige parameters in het veld 'Tekst weergeven' opnemen door te klikken in het veld 'Tekst weergeven' en vervolgens de lijst 'Gebruikersvelden' of '(Type record) velden' te selecteren. Hiermee wordt een veldparameter in het veld 'Tekst weergegeven' geplaatst (aangeduid door %%%fieldname%%%) die wordt vervangen door de veldwaarde die is gebaseerd op de huidige record.

OPMERKING: Als de weergavetekst te lang is voor de lay-out, wordt die tekst afgekapt. Ook worden de gegevens voor elke variabele tijdens run-time toegevoegd.

- b** Selecteer wat er moet gebeuren wanneer een gebruiker op de hyperlink klikt:

- **Geopend in huidig venster.** Hiermee wordt de pagina die aan de hyperlink is gekoppeld, geopend in het huidige venster. Hierbij wordt de huidige Oracle CRM On Demand-sessie vervangen.
- **Openen in aangepaste webtab.** Hiermee wordt de pagina die aan de hyperlink is gekoppeld, in een aangepaste webtab geopend. Selecteer de vereiste webtab in de lijst 'Aangepast doelwebtabblad'.
- **Openen in nieuw venster.** Hiermee wordt de pagina die aan de hyperlink is gekoppeld, in een nieuw venster geopend. Hierdoor blijft het huidige Oracle CRM On Demand-venster ongewijzigd. Schakel het selectievakje 'Bovenliggend venster vernieuwen' in als u het bovenliggende venster wilt vernieuwen nadat de gebruiker het nieuwe venster heeft gesloten.

- c** Selecteer voor 'Weergaveopties' de optie 'Gegevenspagina', 'Bewerkingspagina' of 'Beide', afhankelijk van het feit of u de webkoppeling alleen op gegevenspagina's, alleen op bewerkingspagina's of op zowel gegevens- als bewerkingspagina's wilt weergeven.

8 Vul de koppelingseigenschappen in:

- a** Voer voor 'Conditie actieve koppeling' een expressie in voor een voorwaarde waarmee wordt bepaald of de webkoppeling actief is op gegevens- en bewerkingspagina's. Klik op het fx-pictogram naast het veld 'Conditie actieve koppeling' om het venster 'Expressie-builder' te openen. In dit venster kunt u expressies invoeren. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor informatie over de syntaxis die u kunt gebruiken voor expressies.

Als u bijvoorbeeld een expressie als [Revenue] > 10000 invoert, is de webkoppeling alleen actief als er wordt voldaan aan de voorwaarde 'Revenue is groter dan 10000'.

Als u geen expressie invoert, is de webkoppeling altijd actief. Als u een expressie invoert en er niet wordt voldaan aan de voorwaarde, wordt de webkoppeling nog steeds weergegeven, maar is deze niet actief.

- b** Voer voor 'Conditie koppeling weergeven' een voorwaarde in waarmee wordt bepaald of de webkoppeling zichtbaar is op de gegevens- en bewerkingspagina's.

Als u bijvoorbeeld een expressie als [Revenue] > 10000 invoert, wordt de webkoppeling alleen weergegeven als er wordt voldaan aan de voorwaarde 'Revenue is groter dan 10000'.

Als u geen expressie invoert, wordt de webkoppeling altijd weergegeven.

Het onderstaande is van toepassing op de expressies in de velden 'Conditie koppeling weergeven' en 'Conditie actieve koppeling'.

- **Nieuwe pagina.** De zichtbare en actieve expressies worden niet geëvalueerd voor nieuwe pagina's. De expressies worden standaard ingesteld op 'TRUE'. De enige manier om de koppeling uit te schakelen, is door de expressie expliciet in te stellen op 'FALSE'.
- **Bewerkingspagina.** De zichtbare en actieve expressies worden standaard ingesteld op 'TRUE'. U kunt echter de 'Expressie-builder' gebruiken om een nieuwe expressie toe te voegen.

- c Voer voor 'URL' de URL in die wordt aangeroepen wanneer de gebruiker op de hyperlink klikt, zoals www.oracle.com.

OPMERKING: u kunt ook contextgevoelige parameters opnemen door de cursor in het veld 'URL' te plaatsen en vervolgens de lijst 'Gebruikersvelden' of 'Velden (Type record)' te selecteren. Hiermee wordt een veldparameter in de URL geplaatst (aangeduid met %%%fieldname%%%) die, wanneer er op de waarde wordt geklikt, wordt vervangen door de veldwaarde die op de huidige record is gebaseerd.

Als u geen URL opgeeft, wordt de gebruiker naar een ongeldige URL geleid wanneer hij of zij op de koppeling klikt.

OPMERKING: Elke browser heeft een maximumlengte voor URL's. Als u een URL opgeeft die deze lengte overschrijdt, vertoont de browser mogelijk onverwacht gedrag wanneer gebruikers op de webkoppeling klikken.

- 9 Selecteer voor de gebruikersvelden een optie in de lijst 'Gebruikersvelden' om velden met gebruikersparameters op de cursorpositie in het veld 'URL' of 'Tekst weergeven' in te voegen.

Als u bijvoorbeeld 'Gebruikers-ID' in de lijst kiest, wordt %%%User id%%% ingevoegd in het veld 'URL' of het veld 'Tekst weergeven', afhankelijk van waar de cursor staat. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de gebruikers-ID van de gebruiker die is aangemeld.

- 10 Klik voor de *recordtype*velden op het veld 'URL' of het veld 'Tekst weergeven', afhankelijk van waaraan u een parameter wilt toevoegen, en selecteer vervolgens in de lijst het veld dat u wilt opnemen.

Als u bijvoorbeeld het veld 'Rij-ID' selecteert, wordt %%%Row id%%% ingevoegd in het veld 'URL' of het veld 'Tekst weergeven' (de ID wordt ingevoegd in het veld waarop u hebt geklikt). Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de rij-ID van de huidige record.

OPMERKING: Een tijdelijke aanduiding voor de naam van een recordtype wordt aangeduid met de schuinedrukte woorden *Type record*. *Type record* verwijst bijvoorbeeld naar het type record waar u het aangepaste veld 'Webkoppeling' hebt toegevoegd. Als u een webkoppeling voor een relatierecord bewerkt, wordt dit veld als de lijst 'Relatievelden' weergegeven.

- 11 Klik op 'Opslaan'.

- 12 Voeg het veld 'Webkoppeling' toe aan de paginalay-out *Type record* zoals wordt beschreven in [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156).

Nieuwe integratiescenario's maken met behulp van webkoppelingen

Door aangepaste velden voor webkoppelingen aan Oracle CRM On Demand toe te voegen, wordt een groot aantal nieuwe integratiemogelijkheden beschikbaar gemaakt. U kunt een integratie maken, gebaseerd op de gebruikersinterface, voor lokale en externe systemen, zodat gebruikers rechtstreeks naar inhoud van Oracle CRM On Demand kunnen navigeren.

Enkele voorbeelden zijn:

- Een koppeling naar een financiële website op basis van de accountcode, waarmee een aandelengrafiek voor de account wordt weergegeven.
- Een koppeling naar een intern webservices-systeem waarin op basis van verschillende lokale en gehoste oplossingen die relevant zijn voor de huidige account een samengestelde gegevensweergave wordt gemaakt.

Zie [Webkoppelingen instellen](#) (op pagina 1146) voor stapsgewijze instructies voor het maken van webkoppelingen.

Veldnamen wijzigen

Als u terminologie wilt gebruiken waarmee uw medewerkers vertrouwd zijn, kunt u veldnamen wijzigen. Bijvoorbeeld: u kunt het label van het veld 'Naam account' wijzigen in 'Bedrijfsnaam'.

OPMERKING: het kan 30-60 minuten duren voordat de nieuwe weergavenamen van velden worden weergegeven in rapporten en analyses.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een veldnaam te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de gewenste koppeling 'Veldset-up'.
- 5 Klik op 'Naam velden wijzigen' op de pagina 'Velden' van het *recordtype*.
- 6 Bewerk in de kolom 'Weergavenaam' de naam voor het veld.
- 7 Als u desgewenst wilt aangeven dat een bijgewerkte naam moet worden vertaald naar andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in.

OPMERKING: Als u deze bijgewerkte naam wilt weergeven in andere geactiveerde talen, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in. In de andere talen (of wanneer u op deze pagina in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' een andere taal kiest) wordt de bijgewerkte naam blauw tussen haakjes weergegeven totdat u handmatig de vertaalde versies hebt ingevoerd. Zo kunt u bijhouden welke

termen moeten worden vertaald.

Als u 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, worden de eerder vertaalde weergavenamen weergegeven, zonder de wijziging die u hebt doorgevoerd.

Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' inschakelt, wordt ook de foutmelding voor veldvalidering (op de pagina 'Veldbewerking') gemarkeerd voor vertaling als de foutmelding bestaat. Het veld 'Foutmelding veldvalidering' is alleen zichtbaar voor gebruikers met een rol waaraan de machtiging 'Geavanceerd veldbeheer' is toegewezen.

8 Ga als volgt te werk om handmatig de vertaling van de nieuwe naam in te voeren:

- a** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de taal waarvoor u een vertaling wilt invoeren.
- b** Voer in het desbetreffende veld 'Weergavenaam' de vertaling in en klik op 'Opslaan'.
- c** Klik op de koppeling om terug te keren naar de pagina 'Velden' die u zojuist hebt bijgewerkt en selecteer zo nodig nogmaals de taal.

De vertaalde naam wordt zwart weergegeven in de kolom 'Weergavenaam'.

9 Klik op 'Opslaan'.

Geïndexeerde aangepaste velden

Als u de prestaties van Oracle CRM On Demand wilt optimaliseren, kunt u aangepaste velden gebruiken die zijn geoptimaliseerd voor specifieke recordtypen. Deze geoptimaliseerde velden, ook wel *geïndexeerde aangepaste velden* genoemd, zijn speciale velden waarmee de reactietijd gedurende een zoekactie of het sorteren van een bepaalde lijst wordt verbeterd. Geïndexeerde aangepaste velden worden vooraf geconfigureerd in de database in Oracle CRM On Demand. U kunt de labels van de geïndexeerde aangepaste velden wijzigen, maar u kunt de integratietags niet wijzigen.

OPMERKING: desgewenst kunt u ervoor kiezen om uw gegevens te migreren van een aangepast veld naar een geïndexeerd aangepast veld, om de prestaties van lijsten voor gebruikers te verbeteren. Als u de bestaande gegevens naar de beschikbare recordtypen wilt migreren, gebruikt u de export- en importfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand of webservices. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het importeren en exporteren van gegevens. Zie [Integratie van webservices](#) (op pagina 1595) voor meer informatie over webservices.

Geïndexeerde aangepaste velden worden standaard voorafgegaan door het woord *Geïndexeerd*. De volgende recordtypen bieden geen ondersteuning voor geïndexeerde aangepaste velden:

- Beoordeling
- Boek
- Gebruiker

De volgende tabel bevat de recordtypen die geïndexeerde aangepaste velden ondersteunen:

Recordtypen die aangepaste velden ondersteunen	
Activiteit	Product

Recordtypen die aangepaste velden ondersteunen	
Huishouden	Partnerprogramma
Fondsaanvraag	Fonds
Gebruiker	Servicehistorie voertuig
Relatie voertuig	Verkoophistorie voertuig
Voertuig	Aangepaste objecten 1-3
Ontvanger campagne	Voertuig
Dealer	Productcategorie
Activum	Aantekening
Afspraakgebruiker	Afspraakrelatie
Gebruiker taak	Relatie taak
Afspraak, taak en gesprek	Oplossing
Serviceaanvraag	Lead
Campagne	Gebeurtenis medische opleiding
Relatierol - Verkoopkans	Omzet per product voor verkoopkans
Verkoopkans	Product
Aangepaste objecten 1-3	Team relatie
Relatie	Campagne
Afgeleverde promotieartikelen gesprek	Gespreksproducten gedetailleerd
Accountteam	Account
Gunstigste tijden relatie	

Elk recordtype in de tabel bevat de volgende geïndexeerde aangepaste velden:

- Geïndexeerd selectievakje
- Geïndexeerde valuta
- Geïndexeerde datum
- Geïndexeerd getal
- Geïndexeerde keuzelijst 1
- Geïndexeerde keuzelijst 2
- Geïndexeerde keuzelijst 3
- Geïndexeerde keuzelijst 4

- Geïndexeerde keuzelijst 5
- Geïndexeerde keuzelijst 6
- Geïndexeerde lange tekst
- Geïndexeerde korte tekst 1
- Geïndexeerde korte tekst 2

Alle andere recordtypen in Oracle CRM On Demand bevatten de volgende geïndexeerde aangepaste velden:

- Geïndexeed getal
- Geïndexeerde datum
- Geïndexeed selectievakje
- Geïndexeerde valuta
- Geïndexeerde keuzelijst 1
- Geïndexeerde keuzelijst 2
- Geïndexeerde keuzelijst 3
- Geïndexeerde keuzelijst 4
- Geïndexeerde keuzelijst 5

Uitzonderingen: bij aangepaste objecten wordt voor sommige velden een andere naamconventie gebruikt dan in de voorgaande tabellen is vermeld:

- Index keuzelijst 6 = Type
- Geïndexeerde korte tekst 1 = Snel zoeken 1
- Geïndexeerde korte tekst 2 = Snel zoeken 2
- Geïndexeerde lange tekst = Naam

Ga als volgt te werk om geïndexeerde aangepaste velden te gebruiken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het vereiste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op *recordtype* 'Veldset-up'.
- 5 Klik op de pagina 'Velden' *recordtype* (zie "[Veldnamen wijzigen](#)" op pagina 1149) op 'Naam velden wijzigen' en wijzig de namen van de geïndexeerde aangepaste velden naar wens voor uw bedrijf. Zie *Veldnamen wijzigen*.

Standaardwaarden van instellingen herstellen

U kunt de oorspronkelijke naam herstellen van alle veldnamen waarvan het label is gewijzigd. (De standaardoptie is niet van invloed op aangepaste velden of keuzelijstwaarden die u hebt toegevoegd. Deze worden niet meer ingesteld op de standaardwaarden.)

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om de standaardwaarden van instellingen te herstellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de gewenste koppeling 'Veldset-up'.
- 5 Klik op de knop 'Naam velden wijzigen' op de pagina 'Velden' van het *recordtype*.
- 6 Klik op de knop 'Standaard'.

Keuzelijstwaarden wijzigen

Sommige velden bevatten een vervolgkeuzelijst met vooraf gedefinieerde waarden waaruit gebruikers moeten kiezen. Deze lijst met waarden wordt een *keuzelijst* genoemd. Bijvoorbeeld: de waarden in keuzelijst van het veld 'Gebied' voor serviceaanvragen kunnen 'Product', 'Installatie', 'Onderhoud' en 'Training' zijn.

U kunt waarden van de keuzelijsten voor velden toevoegen, bewerken en herschikken. Keuzelijsten moeten minimaal één waarde bevatten, maar het maximum aantal waarden (actief of uitgeschakeld) in een keuzelijst bedraagt 1000.

U kunt geen keuzelijstwaarden wijzigen die worden gebruikt voor prognoses en rapportcijfers, maar u kunt wel andere keuzelijstwaarden wijzigen die als basis worden gebruikt voor standaardlijsten in andere gebieden van de toepassing. Voor deze standaardlijsten worden nog steeds de records opgenomen die aan de criteria voldoen, ongeacht de keuzelijstwaarden waarvan u de naam hebt gewijzigd. Zie [Velden, keuzelijsten en cijfers](#) (zie "[Velden, keuzelijsten en statistieken](#)" op pagina 1206) voor meer informatie.

Nadat u een nieuwe keuzelijst hebt gemaakt, wordt automatisch de aanvankelijke waarde *<No Values>* aan de keuzelijst toegevoegd. Deze waarde wordt gebruikt om gebruikers duidelijk te maken dat de keuzelijst nog geen waarden bevat. Dit is het geval wanneer het veld aan de paginalay-out is toegevoegd, maar de lijst nog geen echte waarden bevat. De standaardoptie *<No Values>* wordt verwijderd zodra er een aangepaste waarde aan een keuzelijst wordt toegevoegd.

LET OP: gebruik de standaardwaarde *<No Values>* niet als onderdeel van een nieuwe keuzelijst of trapsgewijze keuzelijst. Als u de waarde op deze manier gebruikt, kunnen er fouten in Oracle CRM On Demand optreden. Als u de optie *<No Values>* beschikbaar wilt maken in een keuzelijst, voegt u deze toe als een aangepaste waarde.

U kunt de namen van bestaande keuzelijstwaarden beter niet wijzigen of opnieuw gebruiken. Schakel in plaats hiervan de oude keuzelijstwaarde uit, maak een nieuwe waarde en voer een importactie of

batchbijwerkingsactie uit (of gebruik 'Webservices') om alle recordwaarden te wijzigen in nieuwe keuzelijstwaarden. Als u een waarde in een keuzelijst wijzigt, controleert u of de waarde wordt bijgewerkt en voor elke afzonderlijke record wordt gewijzigd, aangezien dit niet automatisch wordt geïmplementeerd in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand (de standaardtoepassing) wordt de prioriteit van taken in taaklijsten aangegeven door pijlen. Pijl-omhoog betekent '1-Hoog', geen pijl betekent '2-Gemiddeld' en een pijl-omlaag betekent '3-Laag'.

Als u de standaardwaarden van de keuzelijst voor het veld 'Prioriteit' in de record van de activiteit wijzigt, wordt er mogelijk geen pijl weergegeven in het veld 'Prioriteit' in takenlijsten.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Keuzelijsten wijzigen

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de gewenste koppeling 'Veldset-up'.
- 5 Klik op de pagina met de *recordtypevelden* op de koppeling 'Keuzelijst bewerken' voor het veld waarvan u de waarden wilt aanpassen.

OPMERKING: vanwege speciale codering wordt het aanpassen van de keuzelijst van het monstertransactietype, de keuzelijst van het type gesprek met account en de keuzelijst van het type bezoek relatie in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition niet ondersteund.

- 6 In het venster 'Keuzelijst bewerken':
 - Als u een bestaande waarde wilt wijzigen, voert u de nieuwe waarde in het veld 'Keuzelijstwaarden' in of schakelt u de oude waarde uit en maakt een u nieuwe waarde.

OPMERKING: als u deze bijgewerkte naam wilt weergeven in de vervolgkeuzelijsten voor andere geactiveerde talen, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in. In de andere talen wordt de bijgewerkte naam blauw tussen haakjes weergegeven totdat u handmatig de vertaalde versies hebt ingevoerd. Zo kunt u bijhouden welke termen moeten worden vertaald.

Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, is de hier doorgevoerde wijziging niet van invloed op de overige keuzelijstwaarden.

- Als u een nieuwe waarde wilt toevoegen, voert u de gegevens in de rij onder in de lijst in. Klik op 'Opslaan en nieuw' als u nog meer nieuwe waarden wilt toevoegen.

Nieuwe keuzelijstwaarden die u toevoegt, worden automatisch blauw tussen haakjes weergegeven in de andere geactiveerde talen (ongeacht de instelling van het selectievakje 'Markeren voor vertaling').

- Als u een waarde wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje 'Uitgeschakeld' in. Als u uitgeschakelde waarden wilt verbergen of weergeven, klikt u respectievelijk op 'Uitgeschakeld verbergen' en 'Uitgeschakelde weergeven'.

LET OP: als u waarden uitschakelt, verbergt u mogelijk ook de vertaalde versies in andere talen.

- Als u de volgorde van de keuzelijstwaarden wilt wijzigen, wijzigt u de getallen in de kolom 'Volgorde'.

TIP: desgewenst kunt u getallen met hiaten ertussen invoeren, zoals 10, 20, 30 enzovoort. Zo kunt u eenvoudiger nieuwe waarden midden in de keuzelijst toevoegen zonder dat u de volledige lijst opnieuw hoeft te ordenen.

- Als u de keuzelijstwaarden in alfabetische volgorde wilt sorteren, klikt u op de knop 'Opslaan en alfabetisch ordenen'.

7 Klik in het venster 'Keuzelijst bewerken' op 'Opslaan en sluiten'.

8 Ga als volgt te werk om handmatig de vertaling van de nieuwe keuzelijstwaarde in te voeren:

- Selecteer op de pagina 'Velden' in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de taal.
- Klik op de desbetreffende koppeling 'Keuzelijst bewerken'.
- Voer de vertaling in en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de interne ID en de taalspecifieke standaardwaarde worden weergegeven, zodat u tijdens de bewerking de keuzelijstwaarde kunt bepalen. Als u de verkeerde keuzelijstwaarde bewerkt, lopen de verschillende taalversies van de keuzelijst niet meer synchroon.

Lay-outs van verwante artikelen aanpassen

U kunt paginalay-outs aanpassen om de look-and-feel van Oracle CRM On Demand te verbeteren. De lay-outfunctionaliteit voor gerelateerde items biedt u de mogelijkheid de lay-out voor lijsten met verwante informatie voor de meeste recordtypen aan te passen, met uitzondering van teams, zodat alleen de opgegeven velden worden weergegeven. U kunt velden uit verwante lijsten en een aantal bovenliggende velden selecteren. U kunt selecteren welke velden moeten worden weergegeven en u kunt de volgorde van de velden opgeven en zo tegemoetkomen aan de behoeften van uw bedrijf. U kunt echter niet het aantal rijen dat wordt weergegeven selecteren en ook kunt u de sorteervelden niet opgeven.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' aan uw rol zijn toegewezen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe de lay-out van gerelateerde items kan worden aangepast.

Ga als volgt te werk om de lay-out van gerelateerde items aan te passen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op 'Toepassingsaanpassing'.
- 3** Klik in de sectie 'Set-up recordtypes' op de koppeling voor het gewenste recordtype.

- 4 Klik in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op de gewenste koppeling 'Lay-out verwante informatie' voor het recordtype dat u hebt geselecteerd.
De pagina met het gedeelte voor de verwante informatie wordt weergegeven.
- 5 Selecteer in de sectie 'Set-up verwante informatie' het type verwante informatie dat u wilt aanpassen.
De pagina 'Lay-out verwante informatie' voor de geselecteerde verwante informatie wordt weergegeven.
OPMERKING: de items in de sectie 'Set-up verwante informatie' variëren afhankelijk van het door u geselecteerde recordtype.
- 6 Voer een van de volgende opties uit:
 - Klik op 'Bewerken' om een bestaande lay-out te wijzigen.
 - Klik op 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te kopiëren.De wizard 'Lay-out verwante informatie' wordt weergegeven en begeleidt u door de procedure.
- 7 In Stap 1, 'Lay-outnaam', voert u desgewenst een naam en omschrijving voor de lay-out in. Vervolgens klikt u op 'Volgende'.
- 8 In stap 2, 'Set-up velden', selecteert u velden in de lijst met beschikbare velden. Klik op de pijl-omhoog en de pijl-omlaag bij de lijst 'Geselecteerde velden' om de velden in de door u gewenste volgorde te plaatsen.
- 9 Klik op 'Voltooien'.

Statische paginalay-outs aanpassen

Het juiste uiterlijk van een toepassing is belangrijk voor de acceptatie door gebruikers. U kunt dit uiterlijk onder andere realiseren door paginalay-outs aan te passen. Als onderdeel van het aanpassingsproces kunt u het volgende doen:

- Aangepaste velden toevoegen aan de schermen 'Bewerken', 'Details' en 'Maken'.
- Velden maken die nodig zijn in het scherm 'Bewerken' en 'Maken'.
- Secties van de gegevenspagina's toevoegen of verbergen.

U kunt secties niet beschikbaar maken (verbergen) voor medewerkers of u kunt deze beschikbaar maken, maar aanvankelijk verbergen.

Er zijn twee methoden voor het aanpassen van paginalay-outs. Voor elke rol kunt u statische paginalay-outs en specifieke velden definiëren, maar u kunt ook dynamische paginalay-outs definiëren. Dynamische paginalay-outs worden gewijzigd op basis van het gemaakte recordtype en kunnen ook per rol worden toegewezen.

OPMERKING: u kunt paginalay-outs maken voor e-mails, voicemails en gesprekken in Oracle Contact On Demand. Dynamische lay-outs worden niet ondersteund in Oracle Contact On Demand.

U kunt nieuwe lay-outs voor elk recordtype maken en vervolgens een paginalay-out voor elk recordtype toewijzen aan een gebruikersrol. Wanneer een gebruiker met die rol zich aanmeldt, ziet de gebruiker een aangepaste lay-out die specifiek voor elk recordtype is. Bijvoorbeeld: u kunt twee paginalay-outs voor verkoopkansen maken: een vereenvoudigde lay-out voor servicemedewerkers waarin alleen de belangrijkste velden worden weergegeven, en een andere lay-out voor verkopers waarin veel meer velden worden weergegeven. U wijst dan de verschillende lay-outs toe aan de verschillende rollen. Gebruikers aan wie geen rol van servicemedewerker of verkoper is toegewezen, krijgen nog altijd de standaardlay-out van de pagina 'Verkoopkansen' te zien. Een ander voorbeeld: u kunt twee verschillende paginalay-outs voor relaties maken, waarbij het veld 'Account' is vereist wanneer servicemedewerkers nieuwe relaties toevoegen, maar niet wanneer servicemanagers nieuwe relaties toevoegen.

Als u geen aangepaste paginalay-out voor een recordtype toewijst aan een bepaalde rol, wordt de standaardpagina gebruikt voor dat recordtype.

Wanneer u een paginalay-out aanpast, kunt u het volgende vaststellen:

- Welke velden op de pagina worden weergegeven.
Aangepaste velden worden pas weergegeven als u deze hebt toegevoegd aan de paginalay-outs. Vervolgens zien gebruikers met rollen waaraan de aangepaste paginalay-out is toegewezen, de velden op de bewerkings- en gegevenspagina en in het scherm 'Maken' (in de knoppenbalk).
- Waar velden op de pagina worden weergegeven.
- Welke velden vereist zijn.
- Welke velden alleen-lezen zijn.
- Welke gekoppelde recordtypen worden weergegeven in de secties 'Verwante informatie' van de gegevenspagina.
Bijvoorbeeld: u kunt gekoppelde relaties weergeven op de gegevenspagina voor accounts.
- Hoeveel paginasecties worden weergegeven en met welke kopteksten.

U kunt standaardlay-outs kopiëren, maar u kunt deze niet bewerken of verwijderen. U kunt aangepaste lay-outs verwijderen, tenzij deze al zijn toegewezen aan een rol of een dynamische lay-out.

Overwegingen voor velden in paginalay-outs

Houd bij het ontwerpen van paginalay-outs rekening met het volgende:

- Sommige recordvelden zijn belangrijk voor het berekenen van rapporten en prognoses. Deze velden zijn gemarkeerd als vereist om het consistente gebruik ervan af te dwingen. U kunt de vereiste vlag van deze velden niet wijzigen wanneer u een paginalay-out aanpast. U kunt de velden ook niet verwijderen uit een paginalay-out.
- Als u velden verwijdert uit een paginalay-out, kan dit belangrijke gevolgen hebben voor de manier waarop de records worden gebruikt. Bijvoorbeeld: als u de velden 'Status' en 'Publiceren' voor oplossingsrecords verwijdert, kunnen medewerkers met deze paginalay-out oplossingen niet goedkeuren of beschikbaar maken voor anderen.
- U kunt paginalay-outs en rolmachtigingen gebruiken om beperkingen in te stellen voor welke velden gebruikers kunnen zoeken, in lijsten kunnen weergegeven en kunnen exporteren. Als een gebruiker een lijst met records maakt of verfijnt, of een geavanceerde zoekactie uitvoert om records te zoeken, wordt op basis van de aan de gebruikersrol toegewezen machtigingen en paginalay-outs bepaald welke velden een gebruiker kan zoeken en weergeven. Dit proces verloopt als volgt:

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden en alle velden van de geretourneerde records weergeven.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet voor de gebruikersrol is ingeschakeld, kan de gebruiker alleen velden zoeken en bekijken die in de gegevenspaginalay-out worden weergegeven die is toegewezen aan de gebruikersrol voor het desbetreffende recordtype.

OPMERKING: als er dynamische paginalay-outs worden gemaakt en aan de gebruikersrol worden toegewezen, kan de gebruiker alle velden zoeken en bekijken die worden weergegeven in de verschillende dynamische paginalay-outs die aan de gebruikersrol zijn toegewezen.

Als de machtiging voor het exporteren van weergegeven velden in een lijst voor de gebruikersrol is ingeschakeld, maar de machtiging voor het exporteren van alle velden in een lijst niet is ingeschakeld, kan de gebruiker de velden exporteren die in de lijst worden weergegeven, maar niet alle velden in de records in de lijst.

- Adressen worden gegroepeerd, zodat het veld en de desbetreffende labels de naamgevingconventie voor elk land weerspiegelen. Daarom kunt u voor sommige recordtypen afzonderlijke adresregels niet scheiden. In plaats hiervan moet u het veld selecteren dat de groep adresregels bevat (een optie voor één adres). Deze optie vervangt de afzonderlijke velden die u kon selecteren in eerdere releases, zoals 'Adres', 'Plaats' en 'Postcode'. Bijvoorbeeld: voor leads wordt het veld 'Facturering' weergegeven in de stappen 'Veldset-up' en 'Veldlay-out' van de wizard 'Paginalay-out'. Het veld 'Facturering' bevat alle velden voor 'Factuuradres'.

Voordat u begint:

- Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een paginalay-out te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Paginalay-out' op de gewenste koppeling 'Paginalay-out'.
- 5 Voer in de lijst 'Paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor een bestaande lay-out als u deze wilt wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op de koppeling 'Kopiëren' als u een bestaande lay-out wilt kopiëren.

De wizard 'Paginalay-out' wordt weergegeven om u gedurende het proces te begeleiden.

OPMERKING: het aantal stappen dat u moet uitvoeren in de wizard 'Paginalay-out' is afhankelijk van de koppeling waarop u klikt.

6 In Stap 1 - Lay-outnaam voert u desgewenst een naam en omschrijving voor de lay-out in.

7 Selecteer de veldeigenschappen in Stap 2 - Veldset-up.

Schakel het selectievakje 'Vereist' in voor velden die u vereist wilt maken.

Schakel het selectievakje 'Alleen-lezen' in voor velden die u alleen-lezen wilt maken.

LET OP: verwijder een vereist veld niet uit een paginalay-out. Als u dat wel doet, kan iemand met die lay-out een record van dat type niet meer maken of bewerken.

8 In Stap 3 - Veldlay-out kunt u het volgende doen:

- Velden verplaatsen vanuit het *recordtype* voor de lijst 'Beschikbare velden' naar andere secties van het *recordtype* voor het gebied 'Paginalay-out rangschikken'.

Verplaats de aangepaste velden en de branchespecifieke velden die u wilt toevoegen aan de schermen.

- Rangschik de gegevens opnieuw.

OPMERKING: deze wijzigingen zijn van invloed op alle formulieren voor dat type record wanneer een gebruiker met de juiste rol de pagina's bekijkt. Sommige velden bevatten een groep velden of velden met meerdere regels. Verplaats deze velden niet. De gegevens zelf kunnen dan namelijk overlappen met andere velden in de definitieve lay-out. Om deze reden mag u tekstvelden met meerdere regels, zoals 'Omschrijving', niet verplaatsen.

In de toepassing wordt een adressjabloon gebruikt met de velden die specifiek gelden voor elk land. Zie [Landen en adrestoewijzing](#) (op pagina 1407) voor meer informatie.

9 In Stap 4 - Verwante informatie kunt u het volgende doen:

- Secties toevoegen of verwijderen die worden weergegeven op de gegevenspagina's. De secties zijn de gebieden waar gebruikers records kunnen koppelen aan de huidige record.

Als u bijvoorbeeld niet wilt dat medewerkers producten kunnen koppelen aan verkoopkansen, zorgt u ervoor dat de sectie 'Producten' niet wordt weergegeven in het vak 'Weergegeven informatie' of 'Beschikbare informatie'.

OPMERKING: gebruikers kunnen deze standaardinstellingen wijzigen via de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina voor hun toepassing. Nadat gebruikers hun persoonlijke lay-out hebben bewerkt, zien ze pas nieuwe wijzigingen die in de verwante informatie zijn doorgevoerd door de systeembeheerder nadat ze hun lay-out een andere keer hebben bewerkt.

- De volgorde van de secties op de gegevenspagina's wijzigen.

OPMERKING: de wijzigingen zijn van invloed op de gegevenspagina's voor dat type record wanneer een gebruiker met de juiste aangepaste rol de pagina's bekijkt.

10 In stap 5 - Lay-out verwante informatie, selecteert u de gewenste lay-out voor elke sectie met verwante informatie op de pagina.

OPMERKING: voor elke sectie met verwante informatie wordt automatisch de standaardlay-out gebruikt. Als u al aangepaste lay-outs voor verwante informatie hebt gemaakt, kunt u deze selecteren in de lijst. Zie [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) (op pagina 1155) voor meer informatie.

11 Klik op 'Voltooien'.

12 Zo nodig de paginalay-out voor dit recordtype toewijzen aan gebruikersrollen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282).

Titels van veldsecties wijzigen

Op de bewerk- en gegevenspagina's worden velden gegroepeerd in secties. Als u terminologie wilt gebruiken waarmee uw gebruikers vertrouwd zijn, kunt u de titels boven groepen of velden op de bewerk- en gegevenspagina's wijzigen. Bijvoorbeeld: op de 'Startpagina Accounts' kunt u 'Informatie hoofdaccount' wijzigen in 'Accountprofiel'.

U kunt de naam van secties in de standaardlay-outs niet wijzigen. U moet een nieuwe lay-out maken en de naam van de secties in de aangepaste lay-out wijzigen.

Secties zonder velden worden niet weergegeven op de gegevenspagina.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een sectienaam te wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3** Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4** Klik in de sectie 'Paginalay-out' op de gewenste koppeling 'Paginalay-out'.
- 5** Klik in het *recordtype* voor de pagina 'Paginalay-out' op 'Secties bewerken'.
- 6** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de primaire taal voor uw bedrijf.
- 7** Typ in het veld 'Weergavenaam' de naam die u wilt gebruiken.
- 8** Als u desgewenst wilt aangeven dat een bijgewerkte naam moet worden vertaald naar andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in.

OPMERKING: Als u deze bijgewerkte naam wilt weergeven in andere geactiveerde talen, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in. In de andere talen (of wanneer u op deze pagina in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' een andere taal kiest) wordt de bijgewerkte naam blauw tussen haakjes weergegeven totdat u handmatig de vertaalde versies hebt ingevoerd. Zo kunt u bijhouden welke termen moeten worden vertaald.

Als u 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, worden de eerder vertaalde weergavenamen weergegeven, zonder de wijziging die u hebt doorgevoerd.

- 9 Ga als volgt te werk om handmatig de vertaling van de nieuwe naam in te voeren:
 - a Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de taal waarvoor u een vertaling wilt invoeren.
 - b Voer in het desbetreffende veld 'Weergavenaam' de vertaling in en klik op 'Opslaan'.
 - c Klik op de koppeling om terug te keren naar de pagina 'Velden' die u zojuist hebt bijgewerkt en selecteer zo nodig nogmaals de taal.

De vertaalde naam wordt zwart weergegeven in de kolom 'Weergavenaam'.

Webapplets maken

U kunt externe webinhoud insluiten door een aangepaste webapplet te maken die wordt weergegeven op een start- of gegevenspagina voor een recordtype.

Wanneer u een webapplet maakt, moet u deze toevoegen aan de paginalay-out voor de start- of gegevenspagina. Gebruikers kunnen de paginalay-out pas bekijken wanneer deze is toegewezen aan een passende gebruikersrol.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moeten de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Aangepaste webapplets beheren' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een nieuwe webapplet te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op de vereiste koppeling 'Paginalay-out'.
- 5 Voer in de lijst 'Paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor een bestaande lay-out als u deze wilt wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op de koppeling 'Kopiëren' als u een bestaande lay-out wilt kopiëren.

De wizard 'Paginalay-out' wordt weergegeven om u gedurende het proces te begeleiden.

OPMERKING: het aantal stappen dat u uitvoert in de wizard 'Paginalay-out' is afhankelijk van de koppeling waarop u klikt.

- 6 Klik in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op de koppeling voor het recordtype 'Webapplet'.
- 7 Klik in het *recordtype* voor de lijst 'Applet' op 'Nieuw'.
- 8 Vul op de pagina 'Webapplet' de volgende velden in.

Veld	Opmerkingen
Naam	Voer een naam in. De waarde in dit veld verschijnt in de titelbalk van de sectie 'Verwante informatie'.
Locatie	Selecteer 'Startpagina' of de gegevenspagina, afhankelijk van het feit of de externe inhoud moet worden weergegeven op een startpagina of op de gegevenspagina.

Vul vervolgens de velden in overeenkomstig het benodigde type applet, zoals is omschreven in [Aangepaste webapplets maken](#) (op pagina 1182).

Ga als volgt te werk om de webapplet zichtbaar te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Paginalay-out' op de gewenste koppeling 'Paginalay-out'.
- 5 Voer in de lijst 'Paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Bewerken' om een bestaande lay-out te wijzigen.
 - Klik op 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te kopiëren.

De wizard 'Paginalay-out' wordt weergegeven om u gedurende het proces te begeleiden.

OPMERKING: het aantal stappen dat u uitvoert in de wizard 'Paginalay-out' is afhankelijk van de koppeling 'Paginalay-out' waarop u klikt. In stap 1, 'Naam lay-out', zorgt u dat aan de lay-out een naam en, indien vereist, een beschrijving wordt toegewezen.

- 6 In stap 4, Verwante informatie:
 - a Verplaats de nieuwe aangepaste webapplet vanuit de lijst 'Beschikbare informatie' naar de lijst 'Weergegeven informatie'.
 - b Klik op de pijl-omhoog en pijl-omlaag om de nieuwe aangepaste webapplet naar de gewenste positie te verplaatsen.
 - c Klik op 'Voltooien' om de nieuwe lay-out te maken.
- 7 Voeg de paginalay-out zo nodig aan gebruikersrollen toe. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282).

Verwant onderwerp

In het volgende onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van het maken van een webapplet waarin een RSS feed voor Twitter wordt weergegeven.

- [Voorbeeld voor het instellen van een RSS feed-webapplet](#) (zie "[Voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds](#)" op pagina 1189)

Trapsgewijze keuzelijsten definiëren

Met trapsgewijze keuzelijsten worden de waarden van één keuzelijst, de *verwante* keuzelijst, beperkt op basis van de waarde die is geselecteerd in een andere keuzelijst, de *hoofdkeuzelijst*. Bijvoorbeeld: een hoofdkeuzelijst kan een lijst met categorieën voor serviceaanvragen bevatten en de waarde van een verwante keuzelijst met de naam 'Subcategorieën' bepalen. Wanneer de gebruiker bijvoorbeeld de waarde 'Installatie' selecteert voor 'Categorie', wordt de keuzelijst 'Subcategorieën' dynamisch beperkt, zodat alleen de keuzelijstwaarden worden weergegeven die aan de categorie 'Installatie' zijn gekoppeld.

U kunt meerdere keuzelijsten (zowel vooraf gedefinieerde als aangepaste keuzelijstvelden) koppelen als trapsgewijze keuzelijsten. U kunt ook trapsgewijze keuzelijsten nesten, dus een verwante keuzelijst in één definitie van trapsgewijze keuzelijsten kan een hoofdkeuzelijst in een andere definitie van trapsgewijze keuzelijsten zijn.

Voordat u begint. Voordat u een definitie van trapsgewijze keuzelijsten maakt, moeten er een hoofdkeuzelijst en verwante keuzelijsten bestaan. Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie over het maken van keuzelijsten. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een definitie van trapsgewijze keuzelijsten te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Trapsgewijze keuzelijsten' op de gewenste koppeling 'Trapsgewijze keuzelijsten'.
De vermelde recordtypen bevatten het bovenliggende recordtype en verwante recordtypen met aangepaste keuzelijstwaarden. Bijvoorbeeld: voor verkoopkansen zijn er koppelingen voor 'Partner verkoopkansen' en 'Concurrent verkoopkansen'.
- 5 Voer een van de volgende handelingen uit op de pagina 'Trapsgewijze keuzelijsten':
 - Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' om een bestaande definitie van trapsgewijze keuzelijsten te wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuw' om een nieuwe definitie van trapsgewijze keuzelijsten te maken.
 De wizard 'Trapsgewijze keuzelijsten' begeleidt u door het proces.
- 6 Selecteer in stap 1 ('Keuzelijsten selecteren') een hoofdkeuzelijst en een verwante keuzelijst.
- 7 In stap 2 ('Waarden selecteren') kunt u het volgende doen:

- De bestaande koppelingen tussen een waarde van de hoofdkeuzelijst en de waarden van de verwante keuzelijst bekijken. Wanneer u een waarde selecteert in de lijst 'Beschikbare waarden hoofdkeuzelijst', worden de beschikbare waarden van de verwante keuzelijst weergegeven in de lijst 'Beschikbare waarden verwante keuzelijsten'. Als de lijst 'Beschikbare waarden verwante keuzelijsten' geen waarden bevat, worden alle waarden in de verwante keuzelijst weergegeven wanneer de desbetreffende waarde in de hoofdkeuzelijst wordt geselecteerd.
 - Een nieuwe koppeling maken. Verplaats de gewenste waarde van de lijst 'Beschikbare waarden verwante keuzelijsten' naar de lijst 'Weergegeven waarden verwante keuzelijsten'.
 - Een bestaande koppeling verwijderen. Verplaats de waarde van de lijst 'Weergegeven waarden verwante keuzelijsten' naar de lijst 'Beschikbare waarden verwante keuzelijsten'.
- 8 In stap 3 ('Bevestigen') kunt u uw geselecteerde waarden van verwante keuzelijsten voor waarden van de hoofdkeuzelijst bevestigen. Klik vervolgens op 'Voltooien' om het definiëren van de trapsgewijze relatie tussen de hoofdkeuzelijst en de verwante keuzelijsten te voltooien.
- Als u in de wizard op 'Voltooien' klikt, keert u terug naar de lijst 'Trapsgewijze keuzelijst' voor het huidige recordtype.
- Nadat u op 'Voltooien' hebt geklikt en de definitie van trapsgewijze keuzelijsten hebt toegevoegd aan een paginalay-out, wordt de definitie automatisch geactiveerd voor alle rollen in de lay-out.

Zoeklay-outs beheren

Voor de meeste recordtypen kunt u de velden (zowel standaardvelden als aangepaste velden) opgeven waarmee gebruikers records kunnen zoeken. U kunt ook opgeven welke velden worden weergegeven op de pagina met zoekresultaten. U geeft de zoekvelden in een zoeklay-out op en u wijst een zoeklay-out voor elk recordtype toe aan gebruikersrollen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282).

U kunt een bestaande zoeklay-out kopiëren en vervolgens wijzigen overeenkomstig uw behoeften, of u kunt bestaande zoeklay-outs bewerken. De standaardlay-out is alleen-lezen. U kunt deze kopiëren, maar niet verwijderen of bewerken.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een zoeklay-out maakt of wijzigt.

Ga als volgt te werk om een zoeklay-out te maken of wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypes' op het recordtype waarvoor u een zoeklay-out wilt maken of wijzigen.
- 4 Klik op de pagina 'Toepassingsaanpassing' voor het *recordtype* op de koppeling 'Zoeklay-out' voor het *recordtype*.
- 5 Voer een van de volgende handelingen uit in de lijst 'Zoeklay-out':

- Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te wijzigen.
- Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
- Verwijder een bestaande lay-out die momenteel niet is toegewezen aan een rol.

De wizard 'Zoeklay-out' begeleidt u door het proces.

6 In stap 1 ('Lay-outnaam opgeven') typt of wijzigt u de naam of beschrijving van de lay-out.

7 Klik op 'Volgende'.

In stap 2 ('Beoogde zoekvelden opgeven') ziet u twee lijsten:

- **Beschikbare velden.** Verplaats velden van de lijst 'Beschikbare velden' naar de lijst 'Geselecteerde velden'. De lijst 'Beschikbare velden' bevat alle geïndexeerde en niet-geïndexeerde velden in alfabetische volgorde. Geïndexeerde velden worden groen weergegeven. De geïndexeerde velden die ook hoofdlettergevoelig zijn, worden blauw weergegeven.

OPMERKING: voor optimale prestaties kunt u het beste geïndexeerde velden gebruiken wanneer u velden voor gerichte zoekacties definieert. Verplaats velden van de lijst 'Beschikbare velden' naar de lijst 'Geselecteerde velden'.

- **Geselecteerde velden.** Dit zijn de velden die u kiest in het menu 'Beschikbare velden'. U kunt de volgorde van deze velden wijzigen met de pijl-omhoog en pijl-omlaag. In het menu 'Beschikbare velden' kunt u maximaal 7 velden kiezen.

8 Verplaats in stap 2 de velden naar de lijst 'Beschikbare velden' en wijzig desgewenst de volgorde van de velden.

LET OP: het is raadzaam niet te veel kolommen aan de lijst toe te voegen, want het aantal kolommen kan rechtstreeks van invloed zijn op de prestaties. De prestaties lopen zeer uiteen, afhankelijk van het recordtype en het kolomtype. Met elk extra veld kan de laadtijd van de lijst langer worden.

9 Klik op 'Volgende'.

In stap 3 ('Lay-out zoekresultaten opgeven') worden twee extra lijsten weergegeven:

- **Opzoekvenster en velden met zoekresultaten.** Geef de velden op die u alleen wilt weergeven op de pagina 'Zoekresultaten'. Deze velden zijn beschikbaar voor gerichte zoekacties in de sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk. Ze zijn ook beschikbaar als vooraf ingevulde standaardvelden in het scherm met geavanceerde zoekcriteria. Deze velden worden ook weergegeven als vooraf ingevulde standaardvelden in de zoekcriteria wanneer u nieuwe lijsten maakt.

Het opzoekvenster en de lijst 'Zoeklay-out' kunnen maximaal 9 velden bevatten. Het totale aantal velden dat is toegestaan met de velden in de lijst met 'Aanvullende velden voor zoekresultaten' bedraagt 20, wat inhoudt dat op de pagina 'Zoekresultaten' niet meer dan 20 kolommen kunnen worden weergegeven. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het zoeken naar records. Als u een lay-out kopieert, worden de standaardvelden voor het recordtype weergegeven in de lijst 'Geselecteerde velden'. Als u de oorspronkelijke configuratie van het opzoekvenster wilt behouden, schakelt u het selectievakje 'Opzoekvenster configureren met het standaardveld' in.

- **Aanvullende velden voor zoekresultaten.** Dit zijn extra velden die u kunt selecteren voor weergave op de pagina 'Zoekresultaten'. U kunt de volgorde van deze velden desgewenst wijzigen. Het totale aantal velden dat is toegestaan met de velden in het opzoekvenster en de lijst 'Zoeklay-out'

bedraagt 20, wat inhoudt dat op de pagina 'Zoekresultaten' niet meer dan 20 kolommen kunnen worden weergegeven.

10 Verplaats in stap 3 ('Lay-out zoekresultaten opgeven') velden van de lijst 'Opzoekvenster en velden met zoekresultaten' naar de lijst 'Geselecteerde velden' en pas desgewenst de volgorde van de velden aan.

11 Klik op 'Voltooien'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) (op pagina 1155)
- [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156)
- [Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken](#) (op pagina 1169)

Lijsttoegang en -volgorde beheren

Voor elk recordtype kunt u opgeven welke lijsten beschikbaar zijn voor elke rol en de in welke volgorde de lijsten worden weergegeven op de startpagina van het recordtype.

U kunt alleen een nieuwe lay-out maken voor rollen die u nog niet hebt aangepast. U kunt ook bestaande lay-outs bewerken of verwijderen. U kunt de lijsttoegang en -volgorde niet beheren voor privélijsten van een gebruiker.

Voordat u begint:

Omdat u een rol moet selecteren waarop deze aanpassing van toepassing is, moet u alle rollen instellen voordat u deze procedure start. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moeten de machtigingen 'Toepassing aanpassen', 'Openbare lijsten beheren' en 'Rollenbeheer' aan uw rol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om lijsttoegang te maken of wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3** Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4** Klik in de sectie 'Lijsttoegang en -volgorde' op de koppeling voor het *recordtype* 'Lijsttoegang en -volgorde'.
- 5** Voer op de pagina 'Lay-out lijstvolgorde' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
- 6** Selecteer een rol in de vervolgkeuzelijst 'Rolnaam' een rol als u een nieuwe lay-out maakt.

Alleen rollen waaraan nog geen lay-out is gekoppeld, zijn beschikbaar in de vervolgkeuzelijst.

- 7 Verplaats lijsten naar wens tussen de lijsten 'Alle lijsten', 'Beschikbare lijsten voor deze rol' en 'Weergeven in shortlist'.
 - 'Alle lijsten' bevat alle lijsten voor het recordtype, naast privélijsten.
 - 'Beschikbare lijsten voor deze rol' bevat alle lijsten die beschikbaar zijn voor de geselecteerde rol.
 - 'Weergeven in shortlist' bevat de lijsten die worden weergegeven in de sectie 'Lijst' op de startpagina voor het recordtype en in het dropdownmenu in de weergave van het recordtype.
- 8 Wijzig de volgorde van de lijsten naar wens met de pijl-omhoog en pijl-omlaag.
- 9 Klik op 'Opslaan'.

Aangepaste rapporten voor startpagina's maken

U kunt meerdere rapporten toevoegen aan de startpagina's voor recordtypen. Dit kunnen zowel vooraf ingestelde als aangepaste rapporten zijn. Met deze functie kunt u verschillende gebruikers van relevante gegevens voorzien. Voor een medewerker van de klantenservice kunt u bijvoorbeeld een aangepast rapport voor serviceaanvragen opnemen op de 'Startpagina serviceaanvraag'.

Voor sommige recordtypen worden automatisch standaardrapporten weergegeven op de startpagina voor het recordtype. U kunt de standaardrapporten vervangen door andere rapporten en u kunt extra rapporten toevoegen. U kunt ook startpaginarapporten opgeven voor recordtypen waarvoor niet automatisch een rapport wordt weergegeven op de startpagina.

Als u een vooraf ingesteld of een aangepast rapport wilt maken voor de startpagina van een bepaald recordtype, maakt u eerst een record 'Aangepast rapport startpagina'. Wanneer u de startpaginalay-outs voor een recordtype maakt of bewerkt, worden alle records met aangepaste rapporten vermeld in de lijst 'Beschikbare secties' in de 'Wizard lay-out startpagina'. Vervolgens kunt u een rapport als volgt beschikbaar stellen voor de lay-out van een startpagina:

- U voegt het rapport toe aan de lay-out van een startpagina, zodat elke gebruikersrol waaraan deze lay-out is toegewezen, automatisch dat rapport op zijn of haar startpagina voor dat recordtype ziet.
- U laat het rapport als beschikbare sectie in de lijst 'Beschikbare secties' voor een startpaginalay-out staan, zodat elke gebruikersrol waaraan deze lay-out en de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, dat rapport kan toevoegen aan zijn of haar startpagina voor dat recordtype.
- Als u niet wilt dat gebruikers met een bepaalde gebruikersrol het rapport kunnen toevoegen aan hun startpagina voor een bepaald recordtype, verwijdt u het rapport uit de lijst 'Beschikbare secties' in de 'Wizard lay-out startpagina'.

Zie [Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken](#) (op pagina 1169) voor meer informatie over het aanpassen van startpagina's.

Als voor uw gebruikersrol de juiste machtigingen zijn ingesteld, kunt u aangepaste rapporten maken en toevoegen aan aangepaste startpaginalay-outs voor alle recordtypen. De volgende tabel bevat de vereiste machtigingen voor de verschillende taken die bij het beschikbaar stellen van aangepaste rapporten op startpagina's kunnen worden uitgevoerd.

Taak	Vereiste machtiging	Aantekeningen
------	---------------------	---------------

Taak	Vereiste machtiging	Aantekeningen
(Optioneel) Een aangepast rapport maken en publiceren naar een bedrijfsmap	Aangepaste rapporten beheren	Zie Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten) (op pagina 763) voor meer informatie.
Een aangepast rapport voor een startpagina maken	Toepassing aanpassen Toepassing aanpassen: aanpassing van startpagina's beheren	De instructies voor deze taak vindt u in dit onderwerp.
Een sectie met aangepast rapport toevoegen aan een startpaginalay-out	Toepassing aanpassen Toepassing aanpassen: aanpassing van startpagina's beheren	Zie Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken (op pagina 1169) voor meer informatie.
Een startpaginalay-out toevoegen aan een gebruikersrol	Gebruikers en toegang beheren	Zie Rollen toevoegen (op pagina 1282) voor meer informatie.
(Optioneel) Een sectie voor aangepaste rapporten aan een startpagina toevoegen of daaruit verwijderen (eindgebruiker)	Startpagina personaliseren	Zie Lay-outs voor uw startpagina's wijzigen (zie "De lay-out van uw startpagina's wijzigen" op pagina 677) voor meer informatie.

Voordat u begint. Op een startpagina kunt u alleen aangepaste rapporten inschakelen die zijn opgeslagen.

Ga als volgt te werk om een aangepast rapport voor een startpagina te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op 'recordtype aangepast rapport startpagina's'.
- 5 Voer in het veld 'Naam' de naam in van het aangepaste rapport.
- 6 Selecteer 'Enkelvoudig' of 'Dubbel' in de velden 'Hoogte' en 'Breedte'.

Als u het rapport over de hele startpagina van links naar rechts wilt weergeven, stelt u de breedte in op 'Dubbel'. Als u de hoogte instelt op 'Dubbel', wordt het rapport tweemaal hoger dan de andere secties op de startpagina.

OPMERKING: als het attribuut 'HTML RowSpan' van het rapport een hogere waarde heeft dan 2, wordt het rapport groter weergegeven dan in het opgegeven formaat.

- 7 Schakel indien vereist het selectievakje 'Rapport onmiddellijk uitvoeren' in.

Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt het rapport automatisch uitgevoerd en hoeven gebruikers niet te klikken om het rapport bij te werken.

8 Voer in het veld 'Pad naar rapport' het rapportpad in.

U kunt het rapportpad plakken vanuit het venster 'Analyse openen'. Ga als volgt te werk om het rapportpad te kopiëren:

- a** Klik op de knop 'Analyse openen' op de pagina 'Aan de slag met antwoorden'.
- b** Selecteer een rapport.
- c** Kopieer de waarde in het veld 'Artikel'.

Bijvoorbeeld:

Map die organisatiebreed wordt gedeeld: Vooraf opgestelde analyses/Analyse
verkoopfasehistorie: Verkooprapport van afgelopen maand

9 Klik op 'Opslaan'.

Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken

Voor alle recordtypen kunt u aangepaste startpaginalay-outs maken. Met deze functionaliteit kunt u de meest relevante informatie verstrekken aan verschillende gebruikers, zoals de mogelijkheid om aangepaste rapporten weer te geven op startpagina's. Bijvoorbeeld: de startpagina voor een medewerker van de klantenservice kan zodanig worden geconfigureerd dat nieuwe serviceaanvragen in plaats van nieuwe leads en een aangepast rapport voor serviceaanvragen in plaats van het standaardkwaliteitsrapport voor verkooppijplijnen weer te geven.

OPMERKING: als u een vooraf ingesteld of aangepast rapport in een aangepaste lay-out voor startpagina's wilt gebruiken, moet u eerst een record met aangepast rapport voor de startpagina maken met de procedure die is beschreven in [Aangepaste rapporten voor startpagina's maken](#) (op pagina 1167).

U kunt een bestaande startpaginalay-out kopiëren en vervolgens wijzigen overeenkomstig uw behoeften of u kunt bestaande startpaginalay-outs bewerken. Dit geldt niet voor de standaardlay-out; deze is alleen-lezen. U kunt deze kopiëren, maar niet verwijderen of bewerken.

Nadat u een aangepaste startpaginalay-out hebt gemaakt, voert u de wizard 'Wizard Rollenbeheer' uit om de lay-out toe te wijzen aan de gebruikersrollen die de lay-out moeten gebruiken. Gebruikersrollen waaraan de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunnen de lay-out van hun eigen startpagina voor een recordtype aanpassen. De aangepaste lay-out kan elke sectie bevatten die u beschikbaar hebt gesteld in de startpaginalay-out die is toegewezen aan de gebruikersrol voor het desbetreffende recordtype.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Toepassing aanpassen - Aanpassing startpagina beheren' zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een startpaginalay-out te maken of wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.

- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Beheer startpaginalay-outs' op de koppeling 'Startpaginalay-out' voor het *recordtype*.
- 5 Voer een van de volgende handelingen uit in de lijst 'Zoeklay-out':
 - Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.

De wizard 'Lay-out startpagina' wordt weergegeven om u gedurende het proces te begeleiden.
- 6 Voer desgewenst in Stap 1 - Lay-outnaam een naam en omschrijving voor de lay-out in.
- 7 Geef in Stap 2 - Lay-out startpagina als volgt de beschikbare en weergegeven secties op:
 - Verplaats secties van de lijst 'Alle secties' naar de lijst 'Beschikbare secties'.

De lijst 'Beschikbare secties' bevat de secties die kunnen worden toegevoegd aan een startpagina. Als een gebruiker geen sectie aan een startpagina mag toevoegen, laat u de sectie in de lijst 'Alle secties' staan.
 - Verplaats secties van de lijst 'Linkerkant' naar de lijst 'Rechterkant' en sorteert u zo nodig de gegevens in beide lijsten opnieuw.

Laat dubbele secties in de lijst 'Linkerkant' staan. Ze worden automatisch over de startpagina verdeeld wanneer deze wordt weergegeven.
- 8 Klik op 'Voltooien'.

OPMERKING: nadat u een aangepaste startpaginalay-out aan de toepassing hebt toegevoegd, moet u deze beschikbaar stellen aan een gebruikersrol, zodat de gebruikers de lay-out kunnen zien. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het toevoegen en wijzigen van gebruikersrollen. Gebruikersrollen waaraan de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunnen de lay-out van hun startpagina's bewerken met elke lijst of elk rapport dat u hen ter beschikking hebt gesteld in de startpaginalay-out die aan hun rol voor dat recordtype is toegewezen.

Controlesporen aanpassen

U kunt het maken, verwijderen en herstellen van gecontroleerde velden in Oracle CRM On Demand bijhouden, en u kunt aangeven welke velden in het controlespoor voor bepaalde recordtypen moeten worden bijgehouden als deze recordtypen voor uw bedrijf zijn ingesteld. In de volgende tabel vindt u een overzicht van de gecontroleerde standaardvelden. Wanneer gebruikers wijzigingen aanbrengen in de velden van de recordtypen die de beheerder als controleerbaar heeft gemarkeerd, wordt er een controlespoorrecord gegenereerd waarin informatie wordt bijgehouden, zoals de oude en de nieuwe waarde, en de datum/tijd en de gebruiker die de wijziging heeft aangebracht.

Voor nieuwe klanten en klanten die Oracle CRM On Demand naar deze versie upgraden, geldt dat de controle van gemaakte, verwijderde en herstelde specifieke velden voor recordtypen standaard is ingeschakeld wanneer u specifieke velden voor recordtypen controleert. Wanneer u geen specifieke velden voor recordtypen controleert, wordt elke controle van gemaakte, verwijderde en herstelde specifieke velden voor recordtypen uitgeschakeld. Vervolgens kunnen klanten deze instellingen voor controle op recordniveau wijzigen.

Met het hoofdcontrolespoor kunt u alle wijzigingen bekijken in controleerbare recordtypen die in het hele bedrijf worden gebruikt, zoals de recordtypen die zijn gemaakt, verwijderd of hersteld. Zie [Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor](#) (op pagina 1120) voor meer informatie.

De controlefunctie is standaard ingeschakeld voor verkoopkansen, serviceaanvragen en gebruikers. Voor de overige recordtypen moet de controlefunctie worden geconfigureerd door de recordtypen in te schakelen die in uw bedrijf worden gebruikt of door de velden te selecteren die u wilt controleren. Daarnaast zorgt u ervoor dat de verwante controlespoorgegevens voor de te controleren recordtypen op 'Alleen-lezen' zijn ingesteld. Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie over toegangsprofielen.

Voor elk recordtype kunt u exact aangeven welke andere velden (zowel standaardvelden als aangepaste velden) moeten worden gecontroleerd. Als u het maximum aantal gecontroleerde velden wilt vergroten, bewerkt u het veld 'Controleerbare velden recordtype' in het bedrijfsprofiel. Het totale aantal gecontroleerde velden dat is toegestaan, wordt ook weergegeven op de beheerderspagina voor het instellen van gecontroleerde velden.

Controles nemen meer tijd en systeembronnen in beslag

Als een controle wordt uitgevoerd, moeten aanvullende acties worden uitgevoerd om de desbetreffende bedrijfsregels te evalueren en de extra gegevens op te slaan. Daardoor neemt de bewerking meer tijd in beslag als u een controle uitvoert. Om de tijd te beperken, is het maximum aantal controleerbare velden voor elk type record in eerste instantie beperkt tot 35. Als u besluit de limiet te verhogen door de optie voor controleerbare velden voor type record in het bedrijfsprofiel aan te passen, duurt het verwerken langer. Hoe meer velden u wijzigt en voor een type record als controlebaar markeert, des te langer duurt het om de record op te slaan.

Voor sommige recordtypen worden bepaalde velden standaard gecontroleerd, terwijl andere velden niet worden gecontroleerd.

Type record	Velden die standaard worden gecontroleerd
Verkoopkans	Omzet, Afsluitdatum, Prognose, Verkoopfase, Waarschijnlijkheid, Eigenaar
Serviceaanvraag	Onderwerp, Omschrijving, Gebied, Oorzaak, Type, Bron, Prioriteit, Status, Eigenaar
Fonds	Status, Partner, Streefbedrag, Eigenaar
Fondsaanvraag	Goedgekeurd, Claimaanvraag, Beslissingsdatum claim, Vervaldatum, Fonds, Datum voorlopige goedkeuring, Vereisten voorlopige goedkeuring, Verleend, Status, Eigenaar
Account	Standaard worden er geen velden gecontroleerd.
Relatie	Standaard worden er geen velden gecontroleerd.
Aangepaste objecten 01 of hoger	Standaard worden er geen velden gecontroleerd.

Type record	Velden die standaard worden gecontroleerd
MDF-aanvraag	Fonds, Aangevraagd bedrag, Vooraf goedgekeurd bedrag, Aangevraagd totaalbedrag claim, Goedgekeurd totaalbedrag claim, Datum ingediend, Datum voorlopige goedkeuring, Beslissingsdatum claim, Status indiening, Status goedkeuring, Status claim
Aanvraag speciale prijs	Aangevraagd totaalbedrag claim, Totaal gemachtigd bedrag, Aangevraagd totaalbedrag claim, Goedgekeurd totaalbedrag claim, Datum ingediend, Machtigingsdatum, Beslissingsdatum claim, Status indiening, Status goedkeuring, Status claim
Registratie deal	Naam, Type, Status indiening, Hoofdpartner, Vervaldatum, Partnerprogramma, Gekoppelde verkoopkans, Gekoppelde lead, Gekoppelde klant, Gekoppelde relatie, Omvang deal, Valuta, Datum gerealiseerd, Productinteresse, Bedrijfsnaam, Voornaam, Achternaam, E-mail, Telefoonnummer, Mobiele telefoon, Fax, Status goedkeuring, Huidige fiatteur, Reden afwijzing, Oorspronkelijke partneraccount
Aanvraag	Naam, Locatie, Partner, Partnerprogramma, Partnertype, Jaaromzet, Aanvraag-ID, Status goedkeuring, Datum goedkeuring, Campagne, Valuta, Huidige fiatteur, E-mailadres, Bestaande partnerschappen, Verwachte voordelen partnerschap, Voornaam, Achternaam, Sector, Hoofdtelefoonnr, Hoofdfaxnr, Aantal medewerkers, Programmaniveau, Reden afwijzing, Bron, Status indiening, Datum ingediend, Telefoonnummer werk, Faxnummer werk
Polis	'Polisstatus', 'Verzekerd kapitaal'
Gebruiker	'Rol', 'Gebruikers-ID', 'Externe ID voor Single Sign-On', 'Status', 'E-mail'

De volgende richtlijnen zijn van toepassing op de controle van velden:

- Voor accounts, relaties en de aangepaste objecten 01 of hoger moeten de toegangsprofielen toegang kunnen krijgen tot de onderliggende applet voor controlesporen. De beheerder moet de juiste toegangsrechten instellen voor de rollen waaraan dit toegangsprofiel is toegewezen.
- Verplichte velden worden in het rood weergegeven. U kunt het controlespoor van de gebruiker niet opslaan als u bepaalde geselecteerde verplichte velden verwijdert.
- Voor velden met een externe sleutel wordt de naam (en niet de ID) in het controlespoor opgeslagen en weergegeven. Als bijvoorbeeld de accountrelatie op 'Verkoopkans' wordt gecontroleerd, wordt in het controlespoor de accountnaam en niet de rij-ID weergegeven.
- Voor geen van de controleerbare recordtypen zijn adresvelden beschikbaar.
- Velden met keuzelijsten bevatten taalafhankelijke waarden van de gebruiker.
- Kolommen met ID's die niet in de lay-outs worden weergegeven, zijn niet beschikbaar voor controle.

OPMERKING: om beveiligingsredenen kunnen de gecontroleerde standaardvelden voor het type record 'Gebruiker' niet worden uitgeschakeld.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Veldcontrole beheren' zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om het controlespoor voor een recordtype aan te passen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Set-up veldcontrole' op de koppeling 'Set-up veldcontrole' voor het *recordtype*.
- 5 (Optioneel) Selecteer 'Controle van gemaakte record van *type record*' als u gemaakte records in het controlespoor wilt bijhouden.
- 6 (Optioneel) Selecteer 'Controle van verwijderde/herstelde records van *type record*' als u verwijderde of herstelde records in het controlespoor wilt bijhouden.
- 7 Verplaats op de pagina 'Veldset-up controlespoor' de velden uit de lijst 'Beschikbare velden' naar de lijst 'Gecontroleerde velden'.

Er wordt een foutbericht weergegeven wanneer u de bedrijfslimiet overschrijdt.

De lijst 'Beschikbare velden' bevat alle standaardvelden en aangepaste velden voor het recordtype die nog niet worden gecontroleerd.

- 8 Klik op 'Opslaan'.

Een veld wordt gecontroleerd zodra controle voor dat veld wordt ingeschakeld.

Informatie in gewijzigde velden op records

In Oracle CRM On Demand worden de volgende systeemvelden gebruikt om informatie op te slaan over de meest recente wijziging van een record:

- Gewijzigd extern
- Gewijzigd op
- Gewijzigd door
- Gewijzigd: datum externe ID

In bepaalde gevallen worden in Oracle CRM On Demand gegevens geschreven naar een of meer van deze velden om een wijziging van de record weer te geven die niet is veroorzaakt door een expliciete gebruikersactie. Daarom wordt het aanbevolen om niet op de gegevens in deze velden te vertrouwen om de wijzigingen bij te houden die door gebruikers in records worden aangebracht. Gebruik in plaats daarvan de controlespoorfunctie om de wijzigingen bij te houden die gebruikers in specifieke velden op records hebben aangebracht. Zie [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170) voor informatie over het aanpassen van het controlespoor voor recordtypen.

Het volgende is een voorbeeld van een systeemwijziging in het veld 'Gewijzigd door' op een record. Een gebruiker verwijdert een account die als de primaire account voor een relatie aan een relatierecord is gekoppeld. Wanneer de verwijderde accountrecord in de database is opgeschoond, wordt de koppeling tussen de verwijderde account en de relatie verwijderd uit de database. Wanneer de koppeling uit de database is verwijderd en de relatierecord de volgende keer door een gebruiker wordt geopend, wordt in Oracle CRM On

Demand een andere gekoppelde account geselecteerd als de primaire account op de relatie en wordt de ID van de account weggeschreven naar het primaire accountveld. Of, als er geen accounts aan de relatie zijn gekoppeld, wordt de record in Oracle CRM On Demand bijgewerkt om dit te kunnen weergeven. In Oracle CRM On Demand wordt vervolgens het veld 'Gewijzigd door' bijgewerkt met de naam van de gebruiker die de relatierecord heeft geopend.

Dynamische paginalay-outs opgeven

Met dynamische lay-outs wordt de toepassing voor eindgebruikers gestroomlijnd doordat ze alleen de subset gegevens kunnen beheren die relevant zijn in een bepaalde situatie. Bijvoorbeeld: uw bedrijf volgt mogelijk verschillende accounttypen, zoals klantaccounts, prospectaccounts of partneraccounts. Met de functionaliteit voor dynamische paginalay-out kunt u verschillende lay-outs configureren waarmee een verschillende set accountvelden en verwante items worden weergegeven op basis van het accounttype. U kunt vervolgens de verschillende lay-outs koppelen aan een of meer gebruikersrollen. Wanneer de gebruikers op een lager niveau zoeken naar een bepaalde accountrecord, krijgt de gebruiker de juiste paginalay-out te zien op basis van de gebruikersrol en het accounttype.

Wanneer u dynamische paginalay-outs definieert voor een recordtype, wordt een vooraf gedefinieerde keuzelijstwaarde gebruikt om de dynamische weergave van de paginalay-outs aan te sturen. U geeft een paginalay-out op die voor elke keuzelijstwaarde moet worden weergegeven. De gebruikers kunnen vervolgens verschillende paginalay-outs voor verschillende records van hetzelfde type bekijken op basis van de keuzelijstwaarde die ze in de record selecteren.

U moet waar nodig de dynamische paginalay-outs koppelen aan gebruikersrollen. Er bestaat een veel-op-veel-relatie tussen dynamische paginalay-outs en gebruikersrollen.

Aan elke keuzelijst is slechts één lay-out gekoppeld, terwijl een paginalay-out aan meerdere keuzelijstwaarden kan zijn gekoppeld. U kunt maximaal 200 paginalay-outs aan keuzelijstwaarden koppelen. Een lay-out die al aan een gebruikersrol is gekoppeld, kan niet worden verwijderd.

Let op: aanbevolen wordt dat alle dynamische lay-outs die zijn gekoppeld aan een aansturende keuzelijst deze keuzelijst bevatten. Als een van de lay-outs die aan u is toegewezen niet de gekoppelde aansturende keuzelijst bevat, en u selecteert en slaat een keuzelijstwaarde op die aan die lay-out is gekoppeld, krijgt u de aansturende keuzelijst in de lay-out niet te zien en kunt u het veld niet bewerken.

De volgende tabel bevat de vooraf gedefinieerde keuzelijstwaarden waarmee elk recordtype wordt aangestuurd.

Type record	Aansturende keuzelijst
Account	Type account
Afspraak	Type
Bedrijfsplan	Type
Campagne	Type campagne
Relatie	Type relatie
Lead	Bron lead
Verkoopkans	Type verkoopkans

Type record	Aansturende keuzelijst
Doelstellingen	Type
Serviceaanvraag	Type
Oplossing	Status
Taak	Type
Fonds	Status
Fondsaanvraag	Status
Huishouden	Segment
Portefeuille	Type account
Dealer	Status
Voertuig	Type product
Financiële informatie voertuig	Financieringstype
Medische opleiding	Type
Partner	Status 'Partnerorganisatie'
Partnerprogramma	Type partner
Omzet: accountomzet	Type
Omzet: omzet relatie	Type
Activiteit: afspraak	Type
Activiteit: taak	Type
Activum	Type activum
Omzet	Type
Omzet per product voor verkoopkans	Type
Aangepaste objecten 01-03	Type
Aangepaste objecten 04 of hoger	Type
Gebeurtenis medische opleiding	Type
Gespreksactiviteit	Type
Polis	Activiteit
Toewijzing	Type
Berichtgevingsplan	Type
Voorraadcontrolerapport	Type

Type record	Aansturende keuzelijst
Monstertransactie	Type

U kunt paginalay-outs en rolmachtigingen gebruiken om beperkingen in te stellen voor welke velden gebruikers kunnen zoeken, in lijsten kunnen weergegeven en kunnen exporteren. Als een gebruiker een lijst met records maakt of verfijnt, of een geavanceerde zoekactie uitvoert om records te zoeken, wordt op basis van de aan de gebruikersrol toegewezen machtigingen en paginalay-outs bepaald welke velden een gebruiker kan zoeken en weergeven. Dit proces verloopt als volgt:

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden en alle velden van de geretourneerde records weergeven.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als deze machtiging niet in de gebruikersrol is ingeschakeld, kan de gebruiker alleen de velden zoeken en bekijken die worden weergegeven in de paginalay-out 'Gegevens' die voor het desbetreffende recordtype aan de gebruikersrol is toegewezen. Als aan de gebruikersrol dynamische paginalay-outs zijn toegewezen, kan de gebruiker alle velden zoeken en bekijken die worden weergegeven in de verschillende dynamische paginalay-outs die aan de gebruikersrol zijn toegewezen.

Als een gebruiker een lijst exporteert en de machtiging 'Lijst - Weergegeven velden exporteren' in de gebruikersrol is ingeschakeld en de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is uitgeschakeld, kan de gebruiker de velden exporteren die in de lijst worden weergegeven. De gebruiker kan echter niet alle velden van de records in de lijst exporteren.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Toepassing aanpassen - Dynamische lay-outs beheren' zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een dynamische paginalay-out te maken of wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Dynamisch lay-outbeheer' op de koppeling voor het *recordtype* 'Dynamische lay-out'.
- 5 Voer in de lijst 'Dynamische paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' om een bestaande lay-out te wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.

De wizard 'Dynamische lay-out' begeleidt u door het proces.
- 6 In stap 1, lay-outnaam:

- a Voer een naam voor de dynamische lay-out in.
- b Selecteer een standaardlay-out. Deze lay-out wordt als standaardlay-out weergegeven in de volgende stap.

Het veld 'Aansturende keuzelijst' bevat de keuzelijst waarvan de waarden bepalen welke lay-out gebruikers te zien krijgen.

- 7 Koppel in stap 2 - Lay-outs toewijzen, elk van de keuzelijstwaarden aan een lay-outnaam.

OPMERKING: voor elke dynamische paginalay-out kunnen maximaal 200 koppelingen tussen waarden in aansturende keuzelijsten en paginalay-outs bestaan.

De geselecteerde lay-out wordt weergegeven wanneer een record de desbetreffende keuzelijstwaarde bevat.

- 8 Klik op 'Voltooien'.

Het gedrag van opzoekvensters beheren

U kunt het gedrag van opzoekvensters beheren. Deze vensters worden gebruikt met de functionaliteit voor slimme koppelingen in Oracle CRM On Demand. Met slimme koppelingen kunnen gebruikers eenvoudiger verschillende recordtypen aan elkaar koppelen, zoals 'Account', 'Relatie', 'Verkoopkans' en 'Activiteit'.

Bijvoorbeeld: in gevallen met één koppeling kunnen gebruikers de naam van de gerelateerde record typen, waarna automatisch wordt geprobeerd de koppeling op te lossen. Bijvoorbeeld: wanneer gebruikers een taak maken, kunnen ze een accountnaam in het veld 'Account' typen. Wanneer de gebruiker de record opslaat, wordt automatisch gezocht naar overeenkomende records. Als een unieke overeenkomst is gevonden, wordt de desbetreffende account gebruikt. Als er geen overeenkomsten of meerdere potentiële overeenkomsten zijn gevonden, wordt een opzoekvenster weergegeven waarin de gebruiker aanvullende zoekacties kan uitvoeren of de desbetreffende account kan selecteren. De gebruiker kan ook op het opzoekpictogram klikken om het opzoekvenster direct weer te geven zonder deze functionaliteit voor automatisch oplossen te gebruiken.

Bovendien zijn meerdere koppelingen toegestaan in bepaalde gebieden van de toepassing. Zo kunnen gebruikers meerdere relaties koppelen aan taken wanneer ze de taak maken of bewerken. (Dit besturingselement voor meerdere koppelingen wordt niet weergegeven in de standaardpaginalay-out; u moet het zelf toevoegen aan de paginalay-out.) Wanneer de gebruiker in het scherm 'Taakbewerking' op het opzoekpictogram klikt om relaties te koppelen, worden het opzoekvenster vooraf ingevuld met relaties die worden geassocieerd met de account die voor de taak is opgegeven. De gebruiker kan vervolgens een of meer relaties in dit opzoekvenster selecteren om deze relaties aan de taak te koppelen. Deze mogelijkheid is niet beschikbaar voor alle koppelingen, maar alleen voor bepaalde geconfigureerde besturingselementen voor koppelingen. Bijvoorbeeld: als het veld 'Account' in een taakrecord een geldige waarde bevat en u op het opzoekpictogram voor verkoopkansen klikt, worden er vooraf geen records ingevuld in het venster, maar kan de gebruiker een lijst met verkoopkansen selecteren in de vervolkeuzelijst.

Er zijn twee opties beschikbaar voor het configureren van het gedrag van het opzoekvenster voor elk recordtype:

- **Standaardlijst uitvoeren in opzoekvenster.** Als deze optie is geselecteerd, wordt de lijst met beschikbare records weergegeven in het opzoekvenster wanneer dit wordt geopend. Als de optie niet is geselecteerd, worden geen records weergegeven wanneer het opzoekvenster wordt geopend. Deze optie is standaard geselecteerd.

OPMERKING: als 'Zichtbaarheid manager' voor het bedrijf is ingeschakeld, kan de lijst met records in bepaalde opzoekvensters slechts langzaam worden opgehaald en in sommige gevallen kan er een time-out voor het opzoekvenster optreden. Als u dit wilt voorkomen, schakelt u het selectievakje 'Standaardlijst uitvoeren in opzoekvenster' uit voor het type record dat aan het opzoekvenster is gekoppeld. Er worden dan geen records in het opzoekvenster weergegeven, en gebruikers kunnen zelf zoekcriteria opgeven om de gewenste records te zoeken.

- **Automatisch oplossen ingeschakeld.** Als deze optie is geselecteerd, worden slimme koppelingen automatisch opgelost. Als de optie niet is geselecteerd, worden slimme koppelingen niet automatisch opgelost en moet de gebruiker op het opzoekpictogram klikken en het opzoekvenster gebruiken. Deze optie is standaard geselecteerd.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om het gedrag van de opzoekvensters te beheren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
 - 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
 - 4 Klik in de sectie 'Set-up opzoekvensters' op de koppeling '*recordtype* Set-up opzoekvensters'.
 - 5 Schakel op de pagina 'Instelling opzoekvenster' de volgende selectievakjes in of uit:
 - Standaardlijst uitvoeren in opzoekvenster
 - Automatisch oplossen ingeschakeld
 - 6 Klik op 'Opslaan'.
- De opties zijn pas van kracht nadat u zich hebt afgemeld en weer hebt aangemeld bij de toepassing.

Externe webpagina's weergeven op tabbladen

U kunt webinhoud op een tabblad binnen Oracle CRM On Demand weergeven. De webinhoud kan bestaan uit externe webpagina's of bedrijfsgegevens die via het web beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld: u houdt voorraadgegevens in een andere webtoepassing bij, maar wilt deze gegevens beschikbaar maken voor uw servicemedewerkers wanneer ze in Oracle CRM On Demand werken. Als u deze vereiste wilt realiseren, kunt u een aangepast webtabblad maken om uw externe webtoepassing binnen het hoofdgebied met inhoud van Oracle CRM On Demand weer te geven.

U kunt ook aangepaste webapplets maken die webinhoud bevatten. Zie [Aangepaste webapplets](#) (op pagina 1181) voor meer informatie over aangepaste webapplets en de manier waarop deze zich verhouden tot aangepaste webtabbladen.

Als u een aangepaste webpagina zichtbaar wilt maken, moet u het tabblad toevoegen aan de vereiste gebruikersrol met behulp van de wizard 'Rollenbeheer'.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Voordat u externe gegevens kunt weergeven op een pagina van Oracle CRM On Demand, moet u voor het volgende zorgen:

- De externe toepassing heeft een webinterface.
- Voor de externe toepassing of webpagina hoeft niet het browservenster volledig te worden bestuurd.

OPMERKING: u moet zorgen dat webservices zijn ingeschakeld voor uw bedrijf als u functies zoals Single Sign On wilt gebruiken of als u uw website wilt integreren in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om een externe webpagina op een tabblad weer te geven:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Aangepaste webtabbladen'.
- 4 Klik op de pagina 'Lijst met aangepaste tabbladen' op 'Nieuw'.
- 5 Gebruik de onderstaande tabel op de pagina 'Aangepast webtabblad' om de vereiste gegevens in te voeren en de record op te slaan.
- 6 (Optioneel) Als u wilt aangeven dat een bijgewerkte naam moet worden vertaald naar andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in (op de pagina 'Aangepaste webtab') op het tabblad 'Web' in.

Veld	Opmerkingen
Naam	De naam van het aangepaste webtabblad.
Type	URL of HTML selecteren.
Gebruikersvelden	Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst 'Gebruikersvelden' als u op de huidige positie van de cursor velden voor gebruikersparameters wilt toevoegen aan het veld 'URL' of 'HTML'. Als u bijvoorbeeld 'Gebruikers-ID' in de vervolgkeuzelijst kiest, wordt de %%%User id%%% ingevoegd in het veld 'URL' of 'HTML', afhankelijk van waar de cursor staat. Tijdens runtime wordt deze parameter vervangen door de gebruikers-ID van de gebruiker die is aangemeld.

Veld	Opmerkingen
URL	<p>OPMERKING: deze instelling is alleen beschikbaar als u de optie 'URL' selecteert in het menu 'Type'.</p> <p>Voer de URL in die wordt opgeroepen als de gebruiker op de hyperlink klikt, bijvoorbeeld www.oracle.com. U hoeft het gedeelte <code>http://</code> van de URL niet in te voeren.</p> <p>U kunt ook contextgevoelige parameters opnemen door de cursor in het veld 'URL' te plaatsen en vervolgens de vervolgkeuzelijst 'Gebruikersvelden' te selecteren. Hiermee wordt een veldparameter in de URL geplaatst (aangeduid met <code>%%%fieldname%%%</code>) die, wanneer er op de waarde wordt geklikt, wordt vervangen door de veldwaarde die op de huidige record is gebaseerd. Als u geen URL opgeeft, wordt de gebruiker naar een ongeldige URL geleid wanneer hij of zij op het tabblad klikt.</p> <p>Elke browser heeft een maximumlengte voor URL's. Als u een URL opgeeft die deze lengte overschrijdt, vertoont de browser mogelijk onverwacht gedrag wanneer gebruikers op het webtabblad klikken.</p>
Toevoegingen aan koptekst HTML	<p>OPMERKING: deze instelling is alleen beschikbaar als u de optie 'HTML' selecteert in het menu 'Type'.</p> <p>De HTML die u invoert, wordt gebruikt in het kenmerk 'src' van een <code><iframe></code>-element in de HTML-code van de pagina waaraan u het webtabblad toevoegt. Als u een code toevoegt aan het veld 'HTML webtabblad', wordt deze aan het <code><iframe></code>-element toegevoegd. U kunt verwijzingen naar JavaScript-bestanden opnemen die u in de sectie <code><head></code> van de HTML-code wilt insluiten.</p> <p>Verwijzingen naar JavaScript-bestanden op pagina's in Oracle CRM On Demand worden niet ondersteund. Alle inhoud die u in dit veld invoert, wordt toegevoegd aan de tags van <code><head></code>.</p>
HTML webtabblad	<p>OPMERKING: deze instelling is alleen beschikbaar als u de optie 'HTML' selecteert in het menu 'Type'.</p> <p>De HTML die u invoert, wordt gebruikt in het kenmerk 'src' van een <code><iframe></code>-element in de HTML-code van de pagina waaraan u het webtabblad toevoegt. Als u een code toevoegt aan het veld 'HTML webtabblad', wordt deze aan het <code><iframe></code>-element toegevoegd. Alle inhoud die u in dit veld invoert, wordt toegevoegd aan de <code><body></code>-tags.</p>
Omschrijving	Een omschrijving invoeren voor het webtabblad.

Veld	Opmerkingen
Hoogte	Een pixelwaarde invoeren voor het webtabblad.
Breedte	Een pixelwaarde invoeren voor het webtabblad.
Pictogram	Klik op het zoekpictogram bij het label 'Pictogram' en selecteer in het venster een pictogram.

OPMERKING: als u deze bijgewerkte naam wilt weergeven in andere geactiveerde talen, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in. In de andere talen (of wanneer u op deze pagina in de lijst Vertaling een andere taal kiest) wordt de bijgewerkte naam blauw tussen haakjes weergegeven totdat u handmatig de vertaalde versies hebt ingevoerd. Zo kunt u bijhouden welke termen moeten worden vertaald.

Als u een aangepaste webpagina toevoegt aan Oracle CRM On Demand, moet u deze beschikbaar maken voor de gebruikersrol voordat gebruikers de pagina kunnen bekijken. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor instructies.

Aangepaste webapplets

Met aangepaste webapplets kunt u externe webinhoud insluiten in de volgende items:

- De gegevenspagina van een recordtype
- De startpagina van een recordtype
- Mijn startpagina
- De actiebalk

U kunt drie typen webapplets maken, waarmee u verschillende typen webinhoud kunt insluiten:

- **Feed.** Hiermee worden RSS-feeds ingesloten. Voorbeeld: u kunt een nieuwsfeed insluiten in 'Mijn startpagina'.
- **Opmerking:** alleen de RSS 2.0-standaard wordt ondersteund.
- **HTML.** Hiermee wordt HTML-code ingesloten. Gebruik deze webapplet bijvoorbeeld om webwidgets van een externe bron, zoals Google Maps, in te sluiten.
- **URL.** Hiermee wordt de inhoud die beschikbaar is op de opgegeven URL in een applet binnen Oracle CRM On Demand ingesloten. Voorbeeld: u beschikt wellicht over een aangepaste webapplet op de pagina 'Leadgegevens' waarmee u een Google-zoekopdracht op de naam van die lead kunt zien.

U kunt een webapplet toevoegen voor ieder recordtype waarvoor de koppelingen voor 'Paginalay-out' zichtbaar zijn.

Er zijn twee redenen waarom u beter een aangepaste webapplet dan een aangepast webtabblad kunt maken:

- Met een aangepaste webapplet die op een pagina wordt weergegeven, zoals 'Leadgegevens', kunt u gegevens op de gegevenspagina samen met andere contextuele gegevens weergeven. Anderzijds, als uw

externe gegevens worden weergegeven op een webtabblad en u op dit webtabblad klikt, verlaat u de gegevenspagina en wordt u naar het webtabblad geleid.

- Mogelijk beschikt uw bedrijf over veel gegevens die u wilt weergeven, bijvoorbeeld portefeuilleholdings. Met aangepaste webapplets kunt u een grote hoeveelheid gegevens van een andere website weergeven zonder dat u de gegevens hoeft te laden in Oracle CRM On Demand. Als u grote hoeveelheden gegevens in Oracle CRM On Demand laadt, is integratie vereist om veel gegevenskolommen te beheren.

Zie [Webapplets maken](#) (op pagina 1161) voor meer informatie over het maken van webapplets voor een recordtype. Zie [Algemene webapplets maken](#) (op pagina 1189) voor meer informatie over het maken van webapplets voor 'Mijn startpagina'.

Aangepaste webapplets maken

U kunt drie soorten aangepaste webapplets maken (RSS-feed, HTML en URL). Deze kunnen op de volgende plaatsen van Oracle CRM On Demand worden toegevoegd:

- Voor algemene webapplets:
 - Actiebalk
 - Mijn startpagina
- Voor webapplets voor recordtypen:
 - Startpagina Recordtype
 - Gegevenspagina

In de volgende secties worden de verschillende typen aangepaste webapplets beschreven

Een RSS-feedapplet maken

Maak dit type applet voor RSS-feeds die u in de toepassing wilt insluiten. Stel RSS-feedapplets zo in dat de ingesloten inhoud relevant is voor de gebruikersrollen.

U kunt toestaan dat gebruikers RSS-feedapplets maken, maar aanbevolen wordt om slechts een beperkt aantal applets configureerbaar te maken. Als u een RSS-feedapplet aan de actiebalk toevoegt en de records beschikbaar maakt in een aangepaste webpagina, kunnen gebruikers de feeds gemakkelijker lezen, omdat ze niet naar een andere pagina hoeven te navigeren.

Ga als volgt te werk om een RSS-feedapplet te maken:

OPMERKING: dit is de laatste stap van het maken van een webapplet, zoals beschreven in de onderwerpen [Webapplets maken](#) (op pagina 1161) en [Algemene webapplets maken](#) (op pagina 1189).

Vul op de pagina 'Webapplet' de volgende velden in en klik op 'Opslaan'.

Veld	Opmerkingen
Naam	Naam van de webapplet.

Veld	Opmerkingen
Locatie	De voor dit veld beschikbare waarden zijn afhankelijk van de locatie waar u de webappletpagina opent. Als u deze pagina bijvoorbeeld vanuit een algemene webapplet opent, zijn de volgende waarden beschikbaar: 'Actiebalk' en 'Startpagina'.
Kolommen	<p>OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Startpagina'.</p> <p>Geef de breedte van de applet op door een enkele of een dubbele te selecteren in het menu 'Kolommen'.</p>
Type	Selecteer 'Feed'.
Gebruikersvelden	<p>Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst 'Gebruikersvelden' als u op de huidige positie van de cursor velden voor gebruikersparameters wilt toevoegen aan het veld 'URL'.</p> <p>Als u bijvoorbeeld 'Gebruikers-ID' uit de vervolgkeuzelijst kiest, wordt %%%User id%%% ingevoegd. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de gebruikers-ID van de gebruiker die zich heeft aangemeld.</p>
Velden van het type record	<p>OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Gegevenspagina'.</p> <p>Plaats de cursor in het veld 'URL' waar u een parameter wilt toevoegen, en selecteer vervolgens in het vervolgkeuzelijst het veld dat u wilt opnemen.</p> <p>Als u bijvoorbeeld het veld 'Rij-ID' selecteert, wordt %%%Row id%%% ingevoegd. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de rij-ID van de huidige record.</p>
URL	<p>Voer de URL in die wordt aangeroepen wanneer de gebruiker op een hyperlink klikt, zoals http://rss.news.yahoo.com/topstories.</p> <p>U moet <i>http://</i> in de URL typen.</p> <p>U kunt hier ook contextgevoelige parameters opnemen door de cursor in het veld 'URL' te plaatsen en vervolgens de vervolgkeuzelijst 'Gebruikersvelden' te selecteren. Zo wordt er een veldparameter in de URL geplaatst (aangeduid met %%%fieldname%%%) die, wanneer de applet de bron-URL aanroept, wordt vervangen door de veldwaarde die is gebaseerd op de huidige record.</p> <p>Als u geen URL opgeeft, wordt de gebruiker naar een ongeldige URL geleid wanneer hij of zij op de koppeling klikt.</p> <p>OPMERKING: iedere browser heeft een maximale URL-lengte. Als u een URL opgeeft die deze lengte overschrijdt, kan de browser zich anders gaan gedragen dan normaal.</p>

Veld	Opmerkingen
Gebruikers de URL laten overschrijven	Configureer RSS-feedapplets voor inhoud die relevant is voor gebruikersrollen. U kunt toestaan dat gebruikers RSS-feedapplets configureren, maar aanbevolen wordt om slechts een beperkt aantal applets configureerbaar te maken.
Records openen in	Selecteer een waarde, afhankelijk van of de records in het huidige browservenster of in een nieuw browservenster moeten worden geopend. Als u de RSS-feedapplet aan de actiebalk wilt toevoegen, houd er dan rekening mee dat de feeds gemakkelijker te lezen zijn in een nieuw browservenster. Op deze manier hoeven gebruikers niet naar een andere pagina te navigeren.
Hoogte	De hoogte van de applet in pixels.

Een HTML-webapplet maken

Met dit type applet kunt u inhoud toevoegen aan de ingesloten inhoud van HTML-code.

Ga als volgt te werk om een HTML-webapplet te maken:

OPMERKING: dit is de laatste stap van het maken van een webapplet, zoals beschreven in de onderwerpen [Webapplets maken](#) (op pagina 1161) en [Algemene webapplets maken](#) (op pagina 1189).

Vul op de pagina 'Webapplet' de volgende velden in en klik op 'Opslaan'.

Veld	Opmerkingen
Naam	Naam van de webapplet.
Locatie	De voor dit veld beschikbare waarden zijn afhankelijk van de locatie waar u de webappletpagina opent. Als u deze pagina bijvoorbeeld vanuit een algemene webapplet opent, zijn de volgende waarden beschikbaar: 'Actiebalk' en 'Startpagina'.
Kolommen	OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Startpagina'. Geef de breedte van de applet op door een enkele of een dubbele te selecteren in het menu 'Kolommen'.
Type	Selecteer 'HTML'.

Veld	Opmerkingen
Velden van het type <i>record</i>	<p>OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Gegevenspagina'.</p> <p>Plaats de cursor in het veld 'HTML webapplet' waar u een parameter wilt toevoegen, en selecteer vervolgens in het vervolgkeuzelijst het veld dat u wilt opnemen.</p> <p>Als u bijvoorbeeld het veld 'Rij-ID' selecteert, wordt %%%Row id%%% ingevoegd. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de rij-ID van de huidige record.</p>
Toevoegingen aan koptekst HTML	<p>De HTML die u invoert, wordt gebruikt in het kenmerk 'src' van een element <iframe> in de HTML-code van de pagina waaraan u de webapplet toevoegt. Als u een code toevoegt aan het veld 'HTML webapplet', wordt deze aan het <iframe>-element toegevoegd. U kunt verwijzingen naar JavaScript-bestanden opnemen die u in de sectie <head> van de HTML-code wilt insluiten.</p> <p>Verwijzingen naar JavaScript-bestanden op pagina's in Oracle CRM On Demand worden niet ondersteund. Alle inhoud die u in dit veld invoert, wordt toegevoegd aan de tags van <head>.</p>
HTML webapplet	<p>De HTML die u invoert, wordt gebruikt in het kenmerk 'src' van een element <iframe> in de HTML-code van de pagina waaraan u de webapplet toevoegt.</p> <p>Als u een code toevoegt aan het veld 'HTML webapplet', wordt deze aan het <iframe>-element toegevoegd. Alle inhoud die u in dit veld invoert, wordt toegevoegd aan de <body>-tags.</p>
Altijd uitvoeren	Met deze vlag wordt bepaald of een aangepaste webapplet wordt uitgevoerd wanneer de applet wordt geminimaliseerd. Deze vlag is alleen beschikbaar voor aangepaste webapplets die zich op de gegevenspagina bevinden.
Hoogte	De hoogte van de applet in pixels.

Een URL voor een webapplet maken

Maak dit type applet wanneer u inhoud van een URL in een iFrame wilt insluiten.

Ga als volgt te werk om een URL voor een webapplet te maken:

OPMERKING: dit is de laatste stap van het maken van een webapplet, zoals beschreven in de onderwerpen [Webapplets maken](#) (op pagina 1161) en [Algemene webapplets maken](#) (op pagina 1189).

Vul op de pagina 'Webapplet' de volgende velden in en klik op 'Opslaan'.

Veld	Opmerkingen
Naam	Naam van de webapplet.
Locatie	De voor dit veld beschikbare waarden zijn afhankelijk van de locatie waar u de webappletpagina opent. Als u deze pagina bijvoorbeeld vanuit een algemene webapplet opent, zijn de volgende waarden beschikbaar: 'Actiebalk' en 'Startpagina'.
Kolommen	<p>OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Startpagina'.</p> <p>Geef de breedte van de applet op door een enkele of een dubbele te selecteren in het menu 'Kolommen'.</p>
Type	Selecteer 'URL'.
Gebruikersvelden	<p>Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst 'Gebruikersvelden' als u op de huidige positie van de cursor velden voor gebruikersparameters wilt toevoegen aan het veld 'URL'.</p> <p>Als u bijvoorbeeld 'Gebruikers-ID' uit de vervolgkeuzelijst kiest, wordt %%%User id%% ingevoegd. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de gebruikers-ID van de gebruiker die zich heeft aangemeld.</p>
Velden van het type record	<p>OPMERKING: dit veld is alleen beschikbaar als de waarde 'Locatie' is ingesteld op 'Gegevenspagina'.</p> <p>Plaats de cursor in het veld 'URL' waar u een parameter wilt toevoegen, en selecteer vervolgens in het vervolgkeuzelijst het veld dat u wilt opnemen.</p> <p>Als u bijvoorbeeld het veld 'Rij-ID' selecteert, wordt %%%Row id%% ingevoegd. Tijdens run-time wordt deze parameter vervangen door de rij-ID van de huidige record.</p>
URL	<p>Voer de URL in die wordt aangeroepen wanneer de gebruiker op een hyperlink klikt, zoals http://maps.google.com.</p> <p>U moet in dit veld ook de http:// van de URL invoeren.</p> <p>U kunt ook contextgevoelige parameters invoegen in dit veld door de cursor in het URL-veld te plaatsen en vervolgens de vervolgkeuzelijsten 'Gebruikersvelden' te selecteren. Zo wordt er een veldparameter in de URL geplaatst (aangeduid door %%%fieldname%%) die door de veldwaarde wordt vervangen, gebaseerd op de huidige record, wanneer de gebruiker op de waarde klikt. De volgende URL levert bijvoorbeeld het verzendadres aan Google Maps: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p>

Veld	Opmerkingen
	Als u geen URL opgeeft, wordt de gebruiker naar een ongeldige URL geleid wanneer hij of zij op de koppeling klikt. OPMERKING: iedere browser heeft een maximale URL-lengte. Als u een URL opgeeft die deze lengte overschrijdt, kan de browser zich anders gaan gedragen dan normaal.
Altijd uitvoeren	Met deze vlag wordt bepaald of een aangepaste webapplet wordt uitgevoerd wanneer de applet wordt geminimaliseerd. Deze vlag is alleen beschikbaar voor aangepaste webapplets die zich op de gegevenspagina bevinden.
Hoogte	De hoogte van de applet in pixels.

Verwant onderwerp

In het volgende onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van het maken van een webapplet waarin een RSS feed voor Twitter wordt weergegeven.

- [Voorbeeld voor het instellen van een RSS feed-webapplet](#) (zie "[Voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds](#)" op pagina 1189)

Lay-outs van de actiebalk maken en beheren

De actiebalk kan een aantal secties bevatten, zoals 'Berichtencentrum', 'Zoeken', 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Recent bekeken'. U kunt aangepaste lay-outs voor de actiebalk maken en deze toewijzen aan specifieke rollen in Oracle CRM On Demand.

De actiebalk niet beschikbaar maken voor gebruikers

De actiebalk verschijnt standaard aan de linkerkant van alle pagina's in Oracle CRM On Demand. Gebruikers kunnen de actiebalk naar wens verbergen of weergeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 35) voor meer informatie.

Als u wilt dat de actiebalk niet beschikbaar is voor een bepaalde gebruikersrol, stelt u een actiebalklay-out in die leeg is (dat wil zeggen dat er geen secties worden weergegeven of beschikbaar zijn in de lay-out) en wijst u de lay-out toe aan de gebruikersrol. De actiebalk is dan permanent verborgen voor de gebruikers die deze gebruikersrol hebben.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een actiebalklay-out moet worden toegevoegd.

Ga als volgt te werk om een nieuwe lay-out van een actiebalk toe te voegen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 In de sectie 'Set-up toepassing', selecteert u 'Lay-out van de actiebalk'.
- 4 Klik in 'Lay-out van de actiebalk' op 'Nieuwe lay-out'.
- 5 In het veld 'Naam lay-out' voert u een naam in voor de nieuwe lay-out van de actiebalk.
- 6 In het veld 'Omschrijving' voert u een omschrijving in voor de nieuwe lay-out van de actiebalk en klikt u op 'Volgende'.
- 7 Kies de velden die in de lay-out van de actiebalk moeten worden weergegeven door velden met behulp van de pijl omhoog en pijl omlaag van de 'Beschikbare secties' naar de 'Weergegeven secties' te verplaatsen om de volgorde van de geselecteerde velden te wijzigen.
- 8 Klik op 'Voltooien'.
- 9 (Optioneel) Klik op de knop 'Bewerken' om waarden te bewerken die u in stap 4 tot en met 7 hebt ingevoerd.

U kunt ook de bestaande standaardlay-out van de actiebalk van Oracle CRM On Demand kopiëren en de omschrijving en configuratie aan uw behoeften aanpassen.

Ga als volgt te werk om een lay-out van de actiebalk te kopiëren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 In de sectie 'Set-up toepassing', selecteert u 'Lay-out van de actiebalk'.
- 4 Klik op de koppeling 'Kopiëren' links van 'Lay-out van de actiebalk'.
- 5 In het veld 'Naam lay-out' voert u een naam in voor de nieuwe lay-out van de actiebalk.
- 6 In het veld 'Omschrijving' voert u een omschrijving in voor de nieuwe lay-out van de actiebalk en klikt u op 'Volgende'.
- 7 Kies de velden die in de lay-out van de actiebalk moeten worden weergegeven door velden met behulp van de pijl omhoog en pijl omlaag van de 'Beschikbare secties' naar de 'Weergegeven secties' te verplaatsen om de volgorde van de geselecteerde velden te wijzigen.
- 8 Klik op 'Voltooien'.

OPMERKING: als u andere lay-outs van de actiebalk wilt kopiëren, klikt u op de pijl omlaag links van de naam van de actiebalk om de kopieerfunctie weer te geven.

Algemene webapplets maken

Een globale webapplet is een aangepaste webapplet die op een startpagina of op de actiebalk kan worden weergegeven.

Wanneer u een globale webapplet maakt, moet u die toevoegen aan de lay-out voor de startpagina of de actiebalk.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moeten de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Aangepaste webapplets beheren' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om een nieuwe algemene webapplet te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Selecteer 'Algemene webapplets' in de sectie 'Set-up toepassing'.
- 4 Klik op 'Nieuw' in de lijst 'Mijn applet'.
- 5 Vul op de pagina 'Mijn applet' de volgende velden in:

Veld	Opmerkingen
Naam	Voer een naam in.
Locatie	Selecteer 'Startpagina' of 'Actiebalk', afhankelijk van de plaats waar u de externe inhoud wilt weergeven: op een startpagina of op de actiebalk.
Altijd uitvoeren	Met deze vlag wordt bepaald of een algemene webapplet wordt uitgevoerd wanneer de applet wordt geminimaliseerd. Deze vlag is alleen beschikbaar voor algemene webapplets die zich op de actiebalk bevinden.

Vul vervolgens de velden in overeenkomstig het benodigde type applet, zoals is omschreven in [Aangepaste webapplets maken](#) (op pagina 1182).

Voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds

In dit onderwerp vindt u een voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds. Het kan zijn dat u deze functie op een andere manier gebruikt, afhankelijk van uw bedrijfsmodel. In dit voorbeeld wordt een webapplet voor RSS-feeds op de gegevenspagina voor relatierecords ingesteld voor gebruikers waaraan de rol

'Verkoper buitendienst' is toegewezen. Op basis van de webapplet wordt de Twitter-feed voor de relatie weergegeven.

De systeembeheerder van het bedrijf stelt het veld 'Twitter-ID' in voor records van het type 'Relatie' in en maakt de Twitter-webapplet. Vervolgens voegt de systeembeheerder het nieuwe veld en de Twitter-webapplet toe aan de paginalay-out voor de rol 'Verkoper buitendienst'. Gebruikers waaraan de rol 'Verkoper buitendienst' is toegewezen, kunnen de Twitter-ID voor relaties vervolgens invoeren op de pagina 'Relatiegegevens'. Als een gebruiker (waaraan de rol 'Verkoper buitendienst' is toegewezen) het veld vult met de Twitter-ID van een relatie, wordt de Twitter-RSS-feed voor de relatie in de Twitter-webapplet op de pagina 'Relatiegegevens' weergegeven.

Voordat u begint. Om het veld 'Twitter-ID' te kunnen instellen, de Twitter-webapplet te kunnen maken en het veld en de applet aan de paginalay-out te kunnen toevoegen, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen .

Een webapplet voor RSS-feeds maken (procedure voor systeembeheerders)

- 1** Ga als volgt te werk om het veld 'Twitter-ID' voor records van het type 'Relatie' toe te voegen:
 - a** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b** Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
 - c** Klik in de sectie 'Set-up recordtypes' op 'Relatie'.
 - d** Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de koppeling 'Veldset-up relatie'.
 - e** Klik op de pagina 'Velden' op 'Nieuw veld'.
 - f** Voer in het veld 'Weergavenaam' van de bewerkingspagina voor relatievelden de Twitter-ID in en selecteer 'Tekst (kort)' in het veld 'Veldtype'.
 - g** Sla uw wijzigingen op.
- 2** Klik op de knop waarmee u terug kunt gaan naar de pagina voor het aanpassen van de toepassing voor de relatie.
- 3** Ga als volgt te werk om de Twitter-webapplet te maken:
 - a** Klik op de pagina voor het aanpassen van de toepassing voor de relatie in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op 'Webapplet relatie'.
 - b** Klik op de pagina 'Appletlijst relatie' op 'Nieuw'.
 - c** Ga als volgt te werk om de gegevens van de webapplet op de pagina 'Webapplet relatie' in te voeren:
 - Voer een naam in voor de webapplet, bijvoorbeeld 'Twitter-feed relatie'.
 - Selecteer 'Gegevenspagina' in het veld 'Locatie'.
 - Selecteer 'Feed' in het veld 'Type'.

- Voer de volgende tekenreeks in de URL-velden in:
http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%&count=10
- Selecteer 'Nee' in het veld 'Gebruikers de URL laten overschrijven'.
- Selecteer 'Huidig venster' in het veld 'Records openen in'.
- Voer in het veld 'Omschrijving' een omschrijving in, bijvoorbeeld 'Twitter-feed voor relatie'.
- Voer '200' in het veld 'Hoogte' in.

OPMERKING: met de URL wordt aangegeven dat tien regels van de feed (count=10) worden weergegeven op de pagina 'Relatiegegevens' van de applet. Als u tien regels wilt weergegeven, is een hoogte van 200 pixels voldoende voor de applet. Als u meer dan tien regels van de feed op de pagina 'Relatiegegevens' wilt weergegeven, wijzigt u de URL en verhoogt u de hoogte van de applet.

d Sla uw wijzigingen op.

- 4** Klik op de knop waarmee u terug kunt gaan naar de pagina voor het aanpassen van de toepassing voor de relatie.
- 5** Ga als volgt te werk om het veld 'Twitter-ID' en de webapplet toe te voegen aan de relatiepaginalay-out voor de gebruikersrol:
 - a** Klik op de pagina voor het aanpassen van de toepassing voor de relatie in de sectie 'Beheer paginalay-outs' op 'Paginalay-out relatie'.
 - b** Klik op 'Bewerken' in het menu op recordniveau voor de paginalay-out die aan de rol 'Verkoper buitendienst' is toegewezen.
 - c** Gebruik de pijlen in stap 3 ('Veldlay-out') om het veld 'Twitter-ID' vanuit de sectie 'Beschikbare velden relatie' te verplaatsen naar het paginasectieveld dat moet worden weergegeven (bijvoorbeeld de sectie 'Belangrijke informatie relatie').
 - d** Gebruik de pijlen in stap 4 ('Verwante informatie') om de gemaakte webapplet vanuit de sectie 'Beschikbare informatie' te verplaatsen naar de sectie 'Weergegeven informatie'.
 - e** Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.

De volgende keer dat een gebruiker waaraan de rol 'Verkoper buitendienst' is toegewezen een relatierecord bewerkt of een nieuwe relatierecord maakt, kan de gebruiker de Twitter-RSS-feed voor een relatie instellen. Hoe dit in zijn werk gaat, leest u in het onderstaande gedeelte.

Ga als volgt te werk om de Twitter-RSS-feed voor een relatie in te stellen (procedure voor gebruikers):

- 1** Open een bestaande relatierecord of maak een nieuwe relatie en sla deze op.
- 2** Als de Twitter-feedapplet voor relaties niet wordt weergegeven op de pagina 'Relatiegegevens', gaat u als volgt te werk om de applet toe te voegen:
 - a** Klik op 'Lay-out bewerken'.

- b** Gebruik de pijlen om de Twitter-feedapplet voor relaties vanuit de sectie 'Beschikbare informatie' te verplaatsen naar de sectie 'Weergegeven informatie'.
 - c** Sla uw wijzigingen op.
- 3** Klik op de pagina 'Relatiegegevens' op 'Bewerken'.
 - 4** Voer in het veld 'Twitter-ID' van de pagina 'Relatie bewerken' de Twitter-ID voor de relatie in.
 - 5** Sla uw wijzigingen op.
- De Twitter-feed voor de relatie wordt in de Twitter-feedapplet voor relaties op de pagina 'Relatiegegevens' weergegeven.

Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden

Uitbreidingen aan de clientzijde zijn bestanden die u kunt uploaden naar en hosten op Oracle CRM On Demand in plaats van deze op andere servers te hosten. Als u een uitbreiding aan de clientzijde uploadt, genereert Oracle CRM On Demand een unieke URL die u gebruikt om naar de uitbreiding te verwijzen. Met een uitbreiding aan de clientzijde kan een tweede uitbreiding aan de clientzijde worden aangeroepen, met de unieke URL van de tweede uitbreiding aan de clientzijde. U kunt ook een URL gebruiken om een uitbreiding aan de clientzijde te implementeren in aangepaste webtabbladen, aangepaste webapplets en algemene webapplets.

U kunt HTML-, JPG-, GIF-, SWF- en CSS-bestanden uploaden van de lijstpagina voor uitbreidingen aan de clientzijde van Oracle CRM On Demand om een uitbreiding clientzijde te maken. De maximale bestandsgrootte is 20 megabyte (MB). Kleinere bestandsgrootten leveren echter betere prestaties wanneer deze bestanden van Oracle CRM On Demand worden gedownload met de browser.

OPMERKING: de klantenservice van Oracle CRM On Demand heeft geen toegang tot elementen van de uitbreidingen aan de clientzijde. Deze elementen omvatten de geladen bestanden of de inhoud van die bestanden, afbeeldingen of locaties vanwaar naar de uitbreidingen aan de clientzijde wordt verwezen, inclusief aangepaste webtabbladen, aangepaste webapplets en algemene webapplets. Daarom bent u verantwoordelijk voor het onderhouden en ondersteunen van deze uitbreidingen.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden' zijn toegewezen aan uw rol. Zie [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen.

Ga als volgt te werk om een uitbreiding clientzijde te uploaden:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - 2** Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
 - 3** Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op 'Uitbreidingen aan de clientzijde'.
- Op de lijstpagina voor uitbreidingen aan de clientzijde worden uitbreidingen aan de clientzijde weergegeven die eerder zijn geladen. U kunt op deze pagina ook uitbreidingen aan de clientzijde verwijderen die eerder zijn geladen.

OPMERKING: als u een uitbreiding clientzijde verwijdert die is ingesteld voor een aangepast webtabblad, applet of algemene webapplet, zullen deze applets niet meer goed functioneren omdat de uitbreiding clientzijde is verwijderd. In Oracle CRM On Demand wordt niet aangegeven of een bepaalde uitbreiding clientzijde in gebruik is.

- 4 Klik op 'Nieuw'.
- 5 Klik op het paperclippictogram om de inhoud te zoeken die u als uitbreiding clientzijde wilt uploaden. Dit veld is vereist.
- 6 Voer de volgende gegevens in:
 - **MIME-type.** Hiermee wordt het internetmediatype aangegeven. Met dit type kunnen de mediatypen in de browser op de juiste manier worden weergegeven. Voer de volledige gegevens van de MIME-typen in. Voer afhankelijk van uw bestandstype het volgende in:
 - Text/html
 - Image/jpeg
 - Image/gif
 - Application/x-shockwave-flash
 - Text/css
 - **Bestand: grootte (in bytes).** De grootte van het geladen bestand. Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand ingevuld.
 - **Bestand: extensies.** De bestandsextensie van het geladen bestand. Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand ingevuld.
 - **Naam.** De naam van de uitbreiding clientzijde. Dit veld is vereist.
 - **URL-naam.** Deze waarde wordt gebruikt om een betekenisvolle naam op te geven voor de URL die verwijst naar de uitbreiding clientzijde. De volgende tekens zijn toegestaan in de URL-naam: A-Z, a-z, 0-9, onderstreeptekens (_) en punt (.). Dubbele punten (..) zijn niet toegestaan en een punt (.) mag niet het laatste teken in de tekenreeks zijn. Voorbeelden van URL-namen zijn: Logo_Image en Map376. Het wordt aangeraden om dit veld zo kort mogelijk te houden. Dit veld wordt alleen gewijzigd wanneer het door een gebruiker wordt bewerkt. Als u dus het geladen bestand vervangt, of als u de naam van de uitbreiding clientzijde wijzigt, blijft de veldwaarde van de URL-naam ongewijzigd. Het gevolg is dat u meerdere versies van de uitbreiding clientzijde kunt bijwerken, onderhouden en implementeren zonder dat u de aangepaste webtabbladen, aangepaste webapplets of algemene webapplets opnieuw hoeft te configureren. Als u dit veld bewerkt, worden de velden 'Relatieve URL' en 'Volledige URL' gewijzigd. Dit veld is vereist.
 - **Relatieve URL.** Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand ingevuld. Deze waarde is de relatieve URL waarmee naar de uitbreiding clientzijde wordt genavigeerd vanuit Oracle CRM On Demand. Als deze veldwaarde wordt gewijzigd en de uitbreiding clientzijde wordt geïmplementeerd, werkt u de aangepaste webtabbladen, aangepaste webapplets of algemene webapplets bij die naar deze uitbreiding clientzijde verwijzen, zodat hiervoor de zojuist gegenereerde URL wordt gebruikt. Deze veldwaarde wordt alleen gewijzigd als het veld 'URL-naam' wordt bijgewerkt.
 - **Volledige URL.** Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand ingevuld. Deze waarde is de volledige URL die verwijst naar de URL in de toepassing in Oracle CRM On Demand. Als deze veldwaarde wordt gewijzigd en de uitbreiding clientzijde wordt geïmplementeerd, werkt u de aangepaste webtabbladen,

aangepaste webapplets of algemene webapplets bij die naar deze uitbreiding clientzijde verwijzen, zodat hiervoor de zojuist gegenereerde URL wordt gebruikt. Deze veldwaarde wordt alleen gewijzigd als het veld 'URL-naam' wordt bijgewerkt.

7 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: u kunt een uitbreiding clientzijde uploaden, maar deze is pas actief als u deze configureert in een aangepast webtabblad, aangepaste webapplet of algemeen webtabblad.

Nadat een uitbreiding clientzijde is geladen, worden in Oracle CRM On Demand de velden 'Relatieve URL' en 'Volledige URL' gegenereerd. U gebruikt deze waarden om een aangepast webtabblad, aangepaste webapplet of algemeen webtabblad te koppelen aan de uitbreiding clientzijde. U configureert deze locaties op dezelfde manier waarop u elke uitbreiding configureert die op uw servers wordt gehost.

Ga als volgt te werk om een bestaande uitbreiding clientzijde te bewerken:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3** Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op 'Uitbreidingen aan de clientzijde'.
- 4** Op de lijstpagina voor uitbreidingen aan de clientzijde zoekt u de uitbreiding aan de clientzijde die u wilt bewerken.
- 5** Voer een van de volgende opties uit:
 - Klik op het veld 'Naam'. Met deze stap wordt de gegevenspagina voor uitbreiding clientzijde geopend waar u de uitbreiding clientzijde kunt bewerken.
 - Klik op 'Bewerken'.
- 6** Klik op 'Opslaan'.
- 7** Als u het bestand voor de uitbreiding clientzijde hebt vervangen, doet u het volgende:
 - a** Meld u af bij Oracle CRM On Demand.
 - b** Maak de cache van uw browser leeg.
 - c** Meld u opnieuw aan om de nieuwe uitbreiding clientzijde te downloaden zodat de uitbreiding clientzijde wordt gedownload naar de pagina waarop de uitbreiding clientzijde wordt geïmplementeerd. Als u zich niet afmeldt bij Oracle CRM On Demand en u zich opnieuw aanmeldt, wordt de nieuwe uitbreiding clientzijde gedownload na 30 dagen nadat u de eerste download hebt uitgevoerd.

Richtlijnen voor het bewerken van de uitbreiding clientzijde

Houd rekening met de volgende richtlijnen:

- **Beperk het aantal verwijzingen naar uitbreidingen aan de clientzijde op een pagina tot een minimum om de negatieve gevolgen voor de prestaties zo veel mogelijk te beperken.**

- **Zorg dat de uitbreidingen aan de clientzijde zo klein mogelijk blijven.** Voorkom bijvoorbeeld het gebruik van grotere afbeeldings- of SWF-bestanden. Hoe kleiner het bestand is dat u als onderdeel van de uitbreiding aan de clientzijde downloadt, hoe sneller de pagina wordt geladen in vergelijking met grotere bestanden.
- **Bewaar alle uitbreidingen aan de clientzijde in zo min mogelijk bestanden om de negatieve gevolgen voor de prestaties zo veel mogelijk te beperken.**
- **Sta toe dat uw browser de uitbreidingen aan de clientzijde in de cache opslaat.** Als u toestaat dat uw browser de uitbreidingen aan de clientzijde in de cache opslaat, hoeft de inhoud niet elke keer dat een gebruiker de pagina laadt van de servers in Oracle CRM On Demand te worden gedownload. Als de uitbreiding aan de clientzijde wordt gewijzigd, maakt u de cache leeg zodat de pagina die de uitbreiding bevat in Oracle CRM On Demand kan worden geladen. Uitbreidingen aan de clientzijde worden standaard 30 dagen in de cache opgeslagen.
- **Beperk uitbreidingen aan de clientzijde tot een minimum om de prestaties van de actiebalk te verbeteren.** Wanneer een uitbreiding aan de clientzijde in een applet op de actiebalk wordt geconfigureerd, wordt de actiebalk elke keer geladen wanneer de pagina wordt vernieuwd.
- **Volg alle richtlijnen voor webservices op wanneer u uitbreidingen aan de clientzijde gebruikt om webservices aan te roepen.** Zie de Oracle Web Services On Demand Guide voor meer informatie.

'Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf

Afhankelijk van hun behoeften willen medewerkers van uw bedrijf mogelijk verschillende gegevens bekijken op hun versie van 'Mijn startpagina'. U kunt de lay-out van 'Mijn startpagina' aanpassen door de standaardinhoud te vervangen door inhoud die relevanter is voor de rollen van de medewerkers. Bijvoorbeeld: u kunt de startpagina zodanig configureren voor een medewerker van de klantenservice dat nieuwe serviceaanvragen worden weergegeven in plaats van de sectie 'Recent gemaakte leads' (standaard onderdeel van deze pagina) en dat een aangepast rapport voor serviceaanvragen wordt weergegeven in plaats van het standaardrapport over de kwaliteit van de verkooppijplijn.

Nadat u 'Mijn startpagina' hebt aangepast, moet u de lay-out van de startpagina toewijzen aan een gebruikersrol. Alle gebruikers met deze rol krijgen de aangepaste versie van 'Mijn startpagina' te zien die u instelt.

Voordat u begint. Aangezien u een rol moet selecteren waarop deze aanpassing van toepassing is, moet u alle rollen instellen voordat u deze procedure start. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moeten de machtiging 'Toepassing aanpassen' en de machtiging 'Beheer startpagina' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om 'Mijn startpagina' voor uw bedrijf aan te passen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Lay-out van Mijn startpagina'.
- 4 Voer in de lijst 'Lay-out startpagina' een van de volgende handelingen uit:

- Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
- Klik op 'Bewerken' of 'Kopiëren' als u een bestaande aangepaste lay-out wilt wijzigen.

De wizard 'Lay-out startpagina' wordt weergegeven om u gedurende het proces te begeleiden.

5 Voer desgewenst in Stap 1 - Lay-outnaam een naam en omschrijving voor de lay-out in.

6 Ga als volgt te werk in Stap 2 - Lay-out startpagina:

- Verplaats secties van de lijst 'Alle secties' naar de lijst 'Beschikbare secties'.

De lijst 'Beschikbare secties' bevat de secties die kunnen worden toegevoegd aan een startpagina, waaronder eventuele aangepaste rapporten die u hebt ingeschakeld, zodat ze worden opgenomen op startpagina's. Als u niet wilt dat een gebruiker een sectie toevoegt aan een startpagina, laat u de sectie in de lijst 'Alle secties' staan.

- Verplaats secties van de lijst 'Linkerkant' naar de lijst 'Rechterkant' en sorteert u zo nodig de gegevens in beide lijsten opnieuw.

Laat secties met een dubbele breedte in de lijst 'Linkerkant' staan; deze worden automatisch uitgerekt over de startpagina wanneer ze worden weergegeven.

7 Klik op 'Voltooien'.

OPMERKING: als u een aangepaste startpagina toevoegt aan de toepassing, moet u deze beschikbaar maken voor de gebruikersrol voordat gebruikers de pagina kunnen bekijken. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor instructies.

Nieuwe thema's maken

Met het thema wordt het uiterlijk van Oracle CRM On Demand bepaald. Er zijn verschillende vooraf gedefinieerde thema's beschikbaar wanneer Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een nieuw bedrijf. Het standaardthema is *Oracle*. In de wizard 'Rollenbeheer' kunt u opgeven met welke rollen thema's kunnen worden gemaakt en beheerd. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van rollen. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over het opgeven van thema's op bedrijfsniveau.

U kunt op het niveau van het bedrijf, een rol of een gebruiker een thema kiezen. Het thema dat op gebruikersniveau is opgegeven, heeft voorrang. Daarna volgt het thema dat op rolniveau is opgegeven. Het standaardthema van het bedrijf wordt toegepast als er zowel op gebruikersniveau als op rolniveau geen thema is opgegeven.

Werkt u thema's van Oracle CRM On Demand bij van versie 16 naar versie 17, houdt u dan rekening met het volgende:

- **Voor nieuwe bedrijven.** *Oracle* is het standaardthema op bedrijfsniveau. Er is geen thema geselecteerd op rolniveau of gebruikersniveau. Systeembeheerders kunnen nieuwe thema's maken en als standaardthema instellen. Ze kunnen ook bestaande thema's uitschakelen zodat deze niet door gebruikers kunnen worden geselecteerd.

- **Voor bestaande bedrijven.** De namen van eventuele oude thema's worden vervangen door de volgende tekst: *Oracle - Afgekeurd*, *Modern - Afgekeurd* of *Klassiek - Afgekeurd*. Het wordt aanbevolen om deze oude thema's te wijzigen, een van de nieuwe thema's te kiezen, en de oude thema's uit de gebruikersprofielen te verwijderen.
- **Voor bestaande bedrijven die logo's en koppelingen gebruiken.** Een upgrade heeft geen invloed op een afgekeurd thema, dat nog steeds wordt geselecteerd. Het wordt echter aanbevolen om geen oude (afgekeurde) thema's te gebruiken, maar nieuwe thema's te maken en deze nieuwe thema's als standaardwaarden in te stellen op bedrijfsniveau of rolniveau.

Voordat u begint. U kunt alleen thema's maken en bewerken als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Thema's beheren' is toegewezen.

In de volgende taak wordt beschreven hoe u uw eigen thema kunt maken in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om een nieuw thema in Oracle CRM On Demand te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Thema's'.
- 4 Klik op de pagina 'Thema's' op 'Nieuw'.
- 5 Voer gegevens voor de volgende velden in:
 - **Themanaam.** Voer een naam voor uw nieuwe thema in.
 - **Standaard-Help-koppeling weergeven.** Schakel dit selectievakje in als uw nieuwe thema de standaard-Help-koppeling moet weergeven.
 - **Standaardkoppeling Training en Ondersteuning weergeven.** Schakel dit selectievakje in als uw nieuwe thema de standaardkoppeling 'Training en Ondersteuning' moet weergeven.
 - **Omschrijving.** Voer een omschrijving voor uw nieuwe thema in.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

In Oracle CRM On Demand wordt de pagina 'Gegevens thema' geopend met een dynamisch voorbeeld van het nieuwe thema aan de rechterkant van het scherm. In het voorbeeld worden de pagina's 'Startpagina', 'Gegevens' en 'Lijst' weergegeven waarop het nieuwe thema is toegepast.

- 7 Voer gegevens in voor de velden die in de volgende tabel worden weergegeven.

VOORBEELD

OPMERKING: als u nieuwe kleurcodes wilt invoeren, kunt u een hexadecimale waarde voor elke kleur invoeren, of kunt u de muis boven de standaardwaarde van een kleur plaatsen om het kleurenpaletpictogram weer te geven. Klik op het kleurenpaletpictogram om een kleur voor dit veld te selecteren.

Algemene informatie	Omschrijving
Achtergrond toepassing	Dit veld verwijst naar de achtergrond van Oracle CRM On Demand,

	inclusief de ruimte tussen de tabbladen.
Tekst toepassing	Dit veld verwijst naar de juridische verklaring onder aan de toepassingspagina en de verticale balken tussen de algemene koppelingen en tabbladkoppelingen.
Koppelingen toepassing	Dit veld verwijst naar de algemene koppelingen boven aan en onder aan Oracle CRM On Demand, zoals 'Beheer', 'Mijn set-up', 'Privacyverklaring', 'Gebruiksvoorwaarden', enzovoort.
Tekst waarschuwing	Dit veld verwijst naar de tekst die wordt gebruikt voor verplichte velden en achterstallige taken.
Tabbladen	
Tabbladstijl	Selecteer 'Afgerond', 'Gestapeld' of 'Recht' in het menu.
Tekst actief tabblad	Dit veld verwijst naar de tekst die op de actieve tabbladen wordt gebruikt.
Achtergrond actief tabblad	Dit veld verwijst naar de achtergrondkleur van het actieve tabblad.
Tekst inactief tabblad	Dit veld verwijst naar de tekst die op de inactieve tabbladen wordt gebruikt.
Achtergrond inactief tabblad - boven	Dit veld verwijst naar de kleur van de bovenste achtergrond van het inactieve tabblad.
Achtergrond inactief tabblad - onder	Dit veld verwijst naar de kleur van de onderste achtergrond van het inactieve tabblad.
Achtergrondkleur inactief tabblad	Dit veld verwijst naar de kleur die wordt weergegeven als u de muis op een inactief tabblad plaatst. Het verwijst ook naar de kleur die in het menutabblad wordt gebruikt.
Pagina	
Paginatekst	Dit veld verwijst naar alle tekst op de pagina of in het popupvenster, zoals inline-Help, veldlabels, veldwaarden, paginatitels, inactieve koppelingen, formuliersectiekoppen, verticale balken, opsommingstekens, enzovoort.
Paginakoppelingen	Dit veld verwijst naar alle koppelingen op de pagina-achtergrond, zoals agendakoppelingen, de koppeling 'Volledige lijst weergeven', de koppeling voor lijstbeheer, enzovoort.
Achtergrond pagina - boven	Dit veld verwijst naar de kleur van de titelbalk boven aan elke pagina en elk popupvenster, zoals 'Details verkoopkans'. Er worden knoppen op deze balk geplaatst. Dit veld bepaalt ook de actiebalk, de verwante lijst, de agendaweergave en het actieve tabblad 'Agenda'.
Achtergrond pagina - onder	Dit veld verwijst naar de kleur van de titelbalk onder aan elke pagina en elk popupvenster, zoals 'Details verkoopkans'. Er worden knoppen op deze balk geplaatst. Dit veld bepaalt ook de actiebalk, de verwante lijst, de agendaweergave en het actieve tabblad 'Agenda'.

Gemarkeerde achtergrond pagina	Dit veld verwijst naar de kleur van de gemarkeerde items op een pagina, zoals de inline bewerkingsvelden, gemarkeerde cellen in een agenda, huidige datum, actieve stap in wizards, HUD-achtergrond (Head-up Display), enzovoort.
Koptekst pagina	Dit veld verwijst naar de tekstkleur die wordt gebruikt voor de paginanamen, zoals 'Startpagina Verkoopkansen'.
Achtergrond koptekst pagina - boven	Dit veld verwijst naar de kleur die wordt gebruikt voor het bovenste gebied achter de paginanamen.
Achtergrond koptekst pagina - onder	Dit veld verwijst naar de kleur die wordt gebruikt voor het onderste gebied achter de paginanamen.
Paginaregels	Dit veld verwijst naar de regelkleuren die worden gebruikt in de lijstrecords, formuliersecties op detailpagina's, in wizardstappen, enzovoort.
Lijsten	
Koptekst lijst	Dit veld verwijst naar de tekstkleur op de filterbalk en de balk voor voetteksten van een lijst.
Achtergrond koptekst lijst	Dit veld verwijst naar de achtergrondkleur op de filterbalk en de voettekst van de lijst die de lijstnavigatiepictogrammen bevat.
Tekst kolomkop	Dit veld verwijst naar de tekstkleur die wordt gebruikt in kolomkoppen.
Achtergrond kolomkop	Dit veld verwijst naar de achtergrondkleur in de verwante lijsten, volledige lijsten, enzovoort.

- 8** Als u aangepaste algemene koppelingen aan uw thema wilt toevoegen, klikt u op 'Nieuw' in de sectie 'Algemene koppelingen' (optioneel).

De bewerkingspagina voor koppelingen wordt geopend.

- 9** Voer de volgende informatie in:

- **Naam koppeling.** Voer de naam in van de algemene koppeling die u aan uw thema wilt toevoegen.
- **Type.** Selecteer 'Koptekst' of 'Voettekst' in het menu, afhankelijk van het feit of u de algemene koppeling boven aan of onder aan uw pagina wilt plaatsen.
- **URL koppeling.** Voer de URL van uw algemene koppeling in.
- **Volgorde koppeling.** Voer een waarde in om de volgorde aan te geven waarin de koppeling wordt weergegeven. Als u bijvoorbeeld het nummer 1 invoert, is de koppeling de eerste koppeling in uw algemene koppelingen.

- 10** Als u een bepaald logo aan uw thema wilt toevoegen, klikt u in de logosectie op 'Logo toevoegen' (optioneel).

De pagina 'Logo bewerken' wordt geopend.

- 11** Klik op 'Bladeren' om de afbeelding te zoeken die u als koptekstlogo in uw thema wilt gebruiken.

OPMERKING: afbeeldingen die u als koptekstlogo wilt gebruiken, moeten de volgende extensies hebben: JPEG, JPG, PNG of GIF. Het koptekstlogo moet ongeveer 70 pixels hoog en 1680 pixels breed zijn. U moet toestemming hebben om de afbeelding te gebruiken en te laden als u deze naar uw thema laadt.

12 Voer de volgende informatie in:

- **Naam.** Voer de naam in van het logo dat u aan uw thema wilt toevoegen.
- **Type logo.** Selecteer 'Koptekst' of 'Voettekst' in het menu, afhankelijk van het feit of u het koptekstlogo boven aan of onder aan uw pagina wilt plaatsen. Als u 'Koptekst' selecteert, blijft uw koptekstlogo op de achtergrond achter de koppelingen en de tabbladen. Als u 'Voettekst' selecteert, wordt het voettekstlogo bij de koppelingen onder aan de toepassing geplaatst. Het voettekstlogo moet maximaal 200 pixels breed zijn.

13 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: u moet zich afmelden en aanmelden bij Oracle CRM On Demand om het voorbeeld van het nieuwe logo te kunnen bekijken dat u aan het thema hebt toegevoegd.

Aangepaste rapporten inschakelen in 'Mijn startpagina'

U kunt de aangepaste rapporten opgeven die kunnen worden toegevoegd aan een aangepaste lay-out van 'Mijn startpagina'. Deze aangepaste rapporten worden vervolgens weergegeven in de lijst 'Beschikbare secties' in stap 2 van de wizard 'Lay-out startpagina'. Zie [Mijn startpagina aanpassen voor uw bedrijf](#) (zie "'Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf" op pagina 1195) voor meer informatie over het aanpassen van 'Mijn startpagina'.

Voordat u begint. Op 'Mijn startpagina' kunt u alleen aangepaste rapporten inschakelen die zijn opgeslagen. Bovendien moeten voor uw rol de machtigingen 'Toepassing aanpassen' en 'Startpagina beheren' zijn ingeschakeld.

Ga als volgt te werk om een aangepast startpaginarapport op te geven:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3** Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Aangepaste rapporten op Mijn startpagina'.
- 4** Klik in de lijst 'Aangepaste rapporten op Mijn startpagina' op 'Nieuw startpaginarapport'.
- 5** Voer in het veld 'Naam' de naam in van het aangepaste rapport.
- 6** Selecteer 'Enkelvoudig' of 'Dubbel' in de velden 'Hoogte' en 'Breedte'.

Als u het rapport over de hele startpagina van links naar rechts wilt weergeven, stelt u de breedte in op 'Dubbel'. Als u de hoogte instelt op 'Dubbel', wordt het rapport tweemaal hoger dan de andere secties op de startpagina.

- 7** Schakel indien vereist het selectievakje 'Rapport onmiddellijk uitvoeren' in.

Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt het rapport automatisch uitgevoerd en hoeven gebruikers niet te klikken om het rapport bij te werken.

- 8** Voer in het veld 'Pad naar rapport' het rapportpad in.

U kunt het rapportpad plakken vanuit het venster 'Analyse openen'. Ga als volgt te werk om het rapportpad te kopiëren:

- a** Klik op de knop 'Analyse openen' op de pagina 'Aan de slag met antwoorden'.

- b** Selecteer een rapport.

- c** Kopieer de waarde in het veld 'Artikel'.

Bijvoorbeeld:

Gedeelde map: Vooraf opgestelde analyses/Analyse verkoopfasehistorie: Verkooprapport van afgelopen maand

- 9** Klik op 'Opslaan'.

Namen van recordtypen wijzigen

Als u terminologie wilt gebruiken waarmee uw gebruikers vertrouwd zijn, kunt u de namen van typen records wijzigen. De standaardnamen van typen records in de toepassing zijn mogelijk niet hetzelfde als de namen die in uw bedrijf worden gebruikt voor bepaalde typen records. In dat geval kunt u de naam aanpassen aan uw specifieke vereisten.

Wanneer u de naam van een recordtype wijzigt, wordt de nieuwe naam weergegeven op de meeste plaatsen in de toepassing, zoals:

- Tabbladen en knoppen
- Vervolgkeuzelijsten
- Vooraf gedefinieerde gefilterde lijsten, zoals de lijst 'Alle accounts' op de 'Startpagina Account'.
- Titelbalken op pagina's, zoals op gegevens- en lijstpagina's voor records.
- De sectie 'Maken' van de knoppenbalk
- Namen van paginasecties
- E-mailmeldingen voor recordtoewijzing
- Namen van aangepaste paginasecties

Bijvoorbeeld: u kunt de weergavenaam 'Account' wijzigen in 'Bedrijf'. Het tabblad 'Account' wordt 'Bedrijf' en andere sectietitels worden dienovereenkomstig gewijzigd.

Er zijn echter diverse plaatsen waar de nieuwe naam niet wordt weergegeven. Als u namen wijzigt, laat dan uw gebruikers weten dat de nieuwe namen niet worden weergegeven in:

- Namen van aangepaste gefilterde lijsten

- Namen van aangepaste velden
- Rapporten en analyses
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Helppagina's

OPMERKING: de maximaal toegestane lengte voor alle weergavenamen is 50 tekens.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om de naam van een recordtype te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Typen records wijzigen'.
- 4 Typ op de pagina 'Typen records wijzigen' de nieuwe namen in de desbetreffende rij. U moet de volgende drie variaties voor de toepassing opgeven voor gebruik in de desbetreffende gebieden van de interface: 'Weergavenaam/enkelvoud', 'Weergavenaam/meervoud' en 'Weergavenaam/afkorting'.

OPMERKING: De afkorting van de weergavenaam wordt op de tabbladen weergegeven en mag dus niet langer zijn dan 15 tekens.

- 5 Als u wilt aangeven dat een bijgewerkte naam moet worden vertaald naar andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in.

OPMERKING: Als u deze bijgewerkte naam wilt weergeven in andere geactiveerde talen, schakelt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in. In de andere talen (of wanneer u op deze pagina in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' een andere taal kiest) wordt de bijgewerkte naam blauw tussen haakjes weergegeven totdat u handmatig de vertaalde versies hebt ingevoerd. Zo kunt u bijhouden welke termen moeten worden vertaald. Als u 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, worden de eerder vertaalde weergavenamen weergegeven, zonder de wijziging die u hebt doorgevoerd.

- 6 Ga als volgt te werk om handmatig de vertaling van de nieuwe naam in te voeren:
 - a Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de taal waarvoor u een vertaling wilt invoeren.
 - b Voer in het desbetreffende veld 'Weergavenaam' de vertaling in en klik op 'Opslaan'.
 - c Klik op de koppeling om terug te keren naar de pagina die u zojuist hebt bijgewerkt en selecteer zo nodig nogmaals de taal.
De vertaalde naam wordt zwart weergegeven in de kolom 'Weergavenaam'.

Het pictogram voor een recordtype wijzigen

U kunt het pictogram wijzigen dat bij een recordtype hoort en dat wordt weergegeven op tabbladen en in de sectie 'Maken' op de actiebalk.

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Toepassing aanpassen' zijn toegewezen aan uw rol.

Ga als volgt te werk om het pictogram voor een recordtype te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Aanpassen van de toepassing' op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Typen records wijzigen'.
- 4 Klik op de pagina 'Recordtypen aanpassen' op het zoekpictogram bij het recordtype.
- 5 Selecteer een pictogram in het venster.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

Recordtypen toevoegen

U kunt recordtypen 'Aangepast object' voor uw bedrijf toevoegen. U kunt bijvoorbeeld een tabblad 'Order' weergeven zodat uw werknemers daarmee kunnen werken. Als u een nieuw recordtype wilt toevoegen, moet u een van de recordtypen 'Aangepast object' in Oracle CRM On Demand hernoemen en configureren.

De Klantenservice stelt recordtypen 'Aangepast object' beschikbaar voor uw bedrijf. Neem contact op met de Klantenservice voor meer informatie over het instellen van recordtypen 'Aangepast object' voor uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om een recordtype toe te voegen aan de toepassing:

- 1 Wijzig naar wens de naam van een van de recordtypen 'Aangepast object'.
- 2 Stel de velden voor het recordtype in. Definieer de velden die u wilt weergeven op de gegevenspagina van het nieuwe recordtype. Er wordt automatisch een set velden opgenomen op de pagina 'Veldset-up'. U kunt deze velden gebruiken, de naam ervan wijzigen en aangepaste velden maken op basis van uw vereisten.
- 3 Maak desgewenst paginalay-outs voor het aangepaste recordtype.
- 4 Wijs toegang tot de nieuwe paginalay-out en secties met verwante informatie toe aan de desbetreffende gebruikersrollen.

Elk nieuw recordtype dat u toevoegt, wordt weergegeven in de volgende gebieden:

- Sectie 'Maken' van de knoppenbalk
- Sectie 'Zoeken' in de knoppenbalk

- Startpagina van record met een tabblad (een standaardpictogram wordt op het tabblad weergegeven, samen met de naam)

Standaard bevat de startpagina van de nieuwe record twee secties: de sectie 'Lijsten' en de sectie 'Recent bekeken records'. U moet velden, paginalay-outs (gegevens- en bewerkpagina's) en dergelijke instellen voor elk recordtype dat u toevoegt.

Nieuwe recordtypen werken over het algemeen net zoals de recordtypen die standaard zijn verstrekt. U kunt hiervoor velden, paginalay-outs en lijstpagina's instellen. Bovendien bevat elk recordtype een standaardset velden, waaronder drie velden waarop u kunt zoeken (het naamveld en de twee velden voor snel zoeken) en acht velden waarop u kunt filteren of sorteren.

U kunt nieuwe recordtypen echter niet gebruiken in:

- Assignment Manager
- Prognoses
- Controlesporen
- Standaardgroepstoewijzing

Voor nieuwe recordtypen gelden bovendien de volgende beperkingen:

- Nieuwe recordtypen kunnen geen landspecifieke adresgroepen bevatten.
- Standaard is alleen het veld 'Naam' vereist in nieuwe recordtypen.
- Het nieuwe recordtype wordt niet gecontroleerd op duplicaten.

Zie [WSDL- en schemabestanden downloaden](#) (op pagina 1596) voor informatie over het gebruik van webservices voor nieuwe recordtypen.

Voordat u begint. Let op het volgende:

- De Klantenservice stelt de recordtypen 'Aangepast object' in voor uw bedrijf. Neem contact op met de Klantenservice voor meer informatie.
- Voor deze procedure moet uw rol zijn voorzien van de machtiging 'Toepassing aanpassen' en de juiste machtiging 'Toepassing aanpassen' voor het aangepaste object dat u gebruikt voor uw nieuwe recordtype. Er zijn afzonderlijke machtigingen voor de recordtypen 'Aangepast object 01, 02, 03', zoals de machtiging 'Toepassing aanpassen - Aangepast object 01 beheren'. Voor andere recordtypen 'Aangepast object' geldt dat elke machtiging van toepassing is op een groep aangepaste objecten, zoals de machtiging 'Toepassing aanpassen - Aangepast objecten 04 tot en met 10 beheren'.

Ga als volgt te werk om een recordtype toe te voegen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up toepassing' op de koppeling 'Typen records wijzigen'.
- 4 Vul in de rij voor het recordtype 'Aangepast object' dat u gebruikt de gegevens in. Voer bijvoorbeeld 'Order' in.

Zie [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201) voor meer informatie. Nadat u de naam van het recordtype hebt gewijzigd, wordt dit op de pagina 'Toepassingsaanpassing' onder deze naam in de sectie 'Set-up recordtypen' weergegeven, waarbij de koppeling voor het recordtype 'Aangepast object' wordt vervangen.

- 5 Klik op 'Opslaan'.
- 6 Klik op de pagina 'Toepassingsaanpassing' in de sectie 'Set-up recordtypes' op de koppeling voor het nieuwe recordtype.
- 7 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op de koppeling 'Veldset-up'.
- 8 Op de pagina 'Veldset-up' kunt u de volgende handelingen uitvoeren:
 - Op 'Naam velden wijzigen' klikken en een nieuw label toewijzen aan het veld 'Naam' (aanbevolen).
 Het veld 'Naam' is het veld dat wordt weergegeven voor dit recordtype. Het wordt weergegeven in 'Verwijderde items', de sectie 'Recent bekeken' van de knoppenbalk en opzoekvensters.
 Overall in de toepassing heeft elk recordtype een veld 'Naam' dat wordt voorafgegaan door het recordtype ('Naam account', 'Naam verkoopkans' enzovoort). Als u dus een tabblad 'Order' toevoegt, kunt u het label van het veld 'Naam' wijzigen in 'Naam order'.
 - Klik op 'Nieuwe velden' en voeg aangepaste velden toe.
 De beperkingen voor deze recordtypen zijn ook van toepassing op aangepaste velden voor de standaardrecordtypen.
 - Klik op 'Naam velden wijzigen' en geef de velden op waarop u wilt zoeken voor dit recordtype. Vul in de rijen 'Snel zoeken 1' en 'Snel zoeken 2' de vereiste veldnamen in. Als in uw bedrijf gerichte zoekacties worden gebruikt, worden deze velden weergegeven in de sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk.
 Bijvoorbeeld: als u een tabblad 'Order' toevoegt, kunt u een veld 'Ordernummer' toewijzen als een van deze velden voor snel zoeken. Wanneer medewerkers 'Order' selecteren in de sectie 'Zoeken', wordt 'Ordernummer' weergegeven als veld waarop ze kunnen zoeken.
 - Klik op 'Naam velden wijzigen' en geef de velden op die u als kolomkop wilt weergeven in lijsten. Vul in de geïndexeerde rijen de vereiste veldnamen in. Hiermee wordt bepaald met behulp van welke velden u records kunt sorteren en filteren.
- 9 Stel bewerk- en gegevenspagina's in voor het nieuwe recordtype.
 U kunt velden toevoegen aan bewerkpagina's voor records, de velden groeperen in aparte secties en de naam van deze secties wijzigen.
 Als u relaties met andere recordtypen wilt maken, voegt u de velden ('Account', 'Relatie', 'Verkoopkans' enzovoort) toe aan de paginalay-outs. Hiermee wordt een opzoekpictogram naast het veld gemaakt, waarmee gebruikers bestaande records kunnen koppelen aan dit nieuwe recordtype.
 U kunt secties met verwante informatie toevoegen aan de gegevenspagina's.
 Wanneer u 'Team' toevoegt als sectie met verwante informatie, kunnen gebruikers deze record apart delen met teamleden.

OPMERKING: de sectie met verwante informatie 'Team' wordt ondersteund voor recordtypen 'Aangepast object' 01, 02 en 03. Deze sectie wordt niet ondersteund voor andere recordtypen 'Aangepast object'.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor instructies.

10 Als u wilt, kunt u het nieuwe recordtype als veld toewijzen aan andere bewerkpagina's voor records. U kunt het nieuwe recordtype ook als sectie met verwante informatie toewijzen aan andere gegevenspagina's voor records.

11 Voeg zo nodig de paginalay-out toe aan gebruikersrollen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor instructies.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

■ [Veel-op-veel-relaties voor aangepaste objecten](#) (op pagina 1210)

Velden, keuzelijsten en statistieken

In de toepassing kunt u geen veldnamen of keuzelijstwaarden wijzigen die worden gebruikt voor prognoses en rapporten. In sommige van de vooraf samengestelde lijsten, zoals lijsten op startpagina's, wordt op basis van de keuzelijstwaarden geselecteerd welke records moeten worden opgenomen. In de toepassing wordt de onderliggende, taalafhankelijke code gebruikt om te bepalen welke records moeten worden opgenomen in de standaardlijsten. Daarom kunt u namen van keuzelijstwaarden en velden wijzigen zonder dat dit van invloed is op deze lijsten.

OPMERKING:In Oracle CRM On Demand (de standaardtoepassing) wordt de prioriteit van taken in taaklijsten aangegeven door pijlen. Pijl-omhoog betekent '1-Hoog', geen pijl betekent '2-Gemiddeld' en een pijl-omlaag betekent '3-Laag'.

Als u de standaardwaarden van de keuzelijst voor het veld 'Prioriteit' in de record van de activiteit wijzigt, wordt er mogelijk geen pijl weergegeven in het veld 'Prioriteit' in takenlijsten.

Bijlageconfiguraties

Afhankelijk van het type record, kunnen bestanden op de volgende manieren bij records worden gevoegd:

- Via het verwante item 'Bijlagen' op bovenliggende records
- Via bijlagevelden

Verwant item 'Bijlagen' configureren

Op recordtypen die het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' ondersteunen, kunt u paginalay-outs en gebruikersrollen configureren zodat gebruikers meerdere bijlagen aan een bovenliggende record kunnen koppelen. Elk bijlage-item kan een bestand of een URL bevatten. Als u wilt dat gebruikers op deze manier

bestanden en URL's kunnen bijvoegen, moeten de paginalay-outs en gebruikersrollen als volgt worden geconfigureerd:

- De sectie 'Bijlagen' moet als een sectie voor verwante informatie op de paginalay-out beschikbaar zijn voor het bovenliggende recordtype.
- De gebruikersrol moet over de benodigde machtigingen voor het recordtype 'Bijlage' beschikken.
- De toegangsprofielen voor de gebruikersrol moeten beschikken over de juiste toegang tot het verwante recordtype 'Bijlagen' in de toegangsinstelling voor het bovenliggende recordtype.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) en [Dynamische paginalay-outs opgeven](#) (op pagina 1174) voor meer informatie over het aanpassen van paginalay-outs. Zie [Gebruikersbeheer en toegangscontroles](#) (zie "[Gebruikersbeheer en toegangscontrole](#)" op pagina 1211) voor meer informatie over het configureren van gebruikersrollen en toegangsprofielen.

Het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt door de volgende recordtypen ondersteund:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepaste objecten 01, 02, en 03
- Dealer
- Fonds
- Fondsaanvraag
- Huishouden
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Programmadeelname
- Serviceaanvraag
- Oplossing

Bijlagen kunnen ook worden gekoppeld aan waarschuwingsrecords en verkoopfaserecords.

OPMERKING: als een gebruiker een bovenliggende record verwijdert waaraan bijlagen zijn gekoppeld via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen', worden de bijlagen ook verwijderd.

Systeembeheerders van uw bedrijf kunnen details van bijlagen bekijken die via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' zijn toegevoegd. Zie [Bedrijfsbijlagen beheren](#) (zie "[Bijlagen van uw bedrijf beheren](#)" op pagina 1615) voor meer informatie.

Bijlagevelden configureren

Met bijlagevelden kunnen gebruikers een enkel bestand bij een record voegen. Bijlagevelden worden ondersteund voor de volgende recordtypen:

- Aangepaste objecten 01, 02, 03, 04 en hoger
- Voorraadcontrolerapport
- Monstertransactie

De volgende recordtypen ondersteunen ook bijlagevelden. Deze recordtypen kunnen echter alleen als volgt als verwante items worden gebruikt:

- Bijlage accreditatie

Het recordtype 'Bijlage accreditatie' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Accreditatie'.

- Bijlage aanvraag

Het recordtype 'Bijlage aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag'.

- Bijlage certificering

Het recordtype 'Bijlage certificering' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Certificering'.

- Bijlage cursus

Het recordtype 'Bijlage cursus' kan beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Cursus'.

- Bijlage examen

Het recordtype 'Bijlage examen' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Examen'.

- Bijlage MDF-aanvraag

Het recordtype 'Bijlage MDF-aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'MDF-aanvraag'.

- Bijlage partnerprogramma

Het recordtype 'Bijlage partnerprogramma' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Partnerprogramma'.

- Bijlage polis

Het type record 'Bijlage polis' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item voor het type record 'Polis'.

- Bijlage aanvraag speciale prijs

Het recordtype 'Bijlage aanvraag speciale prijs' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag speciale prijs'.

OPMERKING: in deze configuraties worden de gekoppelde records en de bijgevoegde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd wanneer de bovenliggende record wordt verwijderd. Als een gebruiker bijvoorbeeld een MDF-aanvraagrecord verwijdert, worden alle gekoppelde bijlagerecords van de MDF-aanvraag en de bestanden die bij die records zijn gevoegd, niet uit de database verwijderd.

Sommige van deze recordtypen zijn branchespecifiek of specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition en zijn wellicht niet beschikbaar in uw editie van Oracle CRM On Demand.

Op sommige van deze recordtypen worden de bijlagevelden weergegeven op de standaardpaginalay-out in Oracle CRM On Demand. U kunt de bijlagevelden op de gegevenspaginalay-outs naar wens weergeven voor alle vermelde recordtypen. Er bestaan drie bijlagevelden:

- **Bijlage.** In dit veld wordt aanvankelijk een paperclippictogram weergegeven op de bewerkingspagina voor records. Nadat een bestand is geladen, worden in het veld de naam en de grootte van het bijlagebestand weergegeven op de gegevenspagina voor records. Op de bewerkingspagina voor records worden in het veld ook het paperclippictogram weergegeven en een X-pictogram dat kan worden gebruikt om het bestand te verwijderen. Als u wilt dat gebruikers een bestand bij een record kunnen voegen, geeft u dit veld op de paginalay-out weer. Het veld 'Bijlage' kan niet als zoekveld worden gebruikt omdat de bestandsnaam en de bestandsgrootte in dit veld berekende waarden zijn.
- **Bijlage: bestandsnaam.** Dit is een veld dat alleen kan worden gelezen en dat automatisch wordt ingevuld met de naam van het bestand dat door de gebruiker wordt geladen. Het veld 'Bijlage: bestandsnaam' kan als zoekveld worden gebruikt. Het weergeven van dit veld is optioneel.
- **Bijlage: grootte (in bytes).** In dit veld wordt de grootte van de bijlage weergegeven. Het weergeven van dit veld is optioneel.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) en [Dynamische paginalay-outs opgeven](#) (op pagina 1174) voor meer informatie over het aanpassen van paginalay-outs.

Aangepaste objecten en bijlagevelden configureren

U kunt als volgt de recordtypen voor aangepaste objecten op een aantal manieren configureren om aan de behoeften van uw bedrijf te voldoen:

- U kunt een recordtype voor een aangepast object als een verwant recordtype op een ander recordtype configureren. (Recordtypen voor aangepaste objecten worden als verwante recordtypen ondersteund op de meeste hoofdrecordtypen in Oracle CRM On Demand.)

In een dergelijke configuratie bestaat er een een-op-veel-relatie tussen de bovenliggende record en het gekoppelde recordtype. Als de bijlagevelden worden weergegeven op het gekoppelde recordtype kunnen gebruikers met deze configuratie meerdere bijlagen (een op elke onderliggende record) aan de bovenliggende record koppelen.

U kunt bijvoorbeeld de bijlagevelden op de pagina 'Details' weergeven voor 'Aangepast object 04' en vervolgens de naam van 'Aangepast object 04' wijzigen in *Bijlage doelstelling*. Vervolgens kunt u het nieuwe recordtype 'Bijlage doelstelling' als een sectie voor verwante informatie beschikbaar stellen op het recordtype 'Doelstelling'.
- U kunt recordtypen voor aangepaste objecten in veel-op-veel-relaties met andere recordtypen configureren. Zie [Veel-op-veel-relaties voor aangepaste objecten](#) (op pagina 1210) voor meer informatie.
- U kunt een recordtype voor een aangepast object configureren dat als een bijlagerecordtype kan worden gebruikt en u kunt dit recordtype beschikbaar stellen als een recordtype van het hoogste niveau met een eigen tabblad, startpagina, lijsten, enzovoort.

Een dergelijke configuratie kan worden gebruikt om gebruikers toegang te verlenen tot documentatie die interessant is voor een groot aantal gebruikers en waarmee gebruikers ook naar bijlagen kunnen zoeken die zijn geladen naar records van het aangepaste bijlagerecordtype.

Net als voor andere recordtypen, moet ervoor worden gezorgd dat gebruikers over de juiste toegangsniveaus in hun gebruikersrollen en toegangsprofielen beschikken om te kunnen werken met de recordtypen waarvoor bijlagevelden worden ondersteund. Zie [Gebruikersbeheer en toegangscontroles](#) (zie "[Gebruikersbeheer en](#)

[toegangscontrole](#)" op pagina 1211) voor meer informatie over het configureren van gebruikersrollen en toegangsprofielen.

OPMERKING: als een recordtype voor een aangepast object als een verwante record op een ander recordtype wordt geconfigureerd, worden de gekoppelde records voor aangepaste objecten en de bijgevoegde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd wanneer de bovenliggende record wordt verwijderd. Voor het voorbeeld dat eerder is beschreven en waarin een aangepast recordtype *Bijlage doelstelling* aan het recordtype 'Doelstelling' wordt gekoppeld, geldt het volgende: als een gebruiker de bovenliggende record 'Doelstelling' verwijdert, worden de gekoppelde records 'Bijlage doelstelling' en de bijgevoegde bestanden niet uit de database verwijderd.

Veel-op-veel-relaties voor aangepaste objecten

Standaard zijn alle relaties tussen aangepaste objecten 01, 02 en 03 en andere recordtypen veel-op-veel-relaties. In het geval van alle andere recordtypen van aangepaste objecten (bijvoorbeeld, aangepast object 04) is de relatie tussen het recordtype van het aangepaste object en een willekeurig ander recordtype (inclusief andere recordtypen van aangepaste objecten) standaard een een-op-veel-relatie.

U kunt veel-op-veel-relaties voor recordtypen van aangepaste objecten maken door een ander recordtype van een aangepast object als intersectietabel te gebruiken.

Voorbeeld voor het maken van een veel-op-veel-relatie

Uw bedrijf is eigenaar en beheerder van conferentiecentra en biedt conferentiefaciliteiten aan andere bedrijven, overheidsinstellingen, enzovoort. U wilt een recordtype 'Aangepast object' gebruiken om de gegevens van boekingen bij te houden en een ander recordtype 'Aangepast object' gebruiken om de gegevens van de ruimten die voor iedere boeking worden gebruikt bij te houden. Iedere ruimte wordt voor een groot aantal boekingen gebruikt en voor iedere boeking kan een aantal ruimten worden gebruikt. U hebt dus een veel-op-veel-relatie tussen de recordtypen nodig.

Om deze veel-op-veel-relatie te maken, kunt u een derde aangepast objecttype gebruiken als intersectietabel om de gegevens van alle boekingen van een bepaalde ruimte of sessie bij te houden. Vervolgens kunt u een een-op-veel-relatie maken tussen ruimten en sessies, en een een-op-veel-relatie tussen boekingen en sessies, zodat u beschikt over een veel-op-veel-relatie tussen ruimten en boekingen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe de recordtypen en relaties voor dit voorbeeld moeten worden ingesteld. Aangepaste objecten 04, 05 en 06 worden voor de nieuwe recordtypen gebruikt.

Ga als volgt te werk om een veel-op-veel-relatie in te stellen:

- 1 Als de recordtypen 'Aangepast object' die u wilt gebruiken niet voor uw bedrijf zijn ingesteld, moet u contact opnemen met de klantenservice om deze voor u in te laten stellen.
- 2 Zodra de klantenservice de aangepaste objecten heeft ingesteld, moet u de naam van aangepaste objecten 04, 05 en 06 respectievelijk wijzigen in 'Ruimte', 'Boeking' en 'Sessie'.

Zie [Namen van recordtypen wijzigen](#) (op pagina 1201) voor informatie over het wijzigen van namen van recordtypen.

- 3** Voor iedere gebruikersrol die toegang tot de nieuwe recordtypen nodig heeft, moet u het gewenste toegangsniveau instellen in stap 2, 'Toegang tot type record' van de wizard 'Rollenbeheer'. Het toegangsniveau wordt door u bepaald, gebaseerd op de verantwoordelijkheden van de gebruiker.

Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het instellen van gebruikersrollen.

- 4** Configureer het toegangsprofiel voor de nieuwe recordtypen voor iedere gebruikersrol die toegang nodig heeft tot de nieuwe recordtypen.

U moet minimaal de volgende opties instellen:

- Zorg er bij het nieuwe recordtype 'Ruimte' voor dat de gebruiker toegang krijgt om de sectie met de aan de nieuwe sessie verwante informatie te bekijken.
- Zorg er bij het nieuwe recordtype 'Boeking' voor dat de gebruiker toegang krijgt om de sectie met de aan de nieuwe sessie verwante informatie te bekijken.

Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie over het instellen van toegangsprofielen.

- 5** Ga als volgt te werk om een nieuwe paginalay-out voor de nieuwe recordtypen te maken:

- Stel op de lay-out van de gegevenspagina van het nieuwe recordtype 'Ruimte' het nieuwe recordtype 'Sessie' als sectie met verwante gegevens in.
- Stel in de lay-out van de gegevenspagina van het nieuwe recordtype 'Boeking' het nieuwe recordtype 'Sessie' als sectie met verwante gegevens in.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het instellen van paginalay-outs.

- 6** Wijs de paginalay-outs die u in stap 6 van de wizard 'Rollenbeheer' hebt gemaakt toe aan de gebruikersrollen die toegang nodig hebben tot de nieuwe recordtypen.

Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het instellen van gebruikersrollen.

OPMERKING: behalve de in de voorafgaande procedure beschreven configuratiewijzigingen, kunt u de nieuwe recordtypen op dezelfde manier aanpassen als andere recordtypen. Zie de [pagina 'Toepassingsaanpassing voor recordtype'](#) (zie "[Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype](#)" op pagina 1128) voor informatie over het aanpassen van recordtypen.

Gebruikersbeheer en toegangscontrole

In dit onderwerp vindt u informatie over het beheren van gebruikers en de toegang.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Zorg ervoor dat u over de desbetreffende machtigingen voor uw gebruikersrol beschikt:
 - Als u gebruikers wilt instellen, moet u over de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' of 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' beschikken.

OPMERKING: gebruikers die over de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' beschikken, kunnen alleen gebruikers binnen hun eigen partnerorganisatie instellen.

- Als u groepen, profielen en rollen in uw bedrijf wilt instellen, moet aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' zijn toegewezen.
- Als u boeken wilt instellen, moet aan uw rol de machtiging 'Boeken beheren' zijn toegewezen.
- Als u rayons in uw bedrijf wilt instellen, moet aan uw rol de machtiging 'Rayons beheren' zijn toegewezen.
- Vergelijk het aantal licenties met het aantal gebruikers dat actief moet zijn. Alleen actieve gebruikers hebben toegang tot Oracle CRM On Demand. Het totale aantal actieve gebruikers kan het aantal licenties voor uw bedrijf niet overschrijden. Zie [Licentiestatus controleren en gebruikers activeren](#) (op pagina 1100) voor meer informatie over het verifiëren van de status van licenties.
- Lees de achtergrondinformatie over rollen en toegangsprofielen. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:
 - [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
 - [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
 - [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
 - [Toegangsniveaus voor typen primaire records](#) (op pagina 1252)
 - [Toegangsniveaus voor typen verwante records](#) (op pagina 1253)
 - [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- Bepaal welke profielen u wilt gebruiken om de gegevenstoegang voor boeken, rollen en teams te beheren.
- Bepaal welke rol u aan elke gebruiker wilt toewijzen en aan wie elke gebruiker moet rapporteren. Als uw organisatie aanvullende rollen nodig heeft voor meerdere activiteiten, maakt u de benodigde nieuwe rollen.

Met de cumulatieve instelling van alle gebruikers in uw bedrijf worden de rapportagehiërarchie en verkoopquota van uw bedrijf gedefinieerd.

Voor elke gebruiker in uw bedrijf moet u een aparte rol instellen. Op basis van een gebruikersrol en het bijbehorende toegangsprofiel wordt de toegang van een medewerker tot tabbladen, functionaliteiten en records bepaald. Ook wordt hierdoor bepaald welke paginalay-outs worden weergegeven wanneer werknemers de toepassing gebruiken.

Klik op een onderwerp voor de procedure voor het beheren van gebruikers, de toegang tot profielen, rollen, aangepaste boeken en groepen:

- [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214)
- [Verkoopquota van gebruikers instellen](#) (op pagina 1226)
- [Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record](#) (op pagina 1227)
- [Gebruikers-ID's wijzigen](#) (op pagina 1227)
- [Wachtwoorden van gebruikers terugzetten](#) (op pagina 1228)
- [Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken](#) (op pagina 1229)
- [Beveiligingsgerelateerde activiteiten voor gebruikers bekijken](#) (zie "[Activiteiten met betrekking tot beveiliging bekijken voor gebruikers](#)" op pagina 1229)
- [Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers \(beheerder\)](#) (op pagina 1231)

- [Voorraadperioden voor gebruikers maken](#) (op pagina 1232)
- [Gebruikers deactiveren](#) (op pagina 1233)
- [Partnerbeheerders instellen \(beheerder\)](#) (op pagina 1234)
- [Gebruikers instellen \(partners\)](#) (op pagina 1235)
- [Gebruikers-ID's wijzigen \(partners\)](#) (op pagina 1237)
- [Wachtwoorden van gebruikers terugzetten \(partners\)](#) (op pagina 1238)
- [Gebruikers deactiveren \(partners\)](#) (op pagina 1239)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)
- [Boeken instellen](#) (op pagina 1296)
- [Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren](#) (op pagina 1297)
- [Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken](#) (op pagina 1301)
- [Boeken en boekhiërarchieën maken](#) (op pagina 1302)
- [Gebruikers koppelen aan boeken](#) (op pagina 1304)
- [Toegangsprofielen voor boeken maken](#) (op pagina 1307)
- [Boeken voor uw bedrijf inschakelen](#) (op pagina 1308)
- [Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen](#) (op pagina 1309)
- [Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records](#) (op pagina 1312)
- [Records toewijzen aan boeken](#) (op pagina 1313)
- [Groepen instellen](#) (op pagina 1319)
- [Rayons instellen](#) (op pagina 1322)

TIP: stel eventueel een testgebruiker in voor elke rol. Activeer vervolgens de testgebruikers om te controleren of de configuraties juist zijn ingesteld voordat u andere gebruikers activeert. Activeer andere gebruikers pas nadat u alle gebruikers volledig hebt ingesteld, inclusief toegangsrechten, rollay-out, hiërarchie voor rapportage en gegevensdeling, workflow en andere aanpassingen van zakelijke processen. Deactiveer testgebruikers wanneer de test is voltooid.

Gebruikersbeheer

Een gebruiker is een entiteit in Oracle CRM On Demand met of zonder de mogelijkheid tot interactie met Oracle CRM On Demand. Een gebruiker kan bijvoorbeeld een medewerker in uw bedrijf zijn, een partner of een externe toepassing. Gebruikers kunnen actief of inactief zijn. Actieve gebruikers kunnen interactie hebben met Oracle CRM On Demand; inactieve gebruikers kunnen dat niet. Om interactie te hebben met Oracle CRM On Demand moet een actieve gebruiker worden geverifieerd volgens het aanmeldings- en wachtwoordbeleid dat voor uw bedrijf is ingesteld. Zie [Aanmeldings- en wachtwoordbeleid](#) (op pagina 1100) voor meer informatie over aanmeldings- en wachtwoordbeleid.

Elke gebruiker heeft één toegewezen rol. Dezelfde rol kan aan meerdere gebruikers worden toegewezen. Een rol in Oracle CRM On Demand lijkt op een bedrijfsfunctie die een gebruiker uitoefent binnen een organisatie, zoals een verkoopfunctie of een servicemanagerfunctie. Binnen uw organisatie geeft uw bedrijfsfunctie u bepaalde machtigingen en toestemmingen die uniek zijn voor uw bedrijfsfunctie. Op dergelijke wijze definieert een rol binnen de context van Oracle CRM On Demand het volgende:

- De functionaliteiten in Oracle CRM On Demand waarvoor de gebruiker machtigingen heeft
- De set toestemmingen die een gebruiker heeft gekregen om met beschermde informatie te werken
- De gebruikersinterface-instellingen die informatie weergeven

Zie [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276) voor meer informatie over rollen. Voer de volgende taken uit om gebruikers te beheren:

- [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214)
- [Verkoopquota van gebruikers instellen](#) (op pagina 1226)
- [Gebruikers-ID's wijzigen](#) (op pagina 1227)
- [Wachtwoorden van gebruikers terugzetten](#) (op pagina 1228)
- [Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken](#) (op pagina 1229)
- [Beveiligingsgerelateerde activiteiten voor gebruikers bekijken](#) (zie "[Activiteiten met betrekking tot beveiliging bekijken voor gebruikers](#)" op pagina 1229)
- [Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers \(beheerder\)](#) (op pagina 1231)
- [Voorraadperioden voor gebruikers maken](#) (op pagina 1232)
- [Gebruikers deactiveren](#) (op pagina 1233)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebruikersbeheer:

- [Lay-outs gebruikerspagina's](#) (op pagina 1225)
- [Gebruikers delegeren](#) (op pagina 1230)
- [Gebruikersvelden](#) (op pagina 1217)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 117)
- [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170)

Gebruikers instellen

Wanneer u een gebruiker instelt, moet aan de volgende velden speciale aandacht worden besteed omdat met deze velden wordt bepaald wat een gebruiker kan openen, bekijken en doen:

- Status

Als u een nieuwe gebruiker instelt, kunt u de gebruiker direct toegang tot Oracle CRM On Demand verlenen door de status van de gebruiker in te stellen op 'Actief' en met de desbetreffende optie in de

gebruikersrecord op te geven dat de benodigde aanmeldgegevens met Oracle CRM On Demand naar de gebruiker worden verzonden wanneer u de gebruikersrecord opslaat.

Als u de gebruiker pas later toegang tot Oracle CRM On Demand wilt verlenen, stelt u de gebruikersrecord in en stelt u de status van de gebruiker in op 'Inactief'. Wanneer u vervolgens de gebruiker toegang tot Oracle CRM On Demand wilt verlenen, wijzigt u de status van de gebruiker in 'Actief' en gebruikt u de functionaliteit voor het terugzetten van het wachtwoord om de benodigde aanmeldgegevens per e-mail naar de gebruiker te verzenden.

■ Rapporteert aan

De rapportagestructuur bepaalt tot welke records managers toegang hebben. Deze structuur bepaalt ook welke gegevens worden gebruikt in prognoseberekeringen en in rapporten voor managers en leidinggevenden.

TIP: Voer eerst de gebruikers in die bovenaan in de rapportagehiërarchie staan.

■ Rol

De rol van de gebruiker bepaalt de toegang van de gebruiker tot tabbladen, functionaliteiten, records en paginalay-outs.

OPMERKING: u kunt de importassistent gebruiken om uw gebruikersrecords te importeren. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over deze optie.

Aanmeldgegevens voor nieuwe gebruikers

Een nieuwe gebruiker heeft een tijdelijke URL voor Oracle CRM On Demand en een tijdelijk wachtwoord nodig om zich aan te melden bij Oracle CRM On Demand. U kunt instellen dat de aanmeldgegevens naar de gebruiker worden verzonden op het moment dat u de gebruikersaccount maakt of op een later tijdstip. Ga als volgt te werk om dit in te stellen:

- Als u de aanmeldgegevens wilt verzenden op het moment dat u de gebruikersaccount instelt, schakelt u het selectievakje voor e-mail in de gebruikersrecord in voordat u de gebruikersrecord voor het eerst opslaat.

Afhankelijk van het feit of u de knop 'Snel toevoegen' of de knop 'Gebruiker toevoegen' gebruikt om de gebruikersrecord te maken, hebben de selectievakjes voor e-mail de volgende namen:

- Het selectievakje 'E-mail' op de pagina 'Snel toevoegen'
- Het selectievakje 'Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik' op de pagina 'Gebruiker bewerken'

Als u de informatie direct naar de gebruiker wilt verzenden, moet u het selectievakje inschakelen voordat u de record voor het eerst opslaat. De aanmeldgegevens worden in twee delen per e-mail naar de gebruiker verzonden:

- Eén e-mail bevat een tijdelijke URL.
- De tweede e-mail bevat een tijdelijk wachtwoord en gegevens van de aanmeld-ID van de gebruiker.

- Als u de aanmeldgegevens later naar de gebruiker wilt verzenden, schakelt u het selectievakje voor e-mail niet in wanneer u de gebruikersrecord maakt.

Als u de gegevens voor aanmelding later naar de gebruiker wilt verzenden, kunt u dat doen door in de gebruikersrecord op de knop 'Wachtwoord terugzetten' te klikken. De aanmelding wordt dan per e-mail in twee delen naar de gebruiker verzonden:

- Eén e-mail bevat een tijdelijke URL.
- De tweede e-mail bevat een tijdelijk wachtwoord.

In dit geval bevat de e-mail geen gegevens van de aanmeld-ID van de gebruiker.

Gebruikers verwijderen

U kunt gebruikers niet verwijderen. Wanneer een medewerker het bedrijf verlaat, wijzigt u de status van die medewerker in 'Inactief'.

Voordat u begint. U kunt alleen gebruikers in uw bedrijf instellen als voor uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is ingesteld.

Ga als volgt te werk om een gebruiker in te stellen:

- 1 Klik in de rechterbovenhoek van een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Gebruikerslijst':
 - Klik op 'Nieuwe gebruiker' als u een nieuwe gebruiker wilt toevoegen.
 - Klik op 'Snel toevoegen' als u snel meer gebruikers tegelijk wilt toevoegen.

De pagina 'Snel toevoegen' verschijnt waarin u een beperkt aantal vereiste gegevens voor elke gebruiker kunt invoeren. U kunt hier bijvoorbeeld niet de rapportagehiërarchie opgeven.

OPMERKING: u kunt de methode 'Snel toevoegen' niet gebruiken als u naast de velden op de pagina 'Snel toevoegen' nog andere vereiste gebruikersvelden hebt gedefinieerd.

Klik op 'Opslaan' nadat u alle gegevens in het venster 'Snel toevoegen' hebt ingevoerd. De pagina 'Gebruikerslijst' verschijnt.

- Als u de gegevens van een gebruiker wilt bewerken, klikt u op de achternaam van de gebruiker en klikt u op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Bewerken'.
- 5 Voer alle gegevens in op de pagina 'Gebruiker bewerken'. Zie [Gebruikersvelden](#) (op pagina 1217) voor meer informatie.
 - 6 Sla de record op.

TIP: u kunt het aantal weergegeven records beperken door gefilterde lijsten te maken. Klik op [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor gebruikers te openen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.

- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Selecteer op de pagina 'Gebruikerslijst' een optie in de vervolgkeuzelijst.

Gebruikersvelden

Bij het instellen van gebruikers moet aan de volgende drie velden extra aandacht worden besteed:

- Status
- Rapporteert aan
- Rol

De instelling van deze velden bepaalt wat de gebruiker kan openen, bekijken en doen.

Deze tabel bevat enkele veldgegevens voor gebruikers. Als u alle velden in deze tabel wilt weergeven, moet de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' aan uw rol zijn toegewezen. Sommige velden zijn alleen lezen. Ook kunnen de velden verschillen afhankelijk van het feit of u de pagina 'Gebruikersgegevens' weergeeft vanaf de pagina 'Gebruikerslijst' of dat u een gebruikersnaam in een record op een lager niveau weergeeft. Deze verschillen treden op omdat verschillende paginalay-outs worden gebruikt voor deze gegevenspagina's. Zie [Lay-outs gebruikerspagina's](#) (op pagina 1225) voor meer informatie.

Veld	Omschrijving
Sectie 'Belangrijke informatie gebruiker'	
Status	Met de status wordt aangegeven of de gebruiker actief of inactief is. Zie Gebruikers instellen (op pagina 1214) en Alle wachtwoorden terugzetten (op pagina 1111) voor meer informatie over de procedure voor het instellen van gebruikerswachtwoorden en het activeren van gebruikers. OPMERKING: in Oracle CRM On Demand kunt u geen gebruikers verwijderen. Wijzig de status van een gebruiker in 'Inactief' wanneer deze uw bedrijf verlaat.
Rapporteert aan	Selecteer de manager voor de gebruiker. Elke gebruiker moet rapporteren aan een manager voor rapportage- en prognosedoeleinden.
Partnerorganisatie	De naam van de partnerorganisatie waarvan de gebruiker deel uitmaakt. Dit veld wordt alleen van een waarde voorzien voor gebruikers die lid zijn van een partnerorganisatie. OPMERKING: gebruikers die lid zijn van een partnerorganisatie en waaraan de machtiging 'Gebruikers beheren binnen partnerorganisatie' aan hun rol is toegewezen, kunnen andere leden

	van hun partnerorganisatie toevoegen als gebruikers in Oracle CRM On Demand. Als in uw gebruikersrol is gedefinieerd dat u gebruikers kunt instellen die deel uitmaken van uw partnerorganisatie, is dit veld alleen-lezen.
Rol	De rol die aan de gebruiker is toegewezen. Zie Rollenbeheer (op pagina 1276) voor meer informatie over rollen.
Primaire groep	De groep waaraan deze gebruiker is toegevoegd. Alleen lezen.
Standaardboek voor analyses	Het gebruikersboek of het aangepaste boek dat standaard wordt weergegeven in 'Boekselectie' van de gebruiker op de 'Startpagina Rapporten' en de 'Startpagina Dashboards' (optioneel). Deze instelling in de gebruikersrecord beperkt niet de toegang van de gebruiker tot gegevens; de gebruiker kan een ander boek selecteren in 'Boekselectie'.
Standaardboek	Het gebruikersboek of het aangepaste boek dat standaard wordt weergegeven in 'Boekselectie' van de gebruiker wanneer deze werkt in een ander gebied dan het tabblad 'Rapporten' (optioneel). Deze instelling in de gebruikersrecord beperkt niet de toegang van de gebruiker tot gegevens; de gebruiker kan een ander boek selecteren in 'Boekselectie'.
Sectie 'Informatie gebruikersgegevens'	
Alias	<p>Een korte ID voor de gebruiker, bijvoorbeeld de voorkeurs- of bijnaam van de gebruiker.</p> <p>Als u gebruikers via de pagina 'Snel toevoegen' toevoegt, worden alle tekens voor het apenstaartje (@) in het e-mailadres de alias.</p>
Gebruikers-ID	<p>Een unieke systeem-ID waarmee de gebruiker zich kan aanmelden bij Oracle CRM On Demand.</p> <p>Een gebruikers-ID mag uit maximaal 50 tekens bestaan. Een gebruikers-ID mag geen spaties en geen van de volgende tekens bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asterisk (*) ■ Backslash (\) ■ Hekje (#) ■ Vraagteken (?)

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Slash (/) ■ Tilde (~)
E-mail	<p>Het volledige e-mailadres van de gebruiker, zoals voorbeeld@voorbeeldbedrijf.nl. Gebruikers krijgen alleen toegang tot Oracle CRM On Demand als ze over een geldig e-mailadres beschikken.</p> <p>Het e-mailadres mag maximaal uit 100 tekens bestaan.</p>
Aanmeld-ID gebruiker	Alleen-lezen veld. Deze waarde is een combinatie van de bedrijfsaanmeld-ID en de gebruikers-ID en is de unieke systeem-ID waarmee gebruikers zich bij Oracle CRM On Demand kunnen aanmelden.
Voorkeuren relatie	
Nooit bellen	Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt de gebruiker niet gebeld met Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mailen	Als dit selectievakje is ingeschakeld, ontvangt de gebruiker geen brieven of brochures van Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mails	Als dit selectievakje is ingeschakeld, ontvangt de gebruiker geen e-mails van Oracle CRM On Demand Marketing.
Kritieke waarschuwingen altijd verzenden	<p>Als dit selectievakje is ingeschakeld, ontvangt de gebruiker e-mails met kritieke waarschuwingen van Oracle CRM On Demand. De waarschuwingen betreffen onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kritieke informatie over productupdates en servicewijzigingen voor Oracle CRM On Demand en verwante producten ■ Instructies en schema's voor upgrades naar belangrijke nieuwe releases ■ Berichten met hoge prioriteit of in noodgevallen als aanvulling op normale ondersteuningsprocessen (bijvoorbeeld in het geval van een hardwarestoring) <p>Alleen de beheerder kan dit selectievakje voor gebruikers inschakelen. Voor primaire relaties is dit selectievakje standaard ingeschakeld.</p> <p>OPMERKING: het selectievakje wordt niet gebruikt om te bepalen welke gebruikers de systeemmeldingen van Oracle CRM On Demand</p>

	Customer Care ontvangen, zoals berichten over gepland onderhoud.
Sectie 'Geografische informatie gebruiker'	
Taal, Landinstelling, Valuta, Tijdzone	Als u geen waarden instelt in deze velden, worden de ingestelde standaardwaarden voor het bedrijf gebruikt. U kunt deze waarden voor de gebruiker wijzigen. Gebruikers kunnen deze instellingen ook zelf wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren.
Beveiligingsinformatie gebruiker	
Onderwerpgebieden rapportage	Met deze instelling kunt u de zichtbaarheid voor real-time records van onderwerpgebieden in Oracle CRM On Demand Answers definiëren. De toegestane waarden zijn: 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team'. Als u geen waarde instelt in dit veld, wordt de ingestelde standaardwaarde voor het bedrijf gebruikt. U kunt deze waarde voor de gebruiker wijzigen. Gebruikers kunnen deze instelling ook zelf wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren.
Onderwerpgebieden historie	<p>Met deze instelling kunt u de zichtbaarheid voor records van onderwerpgebieden voor historie in Oracle CRM On Demand Answers definiëren. De toegestane waarden zijn: 'Zichtbaarheid manager', 'Zichtbaarheid team' en 'Volledige zichtbaarheid'. Als u geen waarde instelt in dit veld, wordt de ingestelde standaardwaarde voor het bedrijf gebruikt. U kunt deze waarde voor de gebruiker wijzigen. Gebruikers kunnen deze instelling ook zelf wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren. De volgende waarden zijn toegestaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zichtbaarheid manager: hiermee kan de gebruiker de gegevens bekijken waarvan de gebruiker eigenaar is en de gegevens die het eigendom zijn van de ondergeschikten van de gebruiker. ■ Zichtbaarheid team: hiermee kan de gebruiker de gegevens bekijken waarvan de gebruiker eigenaar is en de gegevens die de gebruiker met teams deelt. ■ Volledige zichtbaarheid: hiermee kan de gebruiker de gegevens bekijken waarvan de gebruiker eigenaar is en die met de gebruiker worden gedeeld, en de gegevens die eigendom

	zijn van en worden gedeeld met de ondergeschikten van de gebruiker.
Alle records lezen op basis van rollen	Met deze instelling wordt bepaald of de instelling 'Alle records lezen?' in de rapporten van Oracle CRM On Demand wordt gebruikt. Op basis van de instelling 'Alle records lezen?' wordt bepaald of een gebruiker alle records van een bepaald object in Oracle CRM On Demand kan bekijken (bijvoorbeeld de account-, verkoopkans- of relatierecords). Deze instelling wordt gedefinieerd op de pagina 'Toegang tot type record' van de wizard 'Rollenbeheer'. Als de instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' is ingeschakeld voor een object van een gebruikersrol, kan de desbetreffende gebruiker alle records voor het specifieke object bekijken in de rapporten van Oracle CRM On Demand.
Externe unieke ID	Een waarde die uit een extern systeem wordt opgehaald en waarmee de bijbehorende gebruikersrecord in het externe systeem wordt aangegeven.
Integratie-ID	Een waarde die uit een extern systeem wordt opgehaald en waarmee de relatie tussen de gebruiker en de geïntegreerde gegevens wordt aangegeven.
Externe ID voor enkele aanmelding	<p>Als voor uw bedrijf de optie voor enkele aanmelding (Single Sign-On) wordt gebruikt, kan de bedrijfsbeheerder dit veld in plaats van het veld 'Gebruikers-ID' gebruiken om gebruikers in Oracle CRM On Demand aan een extern systeem toe te wijzen.</p> <p>Wanneer gebruikers hun persoonlijke profiel bekijken, kan dit veld alleen worden gelezen.</p>
Verificatietype	<p>Hiermee wordt bepaald hoe de gebruiker zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand.</p> <p>Als het verificatietype op bedrijfsniveau niet ID/wachtwoord of Single Sign-On is, kan dit veld in de gebruikersrecord alleen worden gelezen. Als het verificatietype op bedrijfsniveau ID/wachtwoord of Single Sign-On is, kunnen bedrijfsbeheerders als volgt een waarde selecteren of dit veld leeg laten in de gebruikersrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alleen ID/wachtwoord. Als deze waarde wordt geselecteerd, moeten gebruikers zich aanmelden met hun gebruikers-ID en wachtwoord voor Oracle CRM On Demand.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alleen Single Sign-On. Als deze waarde wordt geselecteerd, moeten gebruikers zich aanmelden met de methode voor enkele aanmelding van uw bedrijf. Gebruikers kunnen zich in dat geval niet aanmelden met een gebruikers-ID en wachtwoord voor Oracle CRM On Demand. ■ ID/wachtwoord of Single Sign-On. Als deze waarde wordt geselecteerd, kunnen gebruikers zich aanmelden met hun gebruikers-ID en wachtwoord voor Oracle CRM On Demand of met de methode voor enkele aanmelding van uw bedrijf. ■ Leeg. Als dit veld in het gebruikersprofiel leeg wordt gelaten, wordt de instelling voor het verificatietype op bedrijfsniveau voor de gebruiker toegepast. <p>Wanneer gebruikers hun persoonlijke profiel bekijken, kan dit veld alleen worden gelezen.</p> <p>Zie Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen (zie "Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen" op pagina 1087) voor meer informatie over het instellen van het verificatietype op bedrijfsniveau.</p>
Communicatie-instellingen	
<p>Pop-up Klikken om te bellen weergeven</p>	<p>Dit selectievakje is bestemd voor gebruikers die gebruikmaken van Oracle Contact On Demand. In Oracle Contact On Demand worden telefoonnummers weergegeven als koppelingen waarop u kunt klikken op de lijst- en gegevenspagina's. Als u het selectievakje 'Pop-up Klikken om te bellen weergeven' hebt ingeschakeld en op een koppeling met een telefoonnummer klikt, wordt een venster 'Klikken om te bellen' weergegeven voordat het gesprek wordt gestart via het telefoniesysteem in Oracle Contact On Demand.</p>
<p>De 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN weergeven voor</p>	<p>Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin activiteiten voor de gebruiker worden weergegeven in het Postvak IN op de startpagina 'Communicatie', bijvoorbeeld Afgelopen maand, Laatste dag, enzovoort. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, wordt alle communicatie weergegeven op de pagina 'Communicatie'. De</p>

	gebruiker moet zich afmelden en zich opnieuw aanmelden om ervoor te zorgen dat een wijziging van de instelling wordt doorgevoerd.
De 'Startpagina Communicatie' voor recent voltooide activiteiten weergeven voor	Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin recent voltooide activiteiten worden weergegeven op de startpagina 'Communicatie', bijvoorbeeld Afgelopen maand, Laatste dag, enzovoort. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, worden alle activiteiten weergegeven op de pagina 'Communicatie'. De gebruiker moet zich afmelden en zich opnieuw aanmelden om ervoor te zorgen dat een wijziging van de instelling wordt doorgevoerd.
Sectie 'Aanvullende informatie'	
Themanaam	<p>Als u geen waarde instelt in dit veld, wordt de ingestelde standaardwaarde voor het bedrijf gebruikt. U kunt deze waarde overschrijven door te klikken op de vervolgkeuzelijst 'Themanaam' en vervolgens het gewenste thema voor de gebruiker te selecteren. Gebruikers kunnen deze instelling ook zelf wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren.</p> <p>OPMERKING: thema's zijn niet van invloed op de werking van Oracle CRM On Demand. Als de juiste machtiging aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u nieuwe thema's maken volgens de vereisten die in uw bedrijf gelden. Zie Nieuwe thema's maken (op pagina 1196) voor meer informatie over thema's.</p>
Standaardtype zoekrecord	Het recordtype dat in de zoekkeuzelijst van de actiebalk wordt weergegeven wanneer de gebruiker zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand.
Welkomspagina weergeven bij aanmelden	<p>Schakel dit selectievakje uit als u de welkomspagina niet wilt weergeven wanneer de gebruiker zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand.</p> <p>OPMERKING: gebruikers kunnen het selectievakje ook uitschakelen op de welkomspagina wanneer zij zich voor het eerst aanmelden.</p>
Synchronisaties van teamrelaties inschakelen	Op basis hiervan wordt bepaald of u in Oracle PIM Sync On Demand relaties van wie de gebruiker eigenaar is, samen met alle relaties tot wie de

	gebruiker toegang heeft via 'Teams relatie' wilt synchroniseren. Als u deze optie selecteert, voorkomt u dat duplicaten worden gemaakt omdat elk teamlid opnieuw wordt gesynchroniseerd met dezelfde relatierecord in Oracle CRM On Demand.
Goedkeuringslimiet fonds	<p>Dit veld is van toepassing op gebruikers van Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Het bedrag dat deze gebruiker kan goedkeuren voor elke fondsaanvraag wanneer de status wordt ingesteld op 'Goedgekeurde claim'. Als de gebruiker deze limiet overschrijdt, wordt een foutbericht weergegeven en wordt in Oracle CRM On Demand voorkomen dat de fondsaanvraag wordt goedgekeurd.</p>
Animatie activeren	Op basis hiervan wordt bepaald of aantekeningen in het berichtencentrum worden weergegeven en gegevenspagina's van records animaties bevatten.
Modus 'Voorbeeld voor records'	<p>De voorbeeldmodus van de gebruiker. Afhankelijk van de instelling wordt een voorbeeldvenster geopend wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst of wanneer u klikt op het voorbeeldpictogram dat verschijnt wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst. In het voorbeeldvenster verschijnt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record. U kunt de voorbeeldfunctie uitschakelen als u in dit veld 'Uit' selecteert.</p> <p>De instelling voor recordvoorbeeld kan op bedrijfsniveau en op gebruikersniveau worden opgegeven. De instelling op gebruikersniveau overschrijft de standaardinstelling voor het bedrijf. Als dit veld leeg is, wordt de standaardinstelling voor het bedrijf gebruikt. Gebruikers kunnen deze instelling wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren.</p>
Head-up Display	<p>Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden onder aan het browservenster koppelingen naar de gerelateerde informatiesecties op een gegevenspagina weergegeven. Via deze koppelingen kan de gebruiker direct naar een gerelateerde informatiesectie gaan zonder dat de gebruiker eerst op de pagina omlaag hoeft te schuiven.</p> <p>De instelling 'Head-up display' kan op bedrijfsniveau en op gebruikersniveau worden opgegeven. De instelling op gebruikersniveau</p>

overschrijft de standaardinstelling voor het bedrijf. Als dit veld leeg is, wordt de standaardinstelling voor het bedrijf gebruikt. Gebruikers kunnen deze instelling wijzigen in hun persoonlijke voorkeuren.

OPMERKING: gebruikers waaraan de juiste machtigingen zijn toegewezen (meestal de beheerder), kunnen gedelegeerde gebruikers voor andere gebruikers instellen. Daarnaast kunnen gebruikers gedelegeerde gebruikers voor zichzelf instellen. Zie [Gebruikers delegeren](#) (op pagina 1230) en [Gedelegeerden toevoegen voor gebruikers \(beheerder\)](#) (zie "[Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers \(beheerder\)](#)" op pagina 1231) voor meer informatie over het toevoegen van gedelegeerde gebruikers.

Lay-outs gebruikerspagina's

U kunt afzonderlijke paginalay-outs maken die overeenkomen met de verschillende weergaven van gebruikersgegevens in Oracle CRM On Demand.

De volgende lay-outs voor gebruikerspagina's staan op de pagina 'Aanpassen van de gebruikerstoepassing'.

- **Lay-out gebruikerspagina.** Deze lay-out wordt gebruikt voor de pagina 'Gebruikersgegevens' wanneer u vanuit een record of vanuit de lijst 'Recent bekeken' of 'Favorieten' omlaagdrillt op een gebruikersnaam. Iedereen in het bedrijf kan deze lay-out bekijken.
- **Lay-out gebruikersbeheerpagina.** Deze lay-out wordt gebruikt voor de pagina 'Gebruikersgegevens' die wordt weergegeven vanuit de pagina 'Gebruikerslijst' onder 'Gebruikersbeheer' en 'Toegangscontroles'. Deze lay-out kan alleen door bedrijfsbeheerders worden bekeken.
- **Lay-out gebruikerseigenaarpagina.** Deze lay-out wordt gebruikt voor de pagina 'Persoonlijke gegevens' in 'Mijn set-up'. Alleen aangemelde gebruikers en beheerders kunnen deze lay-out bekijken.
- **Lay-out pagina partnerbeheer.** Wordt gebruikt voor de pagina 'Gebruikersgegevens' die wordt weergegeven als partnergebruikers de pagina 'Gebruikersgegevens' openen via de koppeling 'Eigen beheer partner'. Om deze koppeling te openen, moeten partnergebruikers in het bezit zijn van de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren'.

Gebruikers kunnen wel de lay-out bepalen van de verwante informatie die op de gegevenspagina's wordt weergegeven op basis van de lay-outs van de pagina's 'Gebruikersbeheer' en 'Gebruikerseigenaar', maar niet de lay-out van de gegevenspagina's op basis van de pagina 'Gebruiker'. De lay-out kan worden bepaald via 'Mijn set-up', 'Persoonlijke lay-out' en 'Lay-out gebruikersbeheerpagina' of 'Mijn set-up', 'Persoonlijke lay-out' en 'Lay-out persoonlijk profiel', zoals wordt beschreven in [Lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#)" op pagina 677).

Voor gegevenspagina's op basis van de lay-out van de pagina 'Gebruiker' is er geen koppeling 'Lay-out bewerken'. Deze koppeling bestaat wel voor gegevenspagina's op basis van de lay-out van de pagina's 'Gebruikersbeheer' en 'Gebruikerseigenaar'.

De afzonderlijke lay-outs van gebruikerspagina's kunnen van pas komen wanneer u gebruikersvelden met privégegevens hebt. In dat geval zult u niet willen dat de velden met privégegevens zichtbaar zijn wanneer een gebruiker vanuit een record omlaagdrillt op een gebruikersnaam. U kunt de privévelden daarom beschikbaar maken in de lay-out van de pagina 'Gebruikerseigenaar' en de lay-out van de pagina 'Gebruikersbeheer', maar niet in de lay-out van de pagina 'Gebruiker'.

Paginalay-outs worden aan bepaalde rollen toegewezen. Door de juiste paginalay-outs aan een rol toe te wijzen zorgt u ervoor dat gebruikers met die rol geen velden met privégegevens kunnen bekijken die niet voor hen bestemd zijn.

De volgende velden zijn voorbeelden van het veldtype waarmee privé velden voor bepaalde rollen kunnen worden bijgehouden:

- Vertegenwoordiger Interne verkoop
 - Aantal gekwalificeerde leads die niet zijn afgewezen
 - Aantal leads waarmee elke maand contact is opgenomen
- Externe verkoper
 - Kosten van het omzetten van een lead in een klant
- Marketingmanager
 - Effectiviteit van de campagne (het uitgegeven bedrag in vergelijking met het bedrag van de omzet)
- Regionale verkoopmanager
 - Aantal niet-gerealiseerde klanten voor elk kwartaal
 - Volume van niet-gerealiseerde omzet voor regionale concurrenten

De afzonderlijke lay-outs van gebruikerspagina's kunnen ook van pas komen wanneer u velden voor een gebruiker als alleen lezen instelt. In dat geval stelt u voor de gebruiker in de lay-out van de pagina 'Eigenaar gebruiker' voor een bepaalde rol de privé velden in als alleen lezen.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het maken van paginalay-outs en [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het instellen van rollen.

Verkoopquota van gebruikers instellen

Als verkopers hun prognoses beheren in Oracle CRM On Demand, moeten hun quota worden ingesteld. Verkopers kunnen zelf hun eigen quota instellen of beheerders kunnen quota voor hen maken.

In de volgende sectie wordt de procedure beschreven waarmee een beheerder de quota van een gebruiker kan instellen.

Het quotum van een gebruiker instellen

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Lijst met gebruikers' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker van wie u het quotum wilt instellen.
- 5 Ga op de pagina 'Gebruikersgegevens' naar de sectie 'Quota' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de knop 'Nieuw quotum'.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor het quotum dat u wilt bewerken.

- 6 Vul alle vereiste velden in op de pagina 'Quotum bewerken'.
 - Als u een jaarlijks quotum gelijkmatig over het fiscale jaar wilt verdelen, voert u het bedrag in het veld 'Totaal quota' in en klikt u op 'Spreiding'.
 - Als u de maandquota wilt samenvoegen, voert u een bedrag in voor elke maand en klikt u op 'Som'.
- 7 Sla de record op.

Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record

U kunt bepalen welk boek een gebruiker ziet door dit standaard voor elk type record in de boekenselector aan te geven. De instelling in de gebruikersrecord leidt niet tot een begrenzing van de toegang van de gebruiker tot record: de gebruiker kan een ander boek selecteren in de boekenselector.

De volgende procedure beschrijft hoe standaard boeken kunnen worden ingesteld op type record voor een gebruiker.

Standaard boeken configureren op type record voor een gebruiker

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik op de pagina 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker van wie u de standaard boeken wilt instellen.
- 5 Ga op de pagina 'Gebruikersgegevens' naar de sectie 'Boek standaard instellen op type record' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - a Klik op Nieuw om een standaard boek voor een type record toe te voegen.
 - b Klik op de koppeling Bewerken voor het standaard boek dat u wilt wijzigen.
- 6 Selecteer het type record en de boekinstelling op de pagina Standaardboek toevoegen op Type record.
- 7 Sla uw wijzigingen op.

Gebruikers-ID's wijzigen

U kunt de ID van een gebruiker wijzigen.

Een gebruikers-ID mag uit maximaal 50 tekens bestaan. Een gebruikers-ID mag geen spaties en geen van de volgende tekens bevatten:

- Asterisk (*)

- Backslash (\)
- Hekje (#)
- Vraagteken (?)
- Slash (/)
- Tilde (~)

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtigingen 'Gebruikers beheren' en 'Toegang' zijn toegewezen. Als gebruikers hun e-mailadres of gebruikers-ID mogen wijzigen, moet u de functionaliteit voor aanmelding en wachtwoordcontrole instellen. Zie [Wachtwoordcontrole in uw bedrijf instellen](#) (zie "[Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren](#)" op pagina 1102) voor instructies.

Ga als volgt te werk om een gebruikers-ID te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' van de gebruiker.
- 5 Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op 'Bewerken'.
- 6 Klik op de pagina 'Gebruiker bewerken' op het veld 'Gebruikers-ID'.
- 7 Sla de record op.
- 8 Klik op de titelbalk op de knop 'Wachtwoord terugzetten'. De gebruiker ontvangt twee e-mails:
 - Een bericht met een tijdelijk wachtwoord dat gedurende drie dagen geldig is.
 - Een bericht met een tijdelijke URL voor Oracle CRM On Demand waar de gebruiker zich met het tijdelijke wachtwoord kan aanmelden en een nieuw wachtwoord kan maken.

Wachtwoorden van gebruikers terugzetten

In Oracle CRM On Demand moeten gebruikers minimaal twee beveiligingsvragen instellen. Deze vragen en antwoorden worden gebruikt voor het achterhalen van een wachtwoord indien een gebruiker dat is vergeten. Als gebruikers de beveiligingsvragen vergeten of als deze zijn vergrendeld en men zich meteen wil aanmelden, kunt u hun wachtwoord terugzetten.

OPMERKING: Deze procedure heeft hetzelfde effect als het inschakelen van het selectievakje 'Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik' op de pagina 'Gebruiker bewerken'. U moet de gebruikersrol en verwante informatie configureren voordat u het tijdelijke wachtwoord per e-mail kunt verzenden.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om het wachtwoord van een gebruiker terug te zetten:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker van wie u het wachtwoord wilt terugzetten.
- 5 Klik op de titelbalk van de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Wachtwoord terugzetten'.
Het bestaande wachtwoord van de gebruiker wordt door een nieuw, tijdelijk wachtwoord vervangen.
Het nieuwe, tijdelijke wachtwoord wordt per e-mail verzonden naar de gebruiker.

OPMERKING: Deze gebeurtenis wordt vastgelegd in de sectie 'Aanmeldhistorie' op de pagina 'Gebruikersgegevens'.

Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken

U kunt de aanmeldhistorie bekijken van elke gebruiker in uw bedrijf.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om aanmeldingsactiviteiten voor een gebruiker te beoordelen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker van wie u de aanmeldactiviteit wilt weergeven.
- 5 Ga naar de sectie 'Aanmeldhistorie' om de aanmeldactiviteit van de gebruiker te zien.

Activiteiten met betrekking tot beveiliging bekijken voor gebruikers

In de sectie met verwante informatie over controles op de gebruikersrecord worden gegevens over activiteiten met betrekking tot beveiliging vastgelegd, zoals het moment waarop het gebruikerswachtwoord voor het eerst is ingesteld en het moment waarop het wachtwoord opnieuw is ingesteld.

OPMERKING: u kunt ook een controlespoor op veldniveau voor gebruikersrecords configureren. Zie [Controlesporen aanpassen](#) (op pagina 1170) voor informatie over het aanpassen van controlesporen voor

recordtypen. U kunt ook controlespoorinformatie voor gebruikers bekijken in het hoofdcontrolespoor. Zie [Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het hoofdcontrolespoor](#) (op pagina 1120) voor meer informatie.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om activiteiten met betrekking tot beveiliging te bekijken voor gebruikers:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4** Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker die u wilt bekijken.
- 5** Schuif omlaag naar de sectie 'Controle' om gegevens over activiteiten met betrekking tot beveiliging op de gebruikersrecord te bekijken.

Gebruikers delegeren

Wanneer de functie 'Gedelegeerde gebruikers' is ingeschakeld, kunnen gebruikers de eigenaarstoegang tot hun records aan andere gebruikers delegeren. Verder kunnen gebruikers die over de juiste machtigingen beschikken (meestal de bedrijfsbeheerder) gedelegeerden voor andere gebruikers aanwijzen. De functie 'Gedelegeerde gebruikers' wordt beheerd met de volgende selectievakken op de pagina 'Bedrijfsprofiel':

- Zichtbaarheid manager ingeschakeld
- Boekselectie weergeven

De functie 'Gedelegeerde gebruikers' werkt pas wanneer beide selectievakjes zijn ingeschakeld. Verder moet de sectie met aan gedelegeerde gebruikers verwante informatie als volgt beschikbaar zijn op de relevante paginalay-outs voor de gebruikersrol of de beheerdersrol:

- De sectie met aan gedelegeerde gebruikers verwante informatie moet beschikbaar zijn op de lay-out van de pagina 'Eigenaar gebruiker' voor de gebruikersrol, zodat gebruikers gedelegeerden kunnen aanwijzen.
- De sectie met aan gedelegeerde gebruikers verwante informatie moet beschikbaar zijn op de lay-out van de pagina 'Beheerder gebruiker' voor de beheerdersrol, zodat beheerders gedelegeerden voor andere gebruikers kunnen aanwijzen.

Houd bij het aanwijzen van gedelegeerde gebruikers rekening met het volgende:

- Het veld 'Rol gedelegeerde gebruiker' is op geen enkele manier gerelateerd aan gebruikersrollen of toegang tot gegevens. Het is een keuzelijst die de bedrijfsbeheerder kan definiëren om de gedelegeerden van gebruikers in groepen in te delen. Deze keuzelijst heeft geen standaardwaarden. De bedrijfsbeheerder kan de keuzelijst naar behoefte aanpassen via de set-uppagina van het veld 'Gedelegeerde gebruikers'. Zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153) voor meer informatie over het aanpassen van keuzelijsten.
- Gedelegeerden krijgen dezelfde toegangsrechten als de primaire gebruiker tot records die eigendom zijn van de primaire gebruiker of waartoe de primaire gebruiker toegang heeft via teams of groepen. Gedelegeerde gebruikers krijgen niet de standaardtoegangsrechten tot records van de primaire gebruiker.

- Voor ieder recordtype moet de optie 'Heeft toegang' in de gebruikersrol van de gedelegeerde gebruiker zijn ingeschakeld om de records van het desbetreffende type te kunnen zien met gebruik van gedelegeerde toegang. Bovendien moet voor gedelegeerde gebruikers de optie 'Maken' voor een recordtype zijn ingeschakeld in zijn of haar gebruikersrol om records van het desbetreffende type te kunnen maken.
- Gedelegeerde gebruikers kunnen via de optie 'Subitems opnemen' in de boekenselectie al hun eigen records en de records van de primaire gebruikers in lijsten bekijken. Ook kunnen zij hun eigen naam selecteren om alleen de records te zien waartoe zij toegang hebben op basis van eigendom, rol, team, enzovoort. Of ze kunnen de naam van de primaire gebruiker selecteren om alleen de records te zien die eigendom zijn van de primaire gebruiker of waartoe de primaire gebruiker toegang heeft via een team of een groep.
- Het toegangsniveau van de gedelegeerde gebruiker tot gegevens ('Zichtbaarheid manager', 'Zichtbaarheid team', 'Volledige zichtbaarheid') voor onderwerpgebieden voor rapportage en historie blijft van kracht, ook wanneer de gedelegeerde gebruiker gegevens van een primaire gebruiker bekijkt.

Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers (beheerder)

Als systeembeheerder van het bedrijf kunt u gebruikers tot gedelegeerden van andere gebruikers benoemen. Zie [Gedelegeerde gebruikers](#) (zie "[Gebruikers delegeren](#)" op pagina 1230) voor meer informatie over het delegeren van gebruikers.

OPMERKING: gebruikers kunnen ook zelf gedelegeerde gebruikers aanwijzen via de pagina 'Persoonlijk profiel'. Zie [Gedelegeerde gebruikers toevoegen](#) (op pagina 674) voor meer informatie over hoe gebruikers gedelegeerden kunnen aanwijzen.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de volgende machtigingen zijn toegewezen:

- Gebruikers en toegang beheren
- Gebruikers en toegang beheren - Gedelegeerde gebruikers beheren

Bovendien moet de sectie 'Verwante informatie' voor gedelegeerde gebruikers beschikbaar zijn op de lay-out van de pagina 'Beheerder gebruiker' voor uw rol. Eén van de volgende opties kan van toepassing zijn:

- Als de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' niet beschikbaar is op de pagina 'Gebruikersgegevens', klikt u op 'Lay-out bewerken' en verplaatst u de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' naar de sectie 'Weergegeven verwante informatie'.
- Als de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' niet wordt weergegeven in de sectie 'Beschikbare verwante informatie' op de pagina 'Lay-out gebruiker', moet u de verwante informatie van de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' toevoegen aan de lay-out van de pagina 'Beheerder gebruiker' voor uw rol.

Ga als volgt te werk om gedelegeerde gebruikers toe te voegen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'.

- 3 Klik op de pagina 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de 'Achternaam' van de gebruiker voor wie u gedelegeerden wilt toevoegen.
- 5 Schuif op de pagina 'Gebruikersgegevens' omlaag naar de sectie 'Gedelegeerde gebruikers' en klik in de titelbalk van die sectie op 'Toevoegen'.
- 6 Klik op de pagina 'Gedelegeerde gebruikers bewerken' op het zoekpictogram.
- 7 Selecteer in het opzoekvenster de gebruiker waarvan u een gedelegeerde wilt maken.
- 8 Als de rollen van de gedelegeerde gebruikers zijn gedefinieerd, kunt u de rol in de lijst selecteren.
- 9 Sla de record op.

Voorraadperioden voor gebruikers maken

Dit onderwerp heeft specifiek betrekking op Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Maak voor elke verkoper die Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gebruikt een voorraadperiode. Voor elke verkoper doet u dit slechts eenmaal. U kunt voorraadperioden handmatig maken of de importfunctie gebruiken in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: voorraadperioden worden in principe gevuld via de importfunctie wanneer Oracle CRM On Demand voor het eerst wordt ingesteld voor een bedrijf.

Nadat u de eerste voorraadperiode voor een verkoper hebt gemaakt, wordt elke keer wanneer voor de verkoper een voorraadperiode wordt afgesloten, automatisch een nieuwe voorraadperiode gemaakt.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een voorraadperiode voor een gebruiker te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' van de gebruiker.
- 5 Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Nieuwe voorraadperiode'.

Als begindatum voor de voorraadperiode wordt standaard de huidige datum gebruikt.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt geen bericht weergegeven om te bevestigen dat de voorraadperiode voor de gebruiker is gemaakt en de pagina 'Gebruikersgegevens' blijft geopend. Als u wilt controleren of de voorraadperiode is gemaakt, klikt u op het tabblad 'Voorraadperiode' en bekijkt de lijst van recent gewijzigde voorraadperioden.

Gebruikers deactiveren

U kunt een gebruiker niet verwijderen. In plaats daarvan moet u de gebruiker inactief maken. U hebt geen licenties nodig voor inactieve gebruikers.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een gebruiker inactief te maken:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker die u uit het systeem wilt verwijderen.
- 5 Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Bewerken'.
- 6 Selecteer op de pagina 'Gebruiker bewerken' in de sectie 'Belangrijke informatie gebruiker' de optie 'Inactief' in het veld 'Status'.
- 7 Sla de record op.

Eigen beheer partner

Bedrijfsbeheerders kunnen een of meer gebruikers in een partnerorganisatie als partnerbeheerders instellen in Oracle CRM On Demand. Partnerbeheerders kunnen een beperkt aantal gebruikersbeheertaken uitvoeren. Ze kunnen bijvoorbeeld leden van hun organisatie als gebruikers in Oracle CRM On Demand instellen, deze gebruikersrecords bewerken, de wachtwoorden van deze gebruikers terugzetten of hun gebruikers-ID's wijzigen. Partnerbeheerders kunnen gebruikers beheren op de pagina's 'Eigen beheer partner' in Oracle CRM On Demand.

De machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' is vereist om toegang te krijgen tot de pagina's 'Eigen beheer partner'.

OPMERKING: bedrijfsbeheerders kennen de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' toe aan leden van de partnerorganisaties. Deze machtiging wordt niet toegekend aan gebruikers in het bedrijf dat merkeigenaar is.

Zie [Partnerbeheerders instellen \(beheerder\)](#) (op pagina 1234) voor meer informatie over het instellen van partnerbeheerders. Zie [Gebruikers in de partnerorganisatie beheren \(partners\)](#) (zie "[Gebruikers in uw partnerorganisatie beheren \(partners\)](#)" op pagina 1235) voor meer informatie over het beheren van gebruikers op de pagina's 'Eigen beheer partner'.

Partnerbeheerders instellen (beheerder)

De machtiging waarmee de toegang tot de pagina's voor het eigen beheer van partners wordt bepaald, is de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren'. Met deze machtiging kunnen partnerbeheerders alleen werken met gebruikersrecords voor leden van hun eigen partnerorganisatie. Partnerbeheerders hebben de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' niet nodig en deze machtiging mag dan ook niet aan hen worden verleend, aangezien zij met die machtiging gebruikersrecords kunnen zien en bewerken voor gebruikers buiten hun eigen partnerorganisatie.

Om veiligheidsredenen bepalen systeembeheerders ook welke rollen partnerbeheerders kunnen geven aan gebruikers in hun partnerorganisatie. Hiervoor koppelt u rollen aan de record van de partnerorganisatie. Wanneer een partnerbeheerder vervolgens een gebruiker instelt, zijn alleen de rollen die u aan de partnerorganisatie hebt gekoppeld, beschikbaar voor de gebruiker. Door de rollen te beperken die partnerbeheerders aan gebruikers kunnen verlenen, kunt u waarborgen dat partnerbeheerders hun gebruikers geen onjuiste machtigingen kunnen geven of toegang tot gegevens die de gebruikers niet mogen zien.

OPMERKING: door rollen te koppelen aan een partnerrecord, beperkt u de keuze aan rollen die partnerbeheerders aan hun gebruikers kunnen geven. U beperkt hiermee niet de keuze aan rollen die systeembeheerders in het bedrijf van de merkeigenaar kunnen toewijzen aan de gebruikers in de partnerorganisatie.

Ga als volgt te werk om een partnerbeheerder in te stellen:

- 1 Verleen aan de gebruikersrol van de partnerbeheerder de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren'.
Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het verlenen van machtigingen aan rollen.
OPMERKING: u kunt een nieuwe rol voor partnerbeheerders maken of u kunt een toepasselijke bestaande rol bewerken. U kunt ook verschillende rollen maken voor partnerbeheerders in verschillende partnerorganisaties.
- 2 Maak een aangepaste paginalay-out 'Partnerbeheer' voor het recordtype 'Gebruiker' en wijs deze toe aan de rol van de gebruiker (optioneel).
Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor informatie over het maken van aangepaste paginalay-outs. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het toewijzen van paginalay-outs aan rollen.
- 3 Als u specifieke rollen wilt maken voor gebruikers in de partnerorganisatie, stelt u deze rollen in (optioneel).
Zie [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276) en [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor informatie over het instellen van rollen.
- 4 In de sectie voor verwante informatie 'Rollen partner' van de partnerorganisatierecord voegt u de rollen toe die de partnerbeheerder aan de gebruikers in de partnerorganisatie kan verlenen.
Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 67) voor meer informatie over het koppelen van records.
- 5 Als de rol die u voor de partnerbeheerder hebt gemaakt of bewerkt, nog niet is toegewezen aan de gebruiker die zal optreden als partnerbeheerder, wijst u de rol toe aan de gebruiker.
Zie [Gebruikers instellen](#) (op pagina 1214) voor meer informatie over het toewijzen van rollen aan gebruikers.

Gebruikers in uw partnerorganisatie beheren (partners)

Voordat u begint. Als u gebruikers in uw partnerorganisatie wilt beheren, moet de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' aan uw rol zijn toegewezen.

U kunt gebruikers in uw organisatie beheren op de pagina's 'Eigen beheer partner' in Oracle CRM On Demand. Klik op de algemene koppeling 'Beheer' om toegang te krijgen tot de pagina's 'Eigen beheer partner'. Deze koppeling is beschikbaar op elke pagina in Oracle CRM On Demand.

Voer de volgende handelingen uit om gebruikers in uw partnerorganisatie te beheren:

- [Gebruikers instellen \(partners\)](#) (op pagina 1235)
- [Gebruikers-ID's wijzigen \(partners\)](#) (op pagina 1237)
- [Wachtwoorden van gebruikers terugzetten \(partners\)](#) (op pagina 1238)
- [Gebruikers deactiveren \(partners\)](#) (op pagina 1239)

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over de velden voor gebruikersrecords:

- [Gebruikersvelden](#) (op pagina 1217)

Gebruikers instellen (partners)

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Gebruikers beheren' aan uw rol binnen de partnerorganisatie zijn toegewezen.

Wanneer u een gebruiker instelt, bepaalt u met volgende velden welke gebieden toegankelijk zijn en wat de gebruiker kan weergeven en doen. U moet deze velden op de juiste manier gebruiken.

- **Status:** wanneer u de gebruiker instelt, kunt u de gebruiker meteen toegang tot Oracle CRM On Demand verschaffen door de status van de gebruiker in te stellen op 'Actief' en Oracle CRM On Demand opdracht te geven om de benodigde aanmeldingsgegevens naar de gebruiker te verzenden zodra u de gebruikersrecord opslaat.

Als u de gebruiker pas later toegang tot Oracle CRM On Demand wilt geven, kunt u de gebruikersrecord instellen en de status voor de gebruiker instellen op 'Inactief'. Wanneer u de gebruiker later toegang tot Oracle CRM On Demand wilt verlenen, wijzigt u de status van de gebruiker in 'Actief' en gebruikt u de functie voor het resetten van het wachtwoord om een e-mail met de benodigde aanmeldingsgegevens naar de gebruiker te versturen.

- **Rapporteert aan:** de rapportagestructuur bepaalt tot welke records managers toegang hebben. Deze structuur bepaalt ook welke gegevens worden gebruikt in de berekeningen voor de prognoses en in de rapporten voor managers en leidinggevenden.

TIP: Voer eerst de gebruikers in die bovenaan in de rapportagehiërarchie staan.

- **Rol:** de rol van de gebruiker bepaalt de toegang van de gebruiker tot tabbladen, functionaliteiten, records en paginalay-outs.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder bepaalt welke rollen u aan gebruikers in uw partnerorganisatie kunt toewijzen.

Wanneer u een gebruiker in uw partnerorganisatie maakt wordt in het veld 'Partnerorganisatie' op de gebruikersrecord automatisch de naam van uw partnerorganisatie ingevuld. U kunt deze naam niet wijzigen.

Aanmeldgegevens voor nieuwe gebruikers

Als een nieuwe gebruiker zich wil aanmelden bij Oracle CRM On Demand, moet deze over een tijdelijke URL en een tijdelijk wachtwoord voor Oracle CRM On Demand beschikken. U kunt Oracle CRM On Demand de opdracht geven om de aanmeldingsgegevens naar de gebruiker te versturen op het moment dat u de gebruikersaccount maakt, maar u kunt de gegevens ook later versturen. Hiervoor gaat u als volgt te werk:

- Als u de aanmeldingsgegevens wilt versturen op het moment dat u de gebruikersaccount maakt, schakelt u het selectievakje 'Wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik' op de gebruikersrecord in voordat u de gebruikersrecord voor de eerste keer opslaat.

Als u wilt dat de informatie meteen naar de gebruiker wordt verzonden, moet u het selectievakje inschakelen voordat u de record voor de eerste keer opslaat. De aanmeldingsgegevens worden via e-mail en in twee gedeelten naar de gebruiker verzonden:

- Het eerste e-mailbericht bevat een tijdelijke URL.
- Het tweede e-mailbericht bevat een tijdelijk wachtwoord en gegevens voor de aanmeldings-id van de gebruiker.
- Als u de aanmeldingsgegevens later naar de gebruiker wilt versturen, schakelt u het selectievakje 'Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik' niet in wanneer u de gebruikersrecord maakt.

Als u de gegevens voor aanmelding later naar de gebruiker wilt verzenden, kunt u dat doen door in de gebruikersrecord op de knop 'Wachtwoord terugzetten' te klikken. De aanmelding wordt dan per e-mail in twee delen naar de gebruiker verzonden:

- Het eerste e-mailbericht bevat een tijdelijke URL.
- Het tweede e-mailbericht bevat een tijdelijk wachtwoord.

In dit geval bevat de e-mail geen gegevens van de aanmeld-ID van de gebruiker.

Gebruikers verwijderen

U kunt geen gebruikers verwijderen. Wanneer een werknemer uw bedrijf verlaat, wijzigt u de status van de desbetreffende gebruiker in 'Inactief'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een lid van uw organisatie instelt als gebruiker in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om een gebruiker in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Eigen beheer partner'.
De pagina 'Gebruikerslijst' wordt geopend, waarop een lijst met de gebruikers in uw partnerorganisatie wordt weergegeven.

3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Gebruikerslijst':

- Klik op 'Nieuwe gebruiker' als u een nieuwe gebruiker wilt toevoegen.
- Als u de gegevens van een gebruiker wilt bewerken, klikt u op de achternaam van de gebruiker en klikt u op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Bewerken'.

4 Vul de gegevens op de pagina 'Gebruiker bewerken' in.

Zie [Gebruikersvelden](#) (op pagina 1217) voor meer informatie.

5 Sla de record op.

TIP: u kunt het aantal gebruikersrecords dat wordt weergegeven, beperken door gefilterde lijsten te maken. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 76) voor meer informatie over gefilterde lijsten.

Elke lijst met gebruikersrecords die u opent, bevat alleen de gebruikers die voldoen aan de criteria in het lijstfilter en die lid zijn van uw partnerorganisatie. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een gefilterde lijst met gebruikers opent.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst met gebruikers te openen:

1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Eigen beheer partner'.

De pagina 'Gebruikerslijst' wordt geopend, waarop een lijst met de gebruikers in uw partnerorganisatie wordt weergegeven.

3 Selecteer op de pagina 'Gebruikerslijst' een optie in de vervolgkeuzelijst.

Gebruikers-ID's wijzigen (partners)

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de gebruikers-ID wijzigt voor een gebruiker binnen uw partnerorganisatie.

Een gebruikers-ID mag uit maximaal 50 tekens bestaan. Een gebruikers-ID mag geen spaties en geen van de volgende tekens bevatten:

- Asterisk (*)
- Backslash (\)
- Hekje (#)
- Vraagteken (?)
- Slash (/)
- Tilde (~)

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' aan uw rol zijn toegewezen.

Gebruikers-ID's wijzigen

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Eigen beheer partner'.
De pagina 'Gebruikerslijst' wordt geopend, waarop een lijst met de gebruikers in uw partnerorganisatie wordt weergegeven.
- 3** Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' van de gebruiker.
- 4** Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op 'Bewerken'.
- 5** Klik op de pagina 'Gebruiker bewerken' op het veld 'Gebruikers-ID'.
- 6** Sla de record op.
- 7** Klik op de titelbalk op de knop 'Wachtwoord terugzetten'. De gebruiker ontvangt twee e-mails:
 - Een bericht met een tijdelijk wachtwoord dat gedurende drie dagen geldig is.
 - Een bericht met een tijdelijke URL voor Oracle CRM On Demand waar de gebruiker zich met het tijdelijke wachtwoord kan aanmelden en een nieuw wachtwoord kan maken.

Wachtwoorden van gebruikers terugzetten (partners)

In Oracle CRM On Demand moeten gebruikers minimaal twee beveiligingsvragen instellen. Deze vragen en antwoorden worden gebruikt voor het achterhalen van een wachtwoord indien een gebruiker dat is vergeten. Als gebruikers de beveiligingsvragen vergeten of als deze zijn vergrendeld en men zich meteen wil aanmelden, kunt u hun wachtwoord terugzetten.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' aan uw rol zijn toegewezen.

OPMERKING: deze procedure heeft hetzelfde effect als het inschakelen van het selectievakje 'Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik' op de pagina 'Gebruiker bewerken'. U moet de gebruikersrol en verwante informatie configureren voordat u het tijdelijke wachtwoord per e-mail kunt verzenden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u het wachtwoord van een gebruiker in uw partnerorganisatie kunt terugzetten.

Ga als volgt te werk om het wachtwoord van een gebruiker terug te zetten:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Eigen beheer partner'.
De pagina 'Gebruikerslijst' wordt geopend, waarop een lijst met de gebruikers in uw partnerorganisatie wordt weergegeven.
- 3** Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker van wie u het wachtwoord wilt terugzetten.

- 4 Klik op de titelbalk van de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Wachtwoord terugzetten'.
Het bestaande wachtwoord van de gebruiker wordt door een nieuw, tijdelijk wachtwoord vervangen.
Het nieuwe, tijdelijke wachtwoord wordt per e-mail verzonden naar de gebruiker.

OPMERKING: Deze gebeurtenis wordt vastgelegd in de sectie 'Aanmeldhistorie' op de pagina 'Gebruikersgegevens'.

Gebruikers deactiveren (partners)

U kunt een gebruiker niet verwijderen. In plaats daarvan maakt u de gebruiker inactief. Voor inactieve gebruikers is geen licentie vereist. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een gebruiker in uw partnerorganisatie deactiveert.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Gebruikers binnen partnerorganisatie beheren' aan uw rol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een gebruiker inactief te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Eigen beheer partner'.
De pagina 'Gebruikerslijst' wordt geopend, waarop een lijst met de gebruikers in uw partnerorganisatie wordt weergegeven.
- 3 Klik op de pagina 'Gebruikerslijst' op de koppeling 'Achternaam' voor de gebruiker die u uit het systeem wilt verwijderen.
- 4 Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de knop 'Bewerken'.
- 5 Selecteer op de pagina 'Gebruiker bewerken' in de sectie 'Belangrijke informatie gebruiker' de optie 'Inactief' in het veld 'Status'.
- 6 Sla de record op.

Toegangsprofielbeheer

In Oracle CRM On Demand beheert u toegangsprofielen op de lijstpagina voor 'Toegangsprofiel' en in de wizard 'Toegangsprofiel'. U opent de toegangsprofielpagina's met de algemene koppeling 'Beheer' die beschikbaar is op elke pagina in Oracle CRM On Demand.

Een *toegangsprofiel* in Oracle CRM On Demand is een benoemde verzameling machtigingen voor primaire recordtypen en verwante recordtypen.

Een *primair recordtype* is een recordtype dat kan worden gebruikt als een onafhankelijk recordtype. Een *verwant recordtype* is een recordtype dat een bovenliggende record moet hebben.

Veel primaire recordtypen kunnen ook worden gebruikt als verwante recordtypen. Voorbeeld: 'Verkoopkansen' is een verwant recordtype. Het is gebaseerd op het primaire recordtype 'Verkoopkans' en is verwant aan bovenliggende accountrecords die gebaseerd zijn op het recordtype 'Account'.

Een *machtiging* is de mogelijkheid om gegevens te lezen, te maken, bij te werken of te verwijderen op records die instances van recordtypen zijn. Machtigingen worden ook wel toegangsrechten of toegangsniveaus genoemd. Voor elk recordtype, zoals accounts, relaties, serviceaanvragen, enzovoort, kunt u machtigingen instellen voor het recordtype zelf. Voor sommige recordtypen kunt u ook machtigingen instellen voor verwante recordtypen.

U kunt verschillende toegangsprofielen instellen die bestaan uit verschillende machtigingen voor primaire recordtypen en verwante recordtypen. Als u deze machtigingen aan geautoriseerde gebruikers (inclusief externe systemen) wilt verlenen, koppelt u de toegangsprofielen aan rollen, boeken, teams en groepen.

Oracle CRM On Demand bevat een set met vooraf gedefinieerde toegangsprofielen. Hier volgen een aantal standaardtoegangsprofielen:

- Bewerken
- Volledig
- Alleen-lezen
- Standaardtoegangsprofiel beheerder
- Eigenaarttoegangsprofiel beheerder

Toegangsprofielen hebben meestal een naam om onderscheid te kunnen maken tussen standaardtoegangsprofielen en eigenaarttoegangsprofielen. (In de lijst met vooraf gedefinieerde toegangsprofielen, vindt u paren toegangsprofielen met de term *Standaard* of *Eigenaar* in de naam.) Deze termen helpen u bij het identificeren van toegangsprofielen die u moet gebruiken in de toegangsprofieltoewijzingen in gebruikersrollen waarvoor een eigenaarttoegangsprofiel en een standaardtoegangsprofiel moeten worden toegewezen.

De toegangsprofielen 'Bewerken', 'Volledig' en 'Alleen-lezen' zijn generieke toegangsprofielen die kunnen worden verleend aan elke rol, elk team, of elk lid van een boek. U kunt het toegangsprofiel 'Volledig' bijvoorbeeld toewijzen aan het eigenaarttoegangsprofiel of aan de rol 'Beheerder'. Dit profiel biedt een gebruiker die over de rol 'Beheerder' beschikt de mogelijkheid om verwante records in records van het bovenste niveau te maken en om records van alle primaire recordtypen en hun verwante recordtypen op te halen, bij te werken of te verwijderen.

U kunt de vooraf gedefinieerde toegangsprofielen gebruiken, de bestaande toegangsprofielen bewerken, en aangepaste toegangsprofielen maken om aan de vereisten van uw bedrijf te voldoen. Als u een nieuw toegangsprofiel maakt, beschikt u over de mogelijkheid om een bestaand toegangsprofiel te kopiëren, een nieuwe naam te geven en de kopie vervolgens te bewerken om aan uw vereisten te voldoen.

Als u toegangsprofielen voor uw bedrijf wilt bekijken, maken of herzien, moet uw rol over de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' beschikken. Het wordt aanbevolen om alleen bedrijfsbeheerders de machtiging te geven die nodig is om toegangsprofielen te beheren, omdat toegangsprofielen direct van invloed zijn op de beveiliging van beschermde gegevens.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Toegangsprofielen in teams, groepen en boeken](#) (op pagina 1242)
- [Toegang doorvoeren via teamovername](#) (op pagina 1243)

- [Hoe toegangsrechten voor de weergave van primaire records worden vastgesteld](#) (op pagina 1245)
- [Hoe toegangsrechten voor het werken met primaire records worden vastgesteld](#) (op pagina 1245)
- [Hoe toegangsrechten voor de weergave van verwante records worden vastgesteld](#) (op pagina 1248)
- [Hoe toegangsrechten voor het werken met verwante records worden vastgesteld](#) (op pagina 1249)
- [Werken met de pagina 'Lijst toegangsprofielen'](#) (op pagina 1251)
- [Toegangsniveaus voor typen primaire records](#) (op pagina 1252)
- [Toegangsniveaus voor typen verwante records](#) (op pagina 1253)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Toegangsprofielen in rollen

Elke rol in Oracle CRM On Demand heeft twee toegangsprofieltoewijzingen:

- Een standaardtoegangsprofieltoewijzing
- Een eigenaarttoegangsprofieltoewijzing

U kunt een toegangsprofiel aan meerdere rollen toewijzen, en u kunt een en hetzelfde toegangsprofiel toewijzen als standaardtoegangsprofiel en eigenaarttoegangsprofiel voor een rol. U kunt bijvoorbeeld het profiel 'Volledige toegang' (een van de vooraf gedefinieerde toegangsprofielen) toewijzen als het standaard- en eigenaarttoegangsprofiel voor de rol van beheerder.

In stap 3 van de wizard 'Rollenbeheer' kunt u toegangsprofielen toewijzen aan een rol. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van rollen.

Standaardtoegangsprofiel

Met een standaardtoegangsprofiel voor een rol beheert u de toegangsrechten van een gebruiker tot records waarvan die gebruiker geen eigenaar is, maar die de gebruiker wel kan zien omdat de optie 'Alle records lezen' is geselecteerd voor het relevante recordtype in de toegangsinstellingen voor het recordtype in de gebruikersrol.

Als het selectievakje 'Alle records lezen' in de gebruikersrol niet is geselecteerd voor een recordtype, heeft de gebruiker geen toegang tot dat recordtype via de rol, en het standaardtoegangsprofiel in de gebruikersrol wordt nooit voor dat recordtype gebruikt.

Overeenkomstig de naamgevingsregel voor toegangsprofielen worden toegangsprofielen die zijn ingesteld om als standaardtoegangsprofiel te worden toegewezen, op de volgende manier benoemd:

Standaardtoegangsprofiel *rolnaam*

waarbij:

- *rolnaam* de naam is van de rol waarvoor het toegangsprofiel moet worden gebruikt.

De naam *Standaardtoegangsprofiel beheerder* geeft bijvoorbeeld aan dat met dit toegangsprofiel de toegangsrechten worden beheerd tot recordtypen en de daaraan verwante recordtypen voor de beheerdersrol.

Eigenaartoegangsprofiel

Met het eigenaartoegangsprofiel in een rol beheert u de toegangsrechten van een gebruiker tot records waarvan die gebruiker of zijn/haar ondergeschikte eigenaar is.

Overeenkomstig de naamgevingsregel voor toegangsprofielen worden toegangsprofielen die zijn ingesteld om als eigenaartoegangsprofiel te worden toegewezen, op de volgende manier benoemd:

rolnaam Eigenaartoegangsprofiel

waarbij:

- *rolnaam* de naam is van de rol waarvoor het toegangsprofiel moet worden gebruikt.

De naam *Eigenaartoegangsprofiel servicemanager* geeft bijvoorbeeld aan dat met dit toegangsprofiel de toegangsrechten worden beheerd tot recordtypen en de daaraan verwante recordtypen voor de servicemanagerrol.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toegangsprofielen:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over rollen:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Toegangsprofielen in teams, groepen en boeken

Met toegangsprofielen worden toegangsrechten toegekend aan gebruikers die lid zijn van teams of groepen (via gebruikersboeken) en aan gebruikers die zijn gekoppeld aan aangepaste boeken. (Toegangsprofielen worden ook toegekend aan rollen, zoals wordt beschreven in [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241).) Door toegangsprofielen voor teams en boeken aan gebruikers toe te kennen, krijgen gebruikers toegang tot records die niet toegankelijk zouden zijn als ze alleen beschikten over de toegangsrechten van de toegangsprofielen die aan hun rol zijn toegekend.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt aan elke gebruiker een standaardboek toegewezen met de naam van die gebruiker. Wanneer aan een gebruiker een record wordt toegewezen, wordt deze record toegewezen aan het standaardboek van de gebruiker. Als de record eigendom is van een team, representeert het team de set standaardboeken van de gebruikers die lid zijn van het team. Als een gebruiker lid wordt van een team, wordt het gebruikersboek van die gebruiker toegevoegd aan de set gebruikersboeken van het

team. Gebruikersboeken worden automatisch gekoppeld aan records wanneer de eigenaar van de record verandert en wanneer het teamlidmaatschap verandert..

Groepen zijn vooraf gedefinieerde teams die worden ondersteund voor bepaalde recordtypen. Als de eigenaar van een record lid is van een groep, worden de andere leden van die groep automatisch toegevoegd aan het team voor de record. Als de groepsleden aan het team worden toegevoegd, wordt hun toegangsprofiel in het team ingesteld op 'Volledig'. De eigenaar van de record kan vervolgens de toekenning van de teamtoegangsprofielen voor de groepsleden wijzigen en een ander teamtoegangsprofiel aan de gebruikers toekennen.

Aan elk gebruikersboek in een team moet een toegangsprofiel worden toegekend dat de toegangsrechten van de gebruiker bepaalt voor de records die via het lidmaatschap van het team toegankelijk zijn. Als u wilt instellen dat een toegangsprofiel aan teamleden kan worden toegekend, schakelt u het selectievakje 'Toekenbaar aan teamleden' in het toegangsprofiel in.

Aan elke gebruiker die aan een aangepast boek is gekoppeld, moet een toegangsprofiel worden toegekend dat de toegangsrechten van de gebruiker voor de records in het aangepaste boek bepaalt. Als u wilt instellen dat een toegangsprofiel kan worden toegekend aan gebruikers die aan boeken zijn gekoppeld, schakelt u het selectievakje 'Toekenbaar aan gebruikers van boeken' in het toegangsprofiel in.

Zie [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287) voor meer informatie over gebruikersboeken en aangepaste boeken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangs niveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Toegang doorvoeren via teamovername

Teamovername is beschikbaar als optie voor relaties en verkoopkansen die zijn gerelateerd aan een bovenliggende account. Teamovername wordt niet ondersteund voor andere typen teamrelaties.

OPMERKING: als een gebruiker lid wordt van een team, wordt het gebruikersboek van de gebruiker toegevoegd aan de gebruikersboekenset van het team.

Teamovername wordt ingesteld met het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel'. Als het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' is ingeschakeld, wordt het lidmaatschap van account-, relatie- en verkoopkansteams als volgt overgenomen:

- Als een relatie aan een bovenliggende account is gerelateerd:
 - Elk accountteamlid (inclusief de accounteigenaar) wordt lid van het relatieteam, mits er een toegangsprofiel is opgegeven in het veld 'Toegang relatie' in de gebruikersrecord voor het accountteam.
 - Aan de eigenaar van de account wordt standaard het profiel voor volledige toegang toegewezen voor het lidmaatschap van het relatieteam, zelfs als het profiel voor volledige toegang is gedeactiveerd.
- Als een verkoopkans aan een bovenliggende account is gerelateerd:

- Elk accountteamlid (inclusief de accounteigenaar) wordt lid van het verkoopkansteam, mits er een toegangsprofiel is opgegeven in het veld 'Toegang verkoopkans' in de gebruikersrecord voor het accountteam.
- Aan de eigenaar van de account wordt het profiel voor volledige toegang toegewezen voor het lidmaatschap van het verkoopkansteam, zelfs als het profiel voor volledige toegang is gedeactiveerd.
- Als een nieuw lid aan een accountteam wordt toegevoegd:
 - Het nieuwe lid wordt ook lid van het relatieteam voor elke relatie die aan de account is gerelateerd, mits er een toegangsprofiel is opgegeven in het veld 'Toegang relatie' in de gebruikersrecord voor het accountteam.
 - Het nieuwe lid wordt ook lid van het verkoopkansteam voor elke verkoopkans die aan de account is gerelateerd, mits er een toegangsprofiel is opgegeven in het veld 'Toegang verkoopkans' in de gebruikersrecord voor het accountteam.
- Als een accounteigenaar wordt gewijzigd:
 - De nieuwe eigenaar wordt lid van de verkoopkans- en relatieteams voor alle gerelateerde verkoopkans- en relatierecords.
 - De vorige accounteigenaar blijft lid van de verkoopkans- en relatieteams waaraan de vorige accounteigenaar eerder is toegevoegd.
- Als een gebruiker uit een accountteam wordt verwijderd, blijft de gebruiker lid van de verkoopkans- en relatieteams waaraan de gebruiker eerder via teamovername is toegevoegd.

Teamovername kan ertoe leiden dat er te veel toegangsrechten worden verleend aan accountteamleden die lid worden van relatie- en verkoopkansteams voor gerelateerde relaties en verkoopkansen. Als dit het geval is, kunt u het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' uitschakelen.

Als het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' is uitgeschakeld, geldt het volgende voor het lidmaatschap van account-, relatie- en verkoopkansteams:

- De velden 'Toegang relatie' en 'Toegang verkoopkans' in de gebruikersrecords voor accountteams worden niet weergegeven.
- Gebruikers die als nieuwe leden aan accountteams worden toegevoegd, worden niet toegevoegd aan de relatie- en verkoopkansteams voor de relaties en verkoopkansen die aan de account worden toegevoegd.
- Als het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' eerder wel was ingeschakeld, blijven gebruikers lid van teams waaraan ze via teamovername zijn toegevoegd.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt geen onderscheid gemaakt tussen gebruikers die via teamovername aan een team worden toegevoegd en gebruikers die handmatig aan een team worden toegevoegd (dat wil zeggen dat gebruikersboeken die via teamovername aan een team worden toegevoegd, op dezelfde wijze worden behandeld als gebruikersboeken die handmatig aan een team worden toegevoegd).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangs niveauberekeningen](#) (op pagina 1262)

- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Hoe toegangsrechten voor de weergave van primaire records worden vastgesteld

Wanneer een gebruiker een lijst met records van een primair recordtype probeert te bekijken door op een tabblad te klikken, door een zoekopdracht uit te voeren of door een webservice te gebruiken, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende proces gebruikt om de toegangsrechten van de gebruiker tot records van dat recordtype te bepalen:

- In Oracle CRM On Demand worden de toestemmingen bepaald die aan de gebruiker zijn gegeven via de machtigingen op de gebruikersrol.
- In Oracle CRM On Demand worden de toestemmingen bepaald die aan de gebruiker zijn gegeven via de recordtype-instellingen op de gebruikersrol ('Heeft toegang?', 'Maken?' en 'Alle records lezen?').

Als de machtigingen van de gebruiker de gebruiker toestaan te werken met records van een bepaald recordtype, en de instelling 'Alle records lezen?' is geselecteerd voor het recordtype op de gebruikersrol, dan kan de gebruiker alle records van dat recordtype zien.

Als de machtigingen van de gebruiker de gebruiker toestaan te werken met records van een bepaald recordtype, maar de instelling 'Alle records lezen?' is niet geselecteerd voor het recordtype op de gebruikersrol, dan kan de gebruiker alle records van dat recordtype zien die in eigendom zijn van de gebruiker, en records van dat recordtype waarvoor de gebruiker autorisatie heeft via een van de volgende toegangscontrolecomponenten:

- De rapportagehiërarchie
- Lidmaatschap van aangepaste boeken
- Gebruikers delegeren
- Teamlidmaatschap

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangs niveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Hoe toegangsrechten voor het werken met primaire records worden vastgesteld

Wanneer een gebruiker probeert bij te werken, te verwijderen of op een lager niveau meer informatie over een primaire record probeert te bekijken, wordt in Oracle CRM On Demand gebruikgemaakt van het volgende proces om te bepalen welke acties de gebruiker op de record mag uitvoeren:

- In Oracle CRM On Demand worden de toegangsniveaus bepaald die met het toegangsprofiel in de gebruikersrol zijn verleend:

- Als de gebruiker de eigenaar van de record is, wordt het eigenaartoegangsprofiel van de eigenaar gebruikt.
- Als de gebruiker niet de eigenaar van de record is, maar als de optie 'Alle records lezen' wel is geselecteerd voor het recordtype in de gebruikersrol, wordt het standaardtoegangsprofiel van de gebruiker gebruikt.
- In Oracle CRM On Demand worden de verleende toegangs niveaus bepaald op basis van elk van de volgende toegangsbeheercomponenten:
 - De rapportagehiërarchie
 - Lidmaatschap van aangepaste boeken
 - Gebruikers delegeren
 - Teamlidmaatschap

In de rest van dit onderwerp krijgt u meer informatie over de manier waarop in Oracle CRM On Demand de toegangs niveaus worden bepaald die worden verleend door de rapportagehiërarchie, het lidmaatschap van aangepaste boeken, gebruikers delegeren en teamlidmaatschap. In Oracle CRM On Demand wordt altijd het toegangs niveau gebruikt met de hoogste toegangsrechten van elk van deze toegangsbeheercomponenten. Houd daar dus rekening mee als u toegangsprofielen maakt en deze toewijst aan gebruikers, boeken en teams.

De combinatie van toegangsrechten voor de record bepaalt welke acties de gebruiker kan uitvoeren op de record. Als de gebruiker minimaal alleen-lezen toegang tot de record heeft, worden de recorddetails weergegeven. Anders ziet de gebruiker een foutbericht.

Toegangsrechten uit de rapportagehiërarchie

Om de toegangsrechten te bepalen die kunnen worden verleend via de positie van een gebruiker in een rapportagehiërarchie, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende in overweging genomen voor elke ondergeschikte van de gebruiker:

- Als de ondergeschikte de eigenaar is van de record, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangs niveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het eigenaartoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
- Als de ondergeschikte een teamlid in de record is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangs niveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het toegangsprofiel dat aan de ondergeschikte als teamlid is toegewezen.

OPMERKING: als de ondergeschikte niet de recordeigenaar of een lid van het team voor de record is, levert de ondergeschikte geen bijdrage aan de toegangs berekening.

In Oracle CRM On Demand worden dan alle toegangsrechten in aanmerking genomen die ondergeschikten bijdragen aan de toegangs berekening, en wordt het toegangs niveau berekend met de hoogste toegangsrechten dat aan de gebruiker kan worden verleend.

Toegangsrechten uit lidmaatschap van aangepaste boeken

Om de toegangsrechten te bepalen die kunnen worden verleend via een lidmaatschap van aangepaste boeken van een gebruiker, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende in overweging genomen:

- Als de record aan een boek is gekoppeld, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het type record opgehaald uit het toegangsprofiel dat is toegewezen aan de gebruiker die deelnemer is voor dit boek.
- Als de record is gekoppeld aan een onderliggend boek in een boekenhiërarchie met meerdere niveaus (bijvoorbeeld: een of twee bovenliggende niveaus en een onderliggend niveau), wordt het toegangsniveau als volgt opgehaald:
 - Als de gebruiker deelnemer is voor alle drie de boeken, wordt het toegangsniveau afgeleid van de toegangsprofielen van de gebruiker van de boeken op de drie niveaus.
 - Als de gebruiker alleen deelnemer is voor het hoogste bovenliggende boek, wordt het toegangsniveau afgeleid van het toegangsprofiel van de gebruiker van het boek op dit niveau.

Als een of meer van de toegangsniveaus voor de record 'Primair overnemen' is, wordt het overgenomen toegangsniveau van het primaire type record gebruikt. Als meer dan een toegangsniveau voor de record 'Primair overnemen' is, wordt een samenvoeging van de overgenomen toegangsniveaus van de primaire recordtypen van elk toegangsprofiel gebruikt. In Oracle CRM On Demand worden dan alle toegangsniveaus van het boeklidmaatschap in aanmerking genomen bij de definitieve toegangs berekening, en wordt het toegangsniveau met de hoogste toegangsrechten bepaald dat aan de gebruiker kan worden verleend.

Toegangsrechten uit gebruikers delegeren

Om de toegangsrechten te bepalen die kunnen worden verleend via het delegeren van gebruikers, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende voor elke delegerende (d.w.z. elke gebruiker waarvoor de huidige gebruiker een gedelegeerde is) in overweging genomen:

- Als de delegerende de eigenaar van de record is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het eigenaartoegangsprofiel van de delegerende.
- Als de delegerende een teamlid in de record is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het toegangsprofiel dat is toegewezen aan de delegerende in het team.
- Als de ondergeschikte van de delegerende de eigenaar in de record is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het eigenaartoegangsprofiel van de ondergeschikte.
- Als een ondergeschikte van een delegerende een teamlid in de record is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het toegangsprofiel dat is toegewezen aan de ondergeschikte in het team.

In Oracle CRM On Demand wordt dan alle toegangsniveaus in aanmerking genomen die gebruikers delegeren bijdraagt aan de toegangs berekening, en bepaalt het toegangsniveau met de hoogste toegangsrechten dat aan de gebruiker kan worden verleend.

Toegangsrechten uit teamlidmaatschap

Als de gebruiker een teamlid in de record (maar niet de eigenaar van de record) is, wordt in Oracle CRM On Demand het toegangsniveau voor het primaire recordtype opgehaald uit het toegangsprofiel dat is toegewezen aan het teamlidmaatschap van de gebruiker.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Hoe toegangsrechten voor de weergave van verwante records worden vastgesteld

Als de gebruiker de gegevenspagina van een record bekijkt, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende proces gebruikt om te bepalen welke verwante records zichtbaar zijn voor de gebruiker:

- Via Oracle CRM On Demand wordt geverifieerd of aan de gebruikersrol de benodigde machtigingen zijn toegewezen om het recordtype te bekijken. Als deze machtigingen niet aan de gebruikersrol zijn toegewezen, worden de records van dit verwante recordtype niet weergegeven.
- Als het verwante recordtype is gebaseerd op een primair recordtype, wordt via Oracle CRM On Demand geverifieerd of het selectievakje 'Heeft toegang' is geselecteerd voor het verwante recordtype. Als het selectievakje 'Heeft toegang' niet is geselecteerd voor het verwante recordtype, worden deze records niet weergegeven.
- Als de eigenaar van de bovenliggende record de huidige gebruiker is, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het eigenaarstoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
- Als de eigenaar van de bovenliggende record de ondergeschikte van de huidige gebruiker is op enig niveau in de rapportagehiërarchie, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het eigenaarstoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
- Als de eigenaar van de bovenliggende record een ongerelateerde gebruiker is:
 - Als de optie 'Alle records lezen' is geselecteerd voor het type verwante record in de huidige gebruikersrol, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het standaardtoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
 - Als de optie 'Alle records lezen' niet is geselecteerd voor het type verwante record in de huidige gebruikersrol, wordt het standaardtoegangsprofiel van de huidige gebruiker niet gebruikt.

In dit geval krijgt de huidige gebruiker op een van de volgende manieren toegang tot de gegevenspagina van de bovenliggende record:

- De huidige gebruiker is lid van het team voor de bovenliggende record.
- De huidige gebruiker heeft een directe of indirecte ondergeschikte die toegang heeft tot de bovenliggende record.
- De huidige gebruiker is lid van een boek dat de bovenliggende record bevat of de bovenliggende record bevindt zich in een subboek van een boek waarvan de huidige gebruiker lid is.
- De huidige gebruiker is gedelegeerd door een andere gebruiker die toegang heeft tot de bovenliggende record.

Via Oracle CRM On Demand worden de toegangsniveaus voor het verwante recordtype geëxtraheerd uit de toegangsprofielen voor de bovenliggende record via elk van de beschikbare componenten voor toegangscontrole.

- In Oracle CRM On Demand worden dan alle verwante toegangsniveaus geëvalueerd om te bepalen of het toegangsniveau 'Primair overnemen' aanwezig is in de set van toegangsniveaus, zodat als volgt kan worden bepaald welke records moeten worden weergegeven:
 - Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' niet aanwezig is:
 - Als het toegangsniveau met de meeste toegangsrechten 'Geen toegang' is, worden de verwante records niet weergegeven.
 - Als het toegangsniveau met de meeste toegangsrechten anders is dan 'Geen toegang' worden alle verwante records weergegeven, inclusief de records waarvoor de huidige gebruiker niet is geautoriseerd.
 - Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' is gevonden en het selectievakje 'Alle records lezen' niet is geselecteerd voor het verwante recordtype in de rol van de huidige gebruiker worden alle verwante records weergegeven.
 - Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' is gevonden en het selectievakje 'Alle records lezen' niet is geselecteerd voor het verwante recordtype in de rol van de huidige gebruiker, dan bevat de set van verwante records die wordt weergegeven alle records waarvoor één van de volgende stellingen waar is:
 - De huidige gebruiker is eigenaar van de verwante record.
 - De huidige gebruiker is lid van het team van de verwante record.
 - De huidige gebruiker heeft een directe of indirecte ondergeschikte die toegang heeft tot de record.
 - De huidige gebruiker is lid van een boek dat de verwante record bevat, of de verwante record bevindt zich in een subboek waarvan de huidige gebruiker lid is.
 - De huidige gebruiker is gedelegeerd door een andere gebruiker die toegang heeft tot de verwante record

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Hoe toegangsrechten voor het werken met verwante records worden vastgesteld

Wanneer een gebruiker een record probeert bij te werken, te verwijderen of een lager niveau wil weergeven voor meer details over de verwante record, wordt in Oracle CRM On Demand het volgende proces gebruikt om te bepalen welke bewerkingen de gebruiker voor de record kan uitvoeren:

- Als de eigenaar van de bovenliggende record de huidige gebruiker is, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het eigenaarstoegangsprofiel van de huidige gebruiker.

- Als de eigenaar van de bovenliggende record de ondergeschikte van de huidige gebruiker is op enig niveau in de rapportagehiërarchie, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het eigenaarstoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
- Als de eigenaar van de bovenliggende record een ongerelateerde gebruiker is:
 - Als de optie 'Alle records lezen' is geselecteerd voor het type verwante record in de huidige gebruikersrol, wordt het toegangsniveau voor het type verwante record geëxtraheerd uit het standaardtoegangsprofiel van de huidige gebruiker.
 - Als de optie 'Alle records lezen' niet is geselecteerd voor het type verwante record in de huidige gebruikersrol, wordt het standaardtoegangsprofiel van de huidige gebruiker niet gebruikt.

In dit geval krijgt de huidige gebruiker op een van de volgende manieren toegang tot de gegevenspagina van de bovenliggende record:

 - De huidige gebruiker is lid van het team voor de bovenliggende record.
 - De huidige gebruiker heeft een directe of indirecte ondergeschikte die toegang heeft tot de bovenliggende record.
 - De huidige gebruiker is lid van een boek dat de bovenliggende record bevat of de bovenliggende record bevindt zich in een subboek van een boek waarvan de huidige gebruiker lid is.
 - De huidige gebruiker is gedelegeerd door een andere gebruiker die toegang heeft tot de bovenliggende record.

Wanneer de toegang tot de verwante record wordt verleend via de context van de bovenliggende record, wordt in Oracle CRM On Demand het desbetreffende toegangsniveau geëxtraheerd voor het type verwante record uit de toegangsprofielen voor elk van de van toepassing zijnde toegangscontrolecomponenten.
- Voor de verwante record wordt in Oracle CRM On Demand ook de toegangsniveaus van de relatie van de huidige gebruiker met de verwante record geëxtraheerd, indien aan een van de volgende criteria wordt voldaan:
 - De huidige gebruiker is een lid van het team voor de verwante record. Als de huidige gebruiker de eigenaar van de verwante record is, maakt de gebruiker ook deel uit van het team en wordt daarom het toegangsprofiel 'Eigenaar' gebruikt.
 - De huidige gebruiker heeft een directe of indirecte ondergeschikte die toegang heeft tot de verwante record.
 - De huidige gebruiker is lid van een boek dat de verwante record bevat of de verwante record bevindt zich in een subboek van een boek waarvan de huidige gebruiker lid is.
 - De huidige gebruiker is gedelegeerd door een andere gebruiker die toegang heeft tot de verwante record.
- In Oracle CRM On Demand worden alle van toepassing zijnde toegangsniveaus geëvalueerd om te bepalen of het toegangsniveau 'Primair overnemen' deel uitmaakt van de set toegangsniveaus:
 - Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' (of een combinatie hiermee) wordt gevonden in de set met de van toepassing zijnde toegangsniveaus, worden in het type verwante record de rolinstellingen van het eigen primaire type record en de toegangsinstellingen overgenomen. De toegangsniveau-instelling 'Primair overnemen' bepaalt welke bewerkingen de gebruiker voor de records kan uitvoeren. Als in Oracle CRM On Demand twee of meer toegangsniveaus met de instelling 'Primair overnemen' worden gevonden, wordt de combinatie van de toegangsniveaus bepaald. Zie

[Toegangsniveaus voor typen verwante records](#) (op pagina 1253) voor meer informatie over het toegangsniveau 'Primair overnemen' en de combinaties hiermee.

- Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' (of een combinatie hiermee) niet wordt gevonden in de set met de van toepassing zijnde toegangsniveaus, maar het verwante type record wel een bijbehorend primair type record heeft, dan wordt in Oracle CRM On Demand de intersectie van de toegangsniveaus bepaald voor het primaire type record en het type verwante record.

Als het verwante type record 'Verkoopkansen' bijvoorbeeld het toegangsniveau 'Alleen lezen' heeft, en het toegangsniveau voor het bijbehorende primaire type record 'Lezen/bewerken' is, dan is de intersectie van deze toegangsniveaus 'Alleen lezen'.

De combinatie van alle resulterende toegangsniveaus voor het verwante type record bepaalt welke bewerkingen de gebruiker kan uitvoeren voor de records van het desbetreffende type.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Werken met de pagina 'Lijst toegangsprofielen'

Op de pagina 'Lijst toegangsprofielen' kunt u de acties uit de volgende tabel uitvoeren.

Actie	Procedure
Een nieuw toegangsprofiel toevoegen	Klik op de titelbalk van de pagina 'Lijst toegangsprofielen' op 'Nieuw'. De wizard 'Toegangsprofiel' wordt geopend. Zie Toegangsprofielen instellen (op pagina 1273) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Toegangsprofiel'.
Een nieuw toegangsprofiel toevoegen door een bestaand toegangsprofiel te kopiëren	Selecteer 'Kopiëren' in het menu voor de naam van het gewenste toegangsprofiel. De wizard 'Toegangsprofiel' wordt geopend. Zie Toegangsprofielen instellen (op pagina 1273) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Toegangsprofiel'.
Een toegangsprofiel uitschakelen	Schakel het selectievakje 'Uitgeschakeld' in voor het toegangsprofiel. Een uitgeschakeld toegangsprofiel kan niet worden gebruikt in nieuwe koppelingen met rollen, teams of boeken. Als een uitgeschakeld toegangsprofiel echter eerder was gekoppeld aan een rol, team of boek, blijft dit als zodanig geldig totdat u een ander toegangsprofiel aan de rol, het team of het boek toewijst.

Actie	Procedure
Een taal selecteren voor de weergave van een lijst toegangsprofielen	<p>Selecteer op de titelbalk van de pagina 'Lijst toegangsprofielen' in het veld 'Vertaling' de taal waarin u de lijst wilt weergeven. U kunt de lijst weergeven in alle talen die voor uw bedrijf worden ondersteund in Oracle CRM On Demand.</p> <p>OPMERKING: als voor een bestaand toegangsprofiel geen vertaalde toegangsprofielnaam is opgegeven, wordt de naam van het toegangsprofiel onvertaald en tussen haakjes weergegeven.</p>

Gebruik een Alpha-zoekactie om de lijst toegangsprofielen te filteren. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over Alpha-zoekacties.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Toegangsniveaus voor typen primaire records

U kunt toegangsrechten voor primaire recordtypen verlenen of intrekken door de toegangsniveaus in te stellen in stap 2 van de wizard 'Toegangsprofiel'. Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Toegangsprofiel'.

Toegangsniveaus zijn de laagste machtigingsniveaus die aan recordtypen kunnen worden verleend. Voor elk primair recordtype geeft u de toegangsrechten op voor alle gebruikers die dit toegangsprofiel overnemen via een of meer van de aanwezige componenten voor toegangsbeheer (rollen, rapportagehiërarchie, teams en boeken). Als een gebruiker bijvoorbeeld vanuit een lijst met verkoopkansen naar een verkoopkans op een lager niveau gaat, worden de toegangsrechten voor het bekijken van de verkoopkansgegevens en het uitvoeren van bewerkingen bepaald op basis van het toegangsniveau voor het primaire recordtype 'Verkoopkansen' in stap 2 van de wizard 'Toegangsprofiel'.

De toegangsniveaus voor de primaire recordtypen die in deze sectie worden omschreven, hebben betrekking op de functionaliteit van de individuele toegangsniveaus. Welke records een gebruiker kan bekijken en welke bewerkingen een gebruiker op records kan uitvoeren, wordt bepaald op basis van een combinatie van een of meer toegangsniveaus die via een of meer toegangsprofielen op de records worden toegepast.

De recordtypen waarvoor de toegang op basis van speciale machtigingen wordt bepaald, worden in alle toegangsprofielen weergegeven met het standaardtoegangsniveau. Voor primaire recordtypen is de standaardinstelling 'Alleen-lezen'. Om voor gebruikers het benodigde toegangsniveau voor de verschillende recordtypen in te stellen, moet u de standaardinstelling wijzigen.

Het toegangsniveau voor de primaire recordtypen kan worden ingesteld op een van de volgende waarden:

- **Alleen-lezen:** met het toegangsniveau 'Alleen-lezen' wordt voorkomen dat gebruikers bewerkingen (zoals bewerken of verwijderen) op het primaire record kunnen uitvoeren.

- **Lezen/bewerken:** met het toegangsniveau 'Lezen/bewerken' kunnen gebruikers de primaire records bekijken en bewerken.
- **Lezen/bewerken/verwijderen:** met het toegangsniveau 'Lezen/bewerken/verwijderen' kunnen gebruikers de primaire records bekijken, bewerken en verwijderen.

OPMERKING: de machtiging voor het maken van records met een primair recordtype wordt niet beheerd op basis van de instellingen in stap 2 van de wizard 'Toegangsprofiel'. Deze machtiging wordt beheerd op basis van de instellingen in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer'. Zie [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276) voor meer informatie over rollen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Toegangsniveaus voor typen verwante records

U verleent of herroept toegangsrechten tot verwante recordtypen in stap 2 van de wizard 'Toegangsprofiel'. Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Toegangsprofiel'.

Verwante recordtypen die worden beheerd via speciale machtigingen verschijnen in alle toegangsprofielen met het toegangsniveau standaard ingesteld op 'Geen toegang'. Wijzigt u de standaardinstelling om aan uw gebruikers het toegangsniveau te verlenen dat zij nodig hebben voor de verschillende recordtypen.

Voorbeeld: het recordtype 'Aangepast object 04' is een verwant recordtype in het bovenliggende recordtype 'Verkoopkans'. In het profiel voor volledige toegang is het toegangsniveau voor het verwante recordtype 'Aangepast object 04' standaard ingesteld op 'Geen toegang'. Het gevolg is dat een gebruiker die deel uitmaakt van een verkoopkansteam met een profiel voor volledige toegang, niet de verwante recordtypen kan zien die gebaseerd zijn op het verwante recordtype 'Aangepast object 04'. Als u wilt dat de gebruiker de records 'Aangepast object 04' op verkoopkansrecords kan zien, wijzigt u het standaardtoegangsniveau.

In dit onderwerp wordt het volgende beschreven:

- Recordrelaties
- Toegangsniveauprofielen voor verwante recordtypen

Recordrelaties

De relatie tussen een bovenliggend recordtype en het verwante recordtype (de onderliggende record) bepaalt welke toegangsniveauprofielen beschikbaar zijn en aan het verwante recordtype kunnen worden toegewezen.

De relatietypen en de beschikbare toegangsniveauprofielen zijn:

- **Een-op-veel-relatie.** In een een-op-veel-relatie zijn de onderliggende records gebaseerd op een primair recordtype en één bovenliggende record kan veel onderliggende records hebben. Voorbeeld: op de pagina 'Verwante informatie account' is 'Verkoopkans' een verwant recordtype dat over een bijbehorend

primair recordtype beschikt dat 'Verkoopkans' heet. De volgende toegangsniveaus zijn beschikbaar voor de een-op-veel-relatie:

- Weergeven
- Alleen-lezen
- Geen toegang
- Primair overnemen

OPMERKING: het toegangsniveau 'Primair overnemen' is alleen beschikbaar voor bepaalde een-op-veel-relaties.

- **Een-op-onderliggend-relatie.** De een-op-onderliggend-relatie lijkt op de een-op-veel-relatie omdat een bovenliggende record veel onderliggende records kan hebben. In een een-op-onderliggend-relatie zijn de onderliggende records echter gebaseerd op een recordtype dat niet over een bijbehorend primair recordtype beschikt. 'Bijlagen', 'Opmerkingen' en 'Teams' zijn een paar voorbeelden van verwante recordtypen die niet over een bijbehorend primair recordtype beschikken.

OPMERKING: een uitzondering op deze regel is de relatie tussen onderliggende relatierecords van een verkoopkans. Hoewel het recordtype 'Relatie' over een bijbehorend primair recordtype beschikt, is de relatie tussen de verkoopkans en de relaties een een-op-onderliggend-relatie. Gebruikers kunnen bestaande relaties aan een verkoopkans toevoegen of relaties uit een verkoopkans verwijderen. Gebruikers kunnen geen nieuwe relaties maken op basis van een verkoopkans.

De volgende toegangsniveaus zijn beschikbaar voor de een-op-onderliggend-relatie:

- Lezen/maken
- Lezen/maken/bewerken
- Lezen/bewerken
- Lezen/bewerken/verwijderen
- Alleen-lezen
- Geen toegang
- Volledig

- **Een-op-alleen-lezen-relatie.** De een-op-alleen-lezen-relatie lijkt op de een-op-onderliggend-relatie. Zoals de naam van de relatie al suggereert, kunnen gebruikers echter geen onderliggende records bewerken of maken in een een-op-alleen-lezen-relatie. 'Controlespoor' is een voorbeeld van een verwant recordtype dat niet over een bijbehorend primair recordtype beschikt. Met Oracle CRM On Demand wordt het recordtype 'Controlespoor' gemaakt. De volgende toegangsniveaus zijn beschikbaar voor de een-op-alleen-lezen-relatie:

- Alleen-lezen
- Geen toegang

- **Veel-op-veel-relatie.** De veel-op-veel-relatie is een relatie tussen twee primaire recordtypen waarbinnen de records van elk recordtype zowel bovenliggend als onderliggend ten opzichte van elkaar kunnen zijn, afhankelijk van de manier waarop de relatie wordt weergegeven. Een account kan bijvoorbeeld veel relaties hebben. Omgekeerd kan een relatie veel accounts hebben. De volgende toegangsniveaus zijn beschikbaar voor de veel-op-veel-relatie:

- Lezen/maken

- Alleen-lezen
- Weergeven
- Geen toegang
- Primair overnemen
- Primair toevoegen/overnemen
- Primair toevoegen/verwijderen/overnemen

OPMERKING: de toegangsniveaus 'Primair toevoegen/overnemen' en 'Primair toevoegen/verwijderen/overnemen' zijn alleen beschikbaar voor geselecteerde veel-op-veel-relaties.

Toegangsniveauopties voor verwante recordtypen

De toegangsniveauopties voor verwante recordtypen zijn:

- **Geen toegang.** De optie 'Geen toegang' is beschikbaar voor alle verwante recordtypen. De optie voorkomt dat de gebruiker records in een verwante lijst kan weergeven.
- **Alleen lezen.** Met het toegangsniveau 'Alleen lezen' wordt voorkomen dat de gebruiker de verwante records in de bovenliggende record kan bewerken.
- **Lezen/maken.** Het toegangsniveau 'Lezen/maken' is beschikbaar voor verwante recordtypen die een-op-onderliggend-records zijn of deel uitmaken van veel-op-veel-relaties. Voor een-op-onderliggend-records kan de gebruiker met het toegangsniveau 'Lezen/maken' een nieuwe record maken of in bestaande records doorschakelen om de details te bekijken, maar de gebruiker kan geen records bewerken of verwijderen. Voor veel-op-veel-relaties kan de gebruiker met het toegangsniveau 'Lezen/maken' een bestaande record als een onderliggende record aan een bovenliggende record koppelen, maar de gebruiker kan geen bestaande koppeling verwijderen.
- **Lezen/maken/bewerken.** Het toegangsniveau 'Lezen/maken/bewerken' is beschikbaar voor verwante recordtypen die een-op-onderliggend-records zijn. Hiermee kan de gebruiker een nieuwe record maken of in bestaande records doorschakelen om de details te bekijken en de record, indien nodig, bewerken. Met het toegangsniveau 'Lezen/maken/bewerken' kan de gebruiker geen onderliggende records verwijderen.
- **Lezen/bewerken.** Het toegangsniveau 'Lezen/bewerken' is beschikbaar voor alle relaties behalve voor verwante records die alleen kunnen worden gelezen in een-op-alleen-lezen-relaties. Met het toegangsniveau 'Lezen/bewerken' kan de gebruiker verwante records weergeven en bewerken.
- **Lezen/bewerken/verwijderen.** Het toegangsniveau 'Lezen/bewerken/verwijderen' is beschikbaar voor verwante recordtypen die onderliggende records in een-op-onderliggend-relaties zijn. Met het toegangsniveau 'Lezen/bewerken/verwijderen' kan de gebruiker in bestaande records doorschakelen om de recorddetails te bekijken, de record bewerken, of de record verwijderen. Met het toegangsniveau 'Lezen/bewerken/verwijderen' kan de gebruiker geen nieuwe onderliggende records maken.
- **Volledig.** Het toegangsniveau 'Volledig' is beschikbaar voor verwante recordtypen die niet over een bijbehorend primair recordtype beschikken. Met het toegangsniveau 'Volledig' kan de gebruiker voor dergelijke recordtypen records maken, weergeven, bewerken en verwijderen.
- **Weergeven.** Het toegangsniveau 'Weergeven' is alleen beschikbaar voor verwante recordtypen in een-op-veel-relaties en veel-op-veel-relaties. Als het toegangsniveau 'Weergeven' wordt geselecteerd, neemt het verwante recordtype de toegangsniveau-instelling van het eigen primaire recordtype over (en niet het toegangsniveau van het bovenliggende recordtype in de relatie). Voorbeeld: als 'Weergeven' het toegangsniveau is voor het verwante recordtype 'Verkoopkans' in het bovenliggende recordtype 'Account',

krijgt elke verwante record 'Verkoopkans' het toegangsniveau van het primaire recordtype 'Verkoopkans' en niet het toegangsniveau van het bovenliggende recordtype 'Account'.

- **Primair overnemen.** Het toegangsniveau 'Primair overnemen' is alleen beschikbaar voor bepaalde een-op-veel en veel-op-veel verwante recordtypen. Het lijkt op het toegangsniveau 'Weergeven' omdat het verwante recordtype de toegangsniveau-instelling van het eigen primaire recordtype krijgt. Als het toegangsniveau 'Primair overnemen' echter wordt geselecteerd en het toegangsprofiel aan een rol is gekoppeld, krijgt het verwante recordtype zowel de rolinstelling van het primaire recordtype als de toegangsinstellingen.

Voorbeeld: als het toegangsniveau voor het verwante recordtype 'Verkoopkans' in het bovenliggende recordtype 'Account' in een toegangsprofiel is ingesteld op 'Primair overnemen', krijgt elke verwante verkoopkansrecord het toegangsniveau van de primaire verkoopkansrecord en niet van de bovenliggende accountrecord. Als het toegangsprofiel aan een rol is gekoppeld, krijgt de verwante verkoopkansrecord vervolgens ook de instelling voor de optie 'Alle records lezen' in de rol. Met rolinstelling en het toegangsniveau wordt bepaald welke records de gebruiker kan zien in de lijst met verwante verkoopkansrecords op de gegevenspagina voor accounts. Voor Oracle CRM On Demand wordt, afhankelijk van het feit of de huidige gebruiker de eigenaar van de accountrecord is, het standaard-toegangsprofiel of het toegangsprofiel van de eigenaar gebruikt om te bepalen welke verwante records de gebruiker kan zien. Dit werkt als volgt:

- Als de instelling 'Alle records lezen' voor het recordtype 'Verkoopkans' in de rol niet is geselecteerd, ziet de gebruiker geen verwante verkoopkansrecords waarvoor de gebruiker niet is geautoriseerd om ze te bekijken.
- Als de instelling 'Alle records lezen' voor het recordtype 'Verkoopkans' in de rol is geselecteerd, ziet de gebruiker alle verwante verkoopkansrecords in de accountrecord.

Voor veel-op-veel-relaties houdt het selecteren van het toegangsniveau 'Primair overnemen' in dat de gebruiker geen relatie tussen twee bestaande records kan toevoegen of verwijderen. Het toegangsniveau 'Primair overnemen' is echter ook beschikbaar in combinatie met het toegangsrecht 'Toevoegen', of in combinatie met de toegangsrechten 'Toevoegen' en 'Verwijderen'.

OPMERKING: als het toegangsniveau 'Primair overnemen' (of een van de combinaties) wordt aangetroffen in de profielen die worden gebruikt voor een verwant recordtype, dan heeft de instelling 'Primair overnemen' voorrang. Voorbeeld: als de toegangs niveaus 'Primair overnemen' en 'Weergeven' allebei worden aangetroffen, vervangt het toegangs niveau 'Primair overnemen' het toegangs niveau 'Weergeven'. Als de toegangs niveaus 'Primair overnemen', 'Alleen lezen' en 'Weergeven' allemaal worden aangetroffen, vervangt het toegangsrecht 'Primair overnemen' de toegangs niveaus 'Weergeven' en 'Alleen lezen'.

- **Primair toevoegen/overnemen.** Het toegangsniveau 'Primair toevoegen/overnemen' is beschikbaar voor verwante records die een veel-op-veel-relatie delen met de bovenliggende record. Het element 'Primair overnemen' van het toegangs niveau 'Primair toevoegen/overnemen' werkt op dezelfde manier als het toegangs niveau 'Primair overnemen'. Met het toegangs niveau 'Primair toevoegen/overnemen' kan de gebruiker echter ook een bestaande verwante record aan de bovenliggende record koppelen. Als een verwante record met succes wordt toegevoegd, krijgt die record het toegangs niveau van de primaire record. Met het toegangs niveau 'Primair toevoegen/overnemen' kunnen gebruikers geen bestaande verwante record verwijderen.
- **Primair toevoegen/verwijderen/overnemen.** Het toegangs niveau 'Primair toevoegen/verwijderen/overnemen' is beschikbaar voor verwante records die een veel-op-veel-relatie delen met de bovenliggende record. Het element 'Primair overnemen' van het toegangs niveau 'Primair toevoegen/verwijderen/overnemen' werkt op dezelfde manier als het toegangs niveau 'Primair overnemen'. Met het toegangs niveau 'Primair toevoegen/verwijderen/overnemen' kan de gebruiker echter ook een

bestaande verwante record aan de bovenliggende record koppelen of de koppeling tussen de records verwijderen (loskoppelen). Wanneer een gebruiker een verwante record verwijdert of loskoppelt, wordt de record niet verwijderd en blijft deze in de database bestaan. Als een verwante record met succes wordt toegevoegd, krijgt die record het toegangsniveau van de primaire record.

In de volgende tabel worden de relaties getoond waarbij het toegangsniveau 'Primair overnemen' beschikbaar is. De relaties in deze tabel zijn een-op-veel-relaties.

OPMERKING: als het toegangsniveau momenteel is ingesteld op 'Weergeven' voor alle relaties die zijn aangegeven in de volgende tabel, is het raadzaam het toegangsniveau van 'Weergeven' te wijzigen in 'Primair overnemen'.

Type bovenliggende record	Type verwante record
Account	Bedrijfsplannen
Account	Gesprekken
Account	Voltooide activiteiten
Account	Aangepast object 04 en hoger
Account	Doelstellingen
Account	Openstaande activiteiten
Account	Verkoopkansen
Account	Accountplannen
Accreditatie	Accreditatieaanvragen
Accreditatie	Aangepast object 04 en hoger
Activiteit	Aangepast object 04 en hoger
Activiteit	Reactieberichten
Aanvraag	Activiteiten
Makelaarprofiel	Aangepast object 04 en hoger
Bedrijfsplan	Accreditatieaanvragen
Bedrijfsplan	Activiteiten
Bedrijfsplan	Bedrijfsplannen
Bedrijfsplan	Certificeringsaanvragen
Bedrijfsplan	Aangepast object 04 en hoger
Bedrijfsplan	Doelstellingen
Bedrijfsplan	Accountplannen
Bedrijfsplan	Relaties plan
Bedrijfsplan	Verkoopkansplannen

Type bovenliggende record	Type verwante record
Campagne	Voltooide activiteiten
Campagne	Aangepast object 04 en hoger
Campagne	Openstaande activiteiten
Certificering	Certificeringsaanvragen
Certificering	Aangepast object 04 en hoger
Claim	Activiteiten
Relatie	Certificeringsaanvragen
Relatie	Inschrijvingen voor cursussen
Relatie	Aangepast object 04 en hoger
Relatie	Registraties examen
Relatie	Doelstellingen
Relatie	Relaties plan
Cursus	Inschrijvingen voor cursussen
Cursus	Aangepast object 04 en hoger
Aangepast object 01	Aangepast object 04 en hoger
Aangepast object 02	Aangepast object 04 en hoger
Aangepast object 03	Aangepast object 04 en hoger
Aangepaste objecten 04 en hoger	Activiteiten
Aangepaste objecten 04 en hoger	Aangepast object 04 en hoger
Aangepaste objecten 04 en hoger	Verkoopkansen
Registratie deal	Activiteiten
Registratie deal	Aangepast object 04 en hoger
Dealer	Voltooide activiteiten
Dealer	Aangepast object 04 en hoger
Dealer	Openstaande activiteiten
Dealer	Verkoopkansen
Examen	Aangepast object 04 en hoger

Type bovenliggende record	Type verwante record
Examen	Registraties examen
Rekening	Activiteiten
Rekening	Verkoopkansen
Financieel plan	Activiteiten
Financieel plan	Verkoopkansen
Fonds	Activiteiten
Fonds	Aangepast object 04 en hoger
Fondsaanvraag	Voltooide activiteiten
Fondsaanvraag	Aangepast object 04 en hoger
Fondsaanvraag	Openstaande activiteiten
Huishouden	Aangepast object 04 en hoger
Voorraadcontrolerapport	Voorraad monsters
Voorraadperiode	Voorraad monsters
Lead	Voltooide activiteiten
Lead	Aangepast object 04 en hoger
Lead	Openstaande activiteiten
MDF-aanvraag	Activiteiten
MDF-aanvraag	Aangepast object 04 en hoger
Gebeurtenis medische opleiding	Voltooide activiteiten
Gebeurtenis medische opleiding	Aangepast object 04 en hoger
Gebeurtenis medische opleiding	Openstaande activiteiten
Berichtgevingsplan	Reactieberichten
Berichtgevingsplan	Items berichtgevingsplan
Item berichtgevingsplan	Reactieberichten
Item berichtgevingsplan	Itemrelaties berichtgevingsplan
Doelstelling	Accreditatieaanvragen
Doelstelling	Activiteiten
Doelstelling	Certificeringsaanvragen
Doelstelling	Inschrijvingen voor cursussen

Type bovenliggende record	Type verwante record
Doelstelling	Aangepast object 04 en hoger
Doelstelling	Registraties examen
Doelstelling	Doelstellingen
Doelstelling	Verkoopkansen
Verkoopkans	Voltooide activiteiten
Verkoopkans	Aangepast object 04 en hoger
Verkoopkans	Openstaande activiteiten
Verkoopkans	Verkoopkansplannen
Verkoopkans	Subverkoopkansen
Partner	Accreditatieaanvragen
Partner	Bedrijfsplannen
Partner	Voltooide activiteiten
Partner	Inschrijvingen voor cursussen
Partner	Aangepast object 04 en hoger
Partner	Registraties examen
Partner	Openstaande activiteiten
Periode	Bedrijfsplannen
Periode	Doelstellingen
Polis	Activiteiten
Polis	Aangepast object 04 en hoger
Polis	Verkoopkansen
Portefeuille	Voltooide activiteiten
Portefeuille	Aangepast object 04 en hoger
Portefeuille	Openstaande activiteiten
Programma	Aangepast object 04 en hoger
Programma	Verkoopkansen
Monstertransactie	Transactie-items
Serviceaanvraag	Voltooide activiteiten
Serviceaanvraag	Aangepast object 04 en hoger

Type bovenliggende record	Type verwante record
Serviceaanvraag	Openstaande activiteiten
Oplossing	Aangepast object 04 en hoger
Oplossing	Itemrelaties berichtgevingsplan
Oplossing	Items berichtgevingsplan
Aanvraag speciale prijs	Activiteiten
Aanvraag speciale prijs	Aangepast object 04 en hoger
Voertuig	Aangepast object 04 en hoger

In de volgende tabel worden de relaties weergegeven, waarbij het toegangsniveau 'Primair overnemen' en de combinaties daarvan ('Primair overnemen', 'Primair toevoegen/overnemen' en 'Primair toevoegen/verwijderen/overnemen') beschikbaar zijn. De relaties in deze tabel zijn veel-op-veel-relaties.

OPMERKING: als u momenteel het toegangsniveau 'Lezen/maken' gebruikt voor de veel-op-veel-relaties die in de volgende tabel zijn aangegeven, dan is het raadzaam dat u het toegangsniveau 'Lezen/maken' wijzigt in een van de combinaties van 'Primair overnemen' in de verwante recordtypen.

Type bovenliggende record	Type verwante record
Campagne	Verkoopkansen
Relatie	Gesprekken
Relatie	Voltooide activiteiten
Relatie	Openstaande activiteiten
Relatie	Verkoopkansen
Aangepast object 01	Voltooide activiteiten
Aangepast object 01	Openstaande activiteiten
Aangepast object 01	Verkoopkansen
Aangepast object 02	Voltooide activiteiten
Aangepast object 02	Openstaande activiteiten
Aangepast object 02	Verkoopkansen
Aangepast object 03	Voltooide activiteiten
Aangepast object 03	Openstaande activiteiten
Aangepast object 03	Verkoopkansen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen

Klik op de volgende koppelingen om voorbeelden te bekijken van de manier waarop toegangsrechten van gebruikers in Oracle CRM On Demand worden berekend:

- [Voorbeeld 1: het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken](#) (op pagina 1262)
- [Voorbeeld 2: het toegangsniveau 'Primair overnemen' gebruiken](#) (op pagina 1267)
- [Voorbeeld 3: gegevens beveiligen met boeken](#) (op pagina 1270)

De toegangsrechten in de voorbeelden zijn gebaseerd op bepaalde configuraties van gebruikersrollen, toegangsprofielen en andere toegangsbeheercomponenten. De toegangsrechten voor een geautoriseerde gebruiker worden iedere keer dat de gebruiker Oracle CRM On Demand gebruikt in Oracle CRM On Demand berekend. De toegangsrechten worden in Oracle CRM On Demand vastgesteld op basis van de rol van de gebruiker en alle toegangsprofielen die van toepassing zijn via eigenaarttoegangsprofielen, standaardtoegangsprofielen, de rapportagehiërarchie, lidmaatschap van aangepaste boeken, gebruikersdelegatie en teamlidmaatschap, die *toegangsbeheercomponenten* worden genoemd.

OPMERKING: gebruikers kunnen werknemers van uw bedrijf of werknemers van een partnerorganisatie zijn. Gebruikers kunnen ook externe systemen zijn die toegang hebben tot Oracle CRM On Demand.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)
- [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273)

Voorbeeld 1: het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken

Dit onderwerp bevat een voorbeeld van de manier waarop in Oracle CRM On Demand toegangsrechten van gebruikers worden berekend.

In dit voorbeeld beschikt Amanda Jacobsen over de rol 'Verkoper'. Amanda kan nieuwe accounts maken en alle andere accountrecords bekijken. Zij mag verkoopkansen maken, maar zij kan alleen verkoopkansen zien waarvan zij de eigenaar is of waarvoor zij is gemachtigd.

In de volgende tabel worden de recordtype-instellingen van de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Heeft toegang	Maken	Alle records lezen
Account	Ja	Ja	Ja
Verkoopkansen	Ja	Ja	Nee

De rol 'Verkoper' geeft Amanda volledige controle over de accounts en verkoopkansen die zij maakt en geeft haar beperkte rechten voor records waarvan zij geen eigenaar is. Voor de rol 'Verkoper' zijn twee toegangsprofielen nodig: een toegangsprofiel eigenaar en een standaard-toegangsprofiel.

In de volgende tabel worden de instellingen voor het toegangsprofiel 'Eigenaar' voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Lezen/bewerken/verwijderen	Verkoopkansen	Weergeven
Verkoopkans	Lezen/bewerken/verwijderen	Niet van toepassing	Niet van toepassing

In de volgende tabel worden de instellingen voor het toegangsprofiel 'Standaard' voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Alleen lezen	Verkoopkansen	Weergeven
Verkoopkans	Alleen lezen	Niet van toepassing	Niet van toepassing

In dit voorbeeld voor de berekening van toegangsrechten wordt ervan uitgegaan dat het selectievakje voor de overname van het bovenliggende team niet is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel. Zie [Toegang doorvoeren via teamovername](#) (op pagina 1243) voor meer informatie over dit selectievakje.

David Bloom beschikt ook over de rol 'Verkoper' in hetzelfde bedrijf. David heeft dezelfde toegangsrechten als Amanda.

Amanda is de eigenaar van verkoopkans X, die is gekoppeld aan account 1. David creëert een verkoopkans Y en koppelt deze ook aan account 1. Amanda maakt niet deel uit van het team verkoopkansen.

Als Amanda de lijst met accounts in haar bedrijf bekijkt, kan zij alle accounts zien omdat met haar rol alle accounts zichtbaar zijn, inclusief de accounts waarvan zij geen eigenaar is. In de volgende tabel worden de records weergegeven die Amanda kan zien als zij op de accountnaam 'Account 1' klikt om in de record door te schakelen. Voor dit voorbeeld worden alleen de relevante velden en kolommen weergegeven.

Accountgegevens: account 1	
Accountgegevens	
Naam account:	Account 1
Eigenaar:	Jonathan Hope
Verkoopkansen	
Naam verkoopkans	Eigenaar
Verkoopkans X	Amanda Jacobsen
Verkoopkans Y	David Bloom

Accountgegevens: account 1		
Accountteam		
Achternaam	Voornaam	Accounttoegang
Hope	Jonathan	Eigenaar

Zichtbaarheid verwante records in voorbeeld 1

Om te bepalen welke verwante verkoopkansrecords Amanda in dit voorbeeld op de account kan zien, worden de toegangsrechten van Amanda als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

- 1 Alle toepasselijke toegangsniveaus voor het aan de verkoopkans verwante recordtype in deze bovenliggende accountrecord worden als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

OPMERKING: als er meerdere toegangsniveaus worden gevonden in de verschillende componenten voor toegangscontrole, worden deze allemaal meegenomen bij het berekenen van toegangsrechten.

- Vaststellen of Amanda eigenaar is van de bovenliggende account.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda met haar rol alle accountrecords kan lezen.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja. Met haar rol kan Amanda alle accountrecords lezen en daarom kan Amanda de account zien. Omdat Amanda niet de eigenaar is van de bovenliggende account, wordt haar standaardtoegangsprofiel gebruikt. Het toegangsniveau voor het aan de verkoopkans verwante recordtype in het standaardtoegangsprofiel van Amanda is 'Weergeven'.

- Vaststellen of de bovenliggende record is opgenomen in een boek waarvan Amanda lid is.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda lid is van het accountteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of ondergeschikten van Amanda (direct of indirect) lid zijn van het accountteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

Als het antwoord op deze vraag ja is (dat wil zeggen dat een of meer ondergeschikten van Amanda lid zijn van het accountteam), wordt het toegangsniveau voor het aan de verkoopkans verwante recordtype voor al die ondergeschikten met Oracle CRM On Demand opgehaald uit het bijbehorende toegangsprofiel. Het toegangsprofiel dat in het veld 'Accounttoegang' in het teamlidmaatschap van de ondergeschikte in de account is toegewezen, wordt in dat geval gebruikt (niet het toegangsprofiel dat in het veld 'Toegang verkoopkans' is toegewezen).

- Vaststellen of Amanda door delegatie toegang heeft tot de accountrecord.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- 2 Vervolgens worden de volgende bewerkingen in Oracle CRM On Demand uitgevoerd:

- Vaststellen of Amanda met haar rol basistoegang heeft tot verkoopkansrecords.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja omdat in de gebruikersrol de optie 'Heeft toegang' is geselecteerd voor het recordtype 'Verkoopkans'.

- Vaststellen of Amanda met haar rol over de machtiging voor het recordtype 'Verkoopkans' beschikt.

Verkoopkansen worden niet door middel van machtigingen beheerd. Daardoor hebben de machtigingen in dit voorbeeld geen invloed op de berekening van Amanda's toegangsrechten.

- Vaststellen of het toegangsniveau van toegangsprofielen in de berekening is ingesteld op 'Primair overnemen' of een combinatie ervan.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- 3 Vervolgens worden alle gevonden toegangsniveaus in Oracle CRM On Demand gecontroleerd en wordt het hoogste machtigingsniveau vastgesteld. In dit geval is 'Weergeven' het hoogste machtigingsniveau dat is gevonden. Het toegangsniveau 'Primair overnemen' is niet aanwezig en daarom worden alle onderliggende verkoopkansrecords weergegeven, inclusief de records waarvoor de gebruiker niet gemachtigd is om deze te bekijken.

Acties voor verwante records in voorbeeld 1

Als een gebruiker een actie op een verwant record probeert uit te voeren, moet in Oracle CRM On Demand worden vastgesteld of de gebruiker over de juiste toegangsrechten voor die actie beschikt. In dit voorbeeld kan Amanda proberen om de recordgegevens te lezen, of de record te bewerken, of de record te verwijderen. De volgende twee gevallen worden besproken:

- In geval 1 probeert Amanda een actie op verkoopkans X uit te voeren.
- In geval 2 probeert Amanda een actie op verkoopkans Y uit te voeren.

Geval 1: Amanda probeert een actie uit te voeren op verkoopkans X, waarvan zij de eigenaar is.

De toegangsrechten van Amanda worden als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

- 1 Alle toepasselijke toegangsniveaus voor het aan de verkoopkans verwante recordtype in deze bovenliggende accountrecord worden als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

OPMERKING: als er meerdere toegangsniveaus worden gevonden in de verschillende componenten voor toegangscontrole, worden deze allemaal meegenomen bij het berekenen van toegangsrechten.

- Vaststellen of Amanda eigenaar is van de bovenliggende account.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda met haar rol alle verkoopkansrecords kan lezen.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee. Hoewel Amanda de bovenliggende accountrecord kan bekijken omdat haar standaardtoegangsprofiel wordt gebruikt, wordt haar standaardtoegangsprofiel niet gebruikt voor de verkoopkansrecord.

- Vaststellen of de verkoopkansrecord is opgenomen in een boek waarvan Amanda lid is.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda lid is van het verkoopkansteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja. Amanda is eigenaar van de verkoopkans en maakt daarom deel uit van het verkoopkansteam. Het toegangsniveau van het primaire verkoopkansrecordtype van het standaardtoegangsprofiel van Amanda (het toegangsprofiel 'Standaard' voor de rol 'Verkoper') is 'Lezen/bewerken/verwijderen'.

- Vaststellen of ondergeschikten van Amanda (direct of indirect) lid zijn van het verkoopkansteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda door delegatie toegang heeft tot de accountrecord.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

2 Vervolgens worden de volgende bewerkingen in Oracle CRM On Demand uitgevoerd:

- Vaststellen of Amanda met haar rol basistoegang heeft tot verkoopkansrecords.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja omdat in Amanda's rol de optie 'Heeft toegang' is geselecteerd voor het recordtype 'Verkoopkans'.

- Vaststellen of Amanda met haar rol over de machtiging voor het recordtype 'Verkoopkans' beschikt.

Het recordtype 'Verkoopkans' wordt niet door middel van machtigingen beheerd. Daardoor hebben de machtigingen in dit voorbeeld geen invloed op de berekening van de toegangsrechten van Amanda.

- Vaststellen of het toegangsniveau van toegangsprofielen in de berekening is ingesteld op 'Primair overnemen' of een combinatie ervan.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

3 Vervolgens worden alle gevonden toegangsniveaus in Oracle CRM On Demand gecontroleerd en wordt het hoogste machtigingsniveau vastgesteld. In dit geval is 'Lezen/bewerken/verwijderen' het hoogste machtigingsniveau dat is gevonden.

Geval 2: Amanda probeert een actie uit te voeren op verkoopkans Y, waarvan David Bloom de eigenaar is.

De toegangsrechten van Amanda worden als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

1 Alle toepasselijke toegangsniveaus voor het aan de verkoopkans verwante recordtype in deze bovenliggende accountrecord worden als volgt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd:

OPMERKING: als er meerdere toegangsniveaus worden gevonden in de verschillende componenten voor toegangscontrole, worden deze allemaal meegenomen bij het berekenen van toegangsrechten.

- Vaststellen of Amanda eigenaar is van de bovenliggende account.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda met haar rol alle verkoopkansrecords kan lezen.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee. Hoewel Amanda de bovenliggende accountrecord kan bekijken omdat haar standaardtoegangsprofiel wordt gebruikt, wordt haar standaardtoegangsprofiel niet gebruikt voor de verkoopkansrecord.

- Vaststellen of de verkoopkansrecord is opgenomen in een boek waarvan Amanda lid is.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda lid is van het verkoopkansteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of ondergeschikten van Amanda (direct of indirect) lid zijn van het verkoopkansteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda door delegatie toegang heeft tot de accountrecord.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

2 Vervolgens worden de volgende bewerkingen in Oracle CRM On Demand uitgevoerd:

- Vaststellen of Amanda met haar rol basistoegang heeft tot verkoopkansrecords.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja omdat in Amanda's rol de optie 'Heeft toegang' is geselecteerd voor het recordtype 'Verkoopkans'.

- Vaststellen of Amanda met haar rol over de machtiging voor het recordtype 'Verkoopkans' beschikt.

Het recordtype 'Verkoopkans' wordt niet door middel van machtigingen beheerd. Daardoor hebben de machtigingen in dit voorbeeld geen invloed op de berekening van de toegangsrechten van Amanda.

- Vaststellen of het toegangsniveau van toegangsprofielen in de berekening is ingesteld op 'Primair overnemen' of een combinatie ervan.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

3 Vervolgens worden alle gevonden toegangsniveaus in Oracle CRM On Demand gecontroleerd en wordt het hoogste machtigingsniveau vastgesteld. In dit geval is 'Geen toegang' het uiteindelijke toegangsniveau.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor aanvullende voorbeelden:

- [Voorbeeld 2: het toegangsniveau 'Primair overnemen' gebruiken](#) (op pagina 1267)
- [Voorbeeld 3: gegevens beveiligen met boeken](#) (op pagina 1270)

Voorbeeld 2: het toegangsniveau 'Primair overnemen' gebruiken

In dit onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van hoe de toegangsrechten van gebruikers in Oracle CRM On Demand worden bepaald.

In dit voorbeeld is Amanda Jacobsen een verkoper in haar bedrijf. Amanda kan nieuwe accounts maken en alle andere accountrecords weergeven. Ze kan ook verkoopkansen maken, maar ze kan alleen de verkoopkansen weergeven waarvan ze eigenaar is of waarvoor ze specifiek toestemming heeft gekregen om ze weer te geven.

In de volgende tabel staan de recordtype-instellingen voor de verkopersrol.

Primair type record	Heeft toegang	Maken	Alle records lezen
Account	Ja	Ja	Ja

Primair type record	Heeft toegang	Maken	Alle records lezen
Verkoopkans	Ja	Ja	Nee

De verkopersrol geeft Amanda volledige rechten ten aanzien van de accounts en de verkoopkansen die zij heeft gemaakt en beperkte rechten ten aanzien van de records waarvan zij niet de eigenaar is. Voor de verkopersrol zijn twee toegangsprofielen nodig: een toegangsprofiel voor de eigenaar en een standaardtoegangsprofiel.

In de volgende tabel staan voor de verkopersrol de instellingen voor het toegangsprofiel voor de eigenaar.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Lezen/bewerken/verwijderen	Verkoopkansen	Primair overnemen
Verkoopkans	Lezen/bewerken/verwijderen	Niet van toepassing	Niet van toepassing

In de volgende tabel worden de instellingen voor het toegangsprofiel 'Standaard' voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Alleen lezen	Verkoopkansen	Primair overnemen
Verkoopkans	Alleen lezen	Niet van toepassing	Niet van toepassing

In dit voorbeeld voor de berekening van toegangsrechten wordt ervan uitgegaan dat het selectievakje voor de overname van het bovenliggende team niet is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel. Zie [Toegang doorvoeren via teamovername](#) (op pagina 1243) voor meer informatie over dit selectievakje.

David Bloom is ook een verkoper bij hetzelfde bedrijf. David heeft dezelfde rechten als Amanda.

Amanda is de eigenaar van verkoopkans X, die is gekoppeld aan account 1. David creëert een verkoopkans Y en koppelt deze ook aan account 1. Amanda maakt niet deel uit van het team verkoopkansen.

Als Amanda de lijst met accounts in haar bedrijf bekijkt, kan zij alle accounts zien omdat met haar rol alle accounts zichtbaar zijn, inclusief de accounts waarvan zij geen eigenaar is. In de volgende tabel worden de records weergegeven die Amanda kan zien als zij op de accountnaam 'Account 1' klikt om in de record door te schakelen. Voor dit voorbeeld worden alleen de relevante velden en kolommen weergegeven.

Accountgegevens: account 1	
Accountgegevens	
Naam account:	Account 1
Eigenaar:	Jonathan Hope
Verkoopkansen	
Naam verkoopkans	Eigenaar

Accountgegevens: account 1		
Verkoopkans X		Amanda Jacobsen
Accountteam		
Achternaam	Voornaam	Accounttoegang
Hope	Jonathan	Eigenaar
Bloom	David	Deelnemer

Weergave van verwante records in voorbeeld 2

Om te bepalen welke verwante verkoopkansrecords Amanda kan weergeven voor de account in dit voorbeeld, worden in Oracle CRM On Demand Amanda's toegangsrechten als volgt gecontroleerd:

- 1 Alle toepasselijke toegangsniveaus voor het aan de verkoopkans gerelateerde type record in deze bovenliggende accountrecord worden als volgt gecontroleerd:

- Vaststellen of Amanda eigenaar is van de bovenliggende account.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda met haar rol alle accountrecords kan lezen.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja. Amanda kan met haar rol alle accountrecords lezen en dus kan Amanda de account weergeven. Omdat Amanda niet de eigenaar van de bovenliggende account is, wordt haar standaardtoegangsprofiel gebruikt. Het toegangsniveau voor het aan de verkoopkans verwante type record in Amanda's standaardtoegangsprofiel is 'Primair overnemen'.

- Vaststellen of de bovenliggende record is opgenomen in een boek waarvan Amanda lid is.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of Amanda lid is van het accountteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

- Vaststellen of ondergeschikten van Amanda (direct of indirect) lid zijn van het accountteam.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

Als het antwoord ja is (dus als een of meer van Amanda's ondergeschikten lid is van het accountteam), wordt voor elk van de desbetreffende ondergeschikten het toegangsniveau voor het aan de verkoopkans verwante type record opgehaald uit het desbetreffende toegangsprofiel. In dat geval wordt het toegangsprofiel gebruikt dat is toegewezen in het veld 'Accounttoegang' in het teamlidmaatschap van de medewerker voor de account (dus niet het toegangsprofiel dat is toegewezen in het veld 'Toegang verkoopkans').

- Vaststellen of Amanda door delegatie toegang heeft tot de accountrecord.

In dit voorbeeld luidt het antwoord nee.

2 Vervolgens worden de volgende bewerkingen in Oracle CRM On Demand uitgevoerd:

- Vaststellen of Amanda met haar rol basistoegang heeft tot verkoopkansrecords.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja omdat in Amanda's rol de optie 'Heeft toegang' is geselecteerd voor het recordtype 'Verkoopkans'.

- Vaststellen of Amanda met haar rol over de machtiging voor het recordtype 'Verkoopkans' beschikt.

Verkoopkansen worden niet door middel van machtigingen beheerd. Daardoor hebben de machtigingen in dit voorbeeld geen invloed op de berekening van Amanda's toegangsrechten.

- Vaststellen of het toegangsniveau van toegangsprofielen in de berekening is ingesteld op 'Primair overnemen' of een combinatie ervan.

In dit voorbeeld luidt het antwoord ja en daarom worden in Oracle CRM On Demand de volgende verkoopkansrecords voor de account weergegeven:

- Alle gekoppelde verkoopkansrecords waarvan Amanda de eigenaar is.
- Alle gekoppelde verkoopkansrecords die Amanda kan weergeven via alle andere onderdelen voor toegangsbeheer.

Amanda kan met haar rol geen verkoopkansen zien waarvan ze niet de eigenaar is en dus ziet ze de verkoopkans niet die David Bloom heeft gemaakt.

Acties voor verwante records in voorbeeld 2

Als Amanda in dit voorbeeld een actie probeert uit te voeren voor verkoopkans X, worden haar toegangsrechten op dezelfde manier vastgesteld en is het resultaat hiervan identiek aan het resultaat van situatie 1 in [Voorbeeld 1: het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken](#) (op pagina 1262). Het uiteindelijke toegangsniveau is Lezen/bewerken/verwijderen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor aanvullende voorbeelden:

- [Voorbeeld 1: het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken](#) (op pagina 1262)
- [Voorbeeld 3: gegevens beveiligen met boeken](#) (op pagina 1270)

Voorbeeld 3: gegevens beveiligen met boeken

Dit onderwerp bevat een voorbeeld van de manier waarop in Oracle CRM On Demand toegangsrechten van gebruikers worden berekend.

In dit voorbeeld maakt een bedrijf gebruik van aangepaste boeken om de gegevens te rangschikken op rayon. In dit voorbeeld worden twee boeken gebruikt: 'Zuidwest' en 'Oost'.

Het boek 'Zuidwest' heeft drie leden:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Alle gebruikers in het boek 'Zuidwest' hebben in hun boekrol het toegangsprofiel 'Alleen lezen'.

Het boek 'Oost' heeft drie leden:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Alle gebruikers in het boek 'Oost' hebben het toegangsprofiel 'Alleen lezen' in hun boeklidmaatschapsrecord.

Als een van de gebruikers een account- of verkoopkansrecord maakt, wordt in een automatisch (workflow)proces het juiste boek toegewezen aan de record. Het boek wordt toegewezen op basis van het kenmerk 'Rayon' van de record.

Alle gebruikers hebben de rol 'Verkoper'. Ze kunnen nieuwe accounts en verkoopkansen maken. Zij kunnen alle account- en verkoopkansrecords in hun rayon weergeven, maar niet in andere rayons.

In de volgende tabel worden de recordtype-instellingen voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Heeft toegang	Maken	Alle records lezen
Account	Ja	Ja	Nee
Verkoopkans	Ja	Ja	Nee

Alle gebruikers hebben volledig beheer over de accounts en verkoopkansen die ze maken, maar ze hebben beperkte rechten voor records waarvan ze geen eigenaar zijn. Voor de rol 'Verkoper' zijn twee toegangsprofielen vereist: een eigenaarstoegangsprofiel en een standaardtoegangsprofiel.

In de volgende tabel worden de instellingen voor het toegangsprofiel 'Eigenaar' voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Lezen/bewerken/verwijderen	Verkoopkansen	Primair overnemen
		Boeken	Alleen lezen
Verkoopkans	Lezen/bewerken/verwijderen	Boeken	Alleen lezen

In de volgende tabel worden de instellingen voor het toegangsprofiel 'Standaard' voor de rol 'Verkoper' weergegeven.

Primair type record	Toegangsniveau	Type verwante record	Toegangsniveau
Account	Alleen lezen	Verkoopkansen	Primair overnemen
		Boeken	Alleen lezen
Verkoopkans	Alleen lezen	Boeken	Alleen lezen

OPMERKING: voor alle primaire recordtypen die boeken ondersteunen is de relatie met het verwante recordtype 'Boeken' een een-op-onderliggend-relatie.

In dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' niet is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel. Zie [Toegang doorvoeren via teamovername](#) (op pagina 1243) voor meer informatie over dit selectievakje.

Als Amanda Jacobsen de lijst met bedrijfsaccounts weergeeft, ziet ze de accounts in het boek 'Zuidwest' en de accounts waarvan ze eigenaar is. Andere accounts worden niet weergegeven.

De volgende tabel bevat de records die Amanda kan zien als ze klikt op de accountnaam van 'Account 1' om de records op lager niveau weer te geven. In dit voorbeeld worden alleen de relevante velden en kolommen weergegeven.

Accountgegevens: account 1		
Accountgegevens		
Naam account:	Account 1	
Eigenaar:	Jonathan Hope	
Verkoopkansen		
Naam verkoopkans		Eigenaar
Verkoopkans X		Amanda Jacobsen
Verkoopkans Y		David Bloom
Accountteam		
Achternaam	Voornaam	Accounttoegang
Hope	Jonathan	Eigenaar

Amanda ziet twee verkoopkansen omdat deze voorkomen in het boek 'Zuidwest' waarvan zij lid is. Alle leden van het boek 'Zuidwest' kunnen deze verkoopkansen zien.

Jonathan Hope is lid van het boek 'Oost'. Als Jonathan zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand, kan hij ook 'Account 1' zien omdat hij eigenaar is van deze account. Hij kan echter geen verkoopkansen zien die verwant zijn met 'Account 1', maar waarvan hij geen eigenaar is. Deze beveiliging wordt geregeld door het toegangsniveau 'Primair overnemen' voor het aan 'Verkoopkansen' verwante recordtype voor accounts.

Rick Rogers en Raj Kumar, die lid zijn van het boek 'Oost', kunnen de records 'Account 1', 'Verkoopkans X' of 'Verkoopkans Y' niet zien. Zij kunnen de account niet weergeven omdat deze niet voorkomt in het boek 'Oost' en omdat hun rol geen rechten heeft voor weergave van accountrecords waarvan zij geen eigenaar zijn. Ze zien ook 'Verkoopkans X' of 'Verkoopkans Y' niet omdat deze verkoopkansen niet voorkomen in het boek 'Oost' en omdat ze geen rechten hebben voor weergave van verkoopkansen waarvan zij geen eigenaar zijn.

Amanda kan 'Verkoopkans Y', eigendom van David Bloom, niet wijzigen. Dit heeft de volgende redenen:

- Amanda is niet de eigenaar van de account en haar eigendomstoegangsprofiel wordt dan ook niet gebruikt.
- Met Amanda's rol wordt voorkomen dat zij toegang krijgt tot verkoopkansrecords waarvan ze geen eigenaar is, zodat ook haar standaardtoegangsprofiel niet wordt gebruikt.

- Het enige toegangsprofiel dat hier actief is, is het 'Alleen lezen' toegangsprofiel dat Amanda heeft via haar lidmaatschap van het boek 'Zuidwest'.

Amanda's toegangsniveau voor 'Verkoopkans Y' is dus 'Alleen lezen'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor aanvullende voorbeelden:

- [Voorbeeld 1: het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken](#) (op pagina 1262)
- [Voorbeeld 2: het toegangsniveau 'Primair overnemen' gebruiken](#) (op pagina 1267)

Toegangsprofielen instellen

U kunt bestaande toegangsprofielen bewerken of u kunt toegangsprofielen toevoegen door als volgt te werk te gaan:

- Nieuwe profielen maken
- Een bestaand profiel kopiëren en de toegangsniveaus wijzigen.

Voordat u begint. Als u toegangsprofielen in uw bedrijf wilt weergeven, maken of wijzigen, moet voor uw rol de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' zijn ingesteld.

Ga als volgt te werk om een toegangsprofiel in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
 - 3 Klik in de sectie 'Beheer toegangsprofielen' op de koppeling 'Toegangsprofielen'.
 - 4 Voer een van de volgende stappen uit in 'Lijst toegangsprofielen':
 - Als u een nieuw profiel wilt maken, klikt u op de titelbalk op 'Nieuw'.
 - Als u een bestaand profiel wilt bewerken, klikt u op 'Bewerken' voor het desbetreffende profiel.
 - Als u een nieuw profiel wilt maken op basis van een bestaand profiel, klikt u voor de profielnaam op 'Kopiëren'.
- Met de wizard 'Toegangsprofielen' wordt u stapsgewijs door het proces geleid.
- 5 In stap 1, 'Naam toegangsprofiel', voert u een naam en een omschrijving in, en stelt u de overige velden in als gewenst. De overige velden worden beschreven in de volgende tabel.

Veld	Omschrijving
Markeren voor vertaling	<p>Het selectievakje 'Markeren voor vertaling' is alleen ingeschakeld in de volgende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De naam van een bestaand toegangsprofiel wordt gewijzigd

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> De naam van een bestaand toegangsprofiel is al vertaald in een of meer andere talen <p>In deze gevallen kunt u met het selectievakje 'Markeren voor vertaling' aangeven of de vertaalde naam van het toegangsprofiel wordt vervangen door de nieuwe naam of niet. Afhankelijk van de instelling van dit selectievakje wordt de naam van het toegangsprofiel als volgt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' inschakelt, wordt de nieuwe naam weergegeven in de taal waarin deze is ingevoerd, ongeacht welke taal wordt gebruikt voor weergave van de lijst met toegangsprofielen. Als de lijst met toegangsprofielen wordt weergegeven in de taal waarin de nieuwe naam is ingevoerd, wordt de naam weergegeven in het standaardlettertype. Als de lijst echter in een andere taal wordt weergegeven, verschijnt de naam met blauwe letters en tussen vierkante haken. Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, verschijnt de naam in de lijst met toegangsprofielen in de taal waarin deze naam is ingevoerd. Als de lijst met toegangsprofielen echter in een andere taal wordt weergegeven, is de originele vertaalde naam van het toegangsprofiel zichtbaar. <p>Het selectievakje 'Markeren voor vertaling' heeft geen effect wanneer een nieuw toegangsprofiel wordt toegevoegd. In dat geval wordt de naam automatisch weergegeven in de lijst met toegangsprofielen in alle talen. Als de lijst met toegangsprofielen wordt weergegeven in de taal waarin de nieuwe naam is ingevoerd, wordt de naam weergegeven in het standaardlettertype. Als de lijst met toegangsprofielen in een andere taal wordt weergegeven, verschijnt de naam van het nieuwe toegangsprofiel met blauwe letters en tussen vierkante haken.</p>
Toekenbaar aan teamleden	Schakel dit selectievakje in als u het toegangsprofiel toekenbaar wilt maken aan teamleden.
Toekenbaar aan gebruikers van boeken	Schakel dit selectievakje in als u het toegangsprofiel toekenbaar wilt maken aan gebruikers van boeken. Zie Toegangsprofielen voor boeken maken (op pagina 1307) voor meer informatie.
Uitgeschakeld	Schakel dit selectievakje in als u het toegangsprofiel wilt uitschakelen. Een uitgeschakeld toegangsprofiel kan niet worden gebruikt in nieuwe koppelingen met rollen, teams of boekingen. Als een uitgeschakeld toegangsprofiel eerder was gekoppeld aan een rol, team of boek, blijft dit als zodanig geldig totdat u een ander toegangsprofiel aan de rol, het team of het boek toewijst.

OPMERKING: de selectievakjes 'Toekenbaar aan teamleden' en 'Toekenbaar aan gebruikers van boeken' zijn standaard ingeschakeld voor de vooraf ingestelde toegangsprofielen 'Bewerken', 'Volledig'

en 'Alleen lezen'. Wanneer een gebruiker iemand toevoegt aan een team of een boek, bevat de keuzelijst 'Toegangsprofielen' die op de pagina 'Gebruikers toevoegen' of de pagina 'Gebruikers bewerken' wordt weergegeven deze vooraf gedefinieerde profielen. Als u wilt voorkomen dat een van deze drie toegangsprofielen wordt toegewezen aan een gebruiker in een boek of een boek van een gebruiker in een team, schakelt u het desbetreffende selectievakje voor dat toegangsprofiel uit.

1 Ga als volgt te werk in stap 2, 'Toegangsniveaus opgeven':

a Selecteer het toegangsniveau voor de primaire recordtypen. U kunt kiezen uit:

- Alleen lezen
- Lezen/bewerken
- Lezen/bewerken/verwijderen

Zie [Toegangsniveaus voor typen primaire records](#) (op pagina 1252) voor meer informatie over toegangsniveaus voor typen primaire records.

b Klik op de koppeling 'Verwante informatie' om de toegangsniveaus voor verwante recordtypen voor een type primaire record op te geven.

De meeste recordtypen hebben een koppeling 'Verwante informatie'. Verwante informatie wordt als gekoppelde records weergegeven op de gegevenspagina's voor records.

c Selecteer het toegangsniveau voor verwante informatie.

De keuzelijst met toegangsniveaus in het veld voor het toegangsniveau van elk verwant recordtype is afhankelijk van de relatie van het verwante recordtype met het bovenliggende recordtype. Afhankelijk van het toegangsniveau dat u instelt in dit veld en in de wizard 'Rollenbeheer', kunt u gebruikers toestaan of weigeren om records van het desbetreffende recordtype te maken, bij te werken of weer te geven.

Zie [Toegangsniveaus voor typen verwante records](#) (op pagina 1253) voor meer informatie.

OPMERKING: als u een nieuwe verkoopkans wilt maken, moet het toegangsniveau van het aan recordtype 'Verkoopkans' verwante recordtype 'Omzet' zijn ingesteld op 'Volledig'.

Zie [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#) (op pagina 185) voor meer informatie over de vereiste instellingen voor het converteren van leads. Zie [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van dealregistraties](#) (zie ["Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties"](#) op pagina 379) voor meer informatie over de vereiste instellingen voor het converteren van dealregistraties.

d Nadat u de toegangsniveaus voor verwante recordtypen van een primair recordtype hebt ingesteld, klikt u op 'Vorige' om terug te gaan naar de beginpagina van stap 2 van de wizard.

2 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan zodra u klaar bent met het instellen van de toegangsniveaus voor de primaire en verwante recordtypen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toegangsprofielbeheer](#) (op pagina 1239)

- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Toegangsprofielen in teams, groepen en boeken](#) (op pagina 1242)
- [Toegang doorvoeren via teamovername](#) (op pagina 1243)
- [Hoe toegangsrechten voor de weergave van primaire records worden vastgesteld](#) (op pagina 1245)
- [Hoe toegangsrechten voor het werken met primaire records worden vastgesteld](#) (op pagina 1245)
- [Hoe toegangsrechten voor de weergave van verwante records worden vastgesteld](#) (op pagina 1248)
- [Hoe toegangsrechten voor het werken met verwante records worden vastgesteld](#) (op pagina 1249)
- [Werken met de pagina 'Lijst toegangsprofielen'](#) (op pagina 1251)
- [Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen](#) (op pagina 1262)

Rollenbeheer

In Oracle CRM On Demand beheert u rollen op de pagina met de rollenlijst en in de wizard 'Rollenbeheer'. U opent de pagina met de rollenlijst en de wizard 'Rollenbeheer' vanuit de algemene koppeling 'Beheerder', die op elke pagina in Oracle CRM On Demand beschikbaar is.

Een *rol* in Oracle CRM On Demand lijkt op een bedrijfsfunctie die een gebruiker uitoefent binnen een organisatie, zoals een verkoopfunctie of een servicemanagerfunctie. Binnen uw organisatie geeft uw bedrijfsfunctie u bepaalde machtigingen en toestemmingen die uniek zijn voor uw bedrijfsfunctie. Op dergelijke wijze maken rollen, binnen de context van Oracle CRM On Demand, onderscheid tussen de verschillende bedrijfsfuncties, door de functionaliteiten in Oracle CRM On Demand te definiëren waarvoor een gebruiker de machtigingen voor gebruik heeft, de set toestemmingen die de gebruiker heeft gekregen om te werken met beschermde informatie en de gebruikersinterface-instellingen die informatie weergeven.

OPMERKING: gebruikers kunnen werknemers zijn of werknemers van een partnerorganisatie. Gebruikers kunnen ook externe systemen zijn met toegang tot Oracle CRM On Demand.

De parameters die door een rol worden gedefinieerd zijn onder meer:

- Machtigingen
- Toegang tot recordtypen
- Toegangsprofielen voor de rol
- Gebruikersinterface-instellingen, inclusief de volgende:
 - Tabbladinstellingen
 - Paginalay-outs
 - Zoeklay-outs
 - Startpaginalay-outs

Elke gebruiker heeft één toegewezen rol. Dezelfde rol kan aan meerdere gebruikers worden toegewezen. Rollen hebben geen hiërarchie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Richtlijnen voor het instellen van rollen

Oracle CRM On Demand bevat een set met vooraf gemaakte rollen die u kunt gebruiken als basis voor het instellen van rollen voor uw bedrijf. De sjabloon 'Gebruiker en rollen instellen' bevat gegevens over de vooraf gemaakte rollen, waaronder toegang tot records, machtigingen en standaardtoegang tot tabbladen voor de rollen. Zie [Beheerderssjablonen gebruiken tijdens het instellen](#) (zie "[Beheerderssjablonen tijdens set-up gebruiken](#)" op pagina 1085) voor meer informatie over de locatie van de sjablonen voor het instellen van gebruikers en rollen.

U kunt in Oracle CRM On Demand verschillende roltypen instellen. Stel dat voor uw bedrijf twee afzonderlijke verkoopteams vereist zijn: het verkoopteam Accountbeheer installatiebasis en het verkoopteam Nieuwe business. De verkoopmedewerkers van de buitendienst in het verkoopteam Accountbeheer installatiebasis houden de gegevens over hun klantimplementaties bij en de verkoopmedewerkers van de buitendienst in het verkoopteam Nieuwe business houden de accountgegevens bij waarmee de inkoopvereisten van hun prospect-account worden aangegeven. Hoewel deze twee functies vergelijkbaar zijn, hebben de teams verschillende typen gegevens nodig om hun dagelijkse werkzaamheden uit te kunnen voeren. In dit voorbeeld kunt u twee rollen instellen:

- De rol voor verkoopmedewerkers buitendienst installatiebasis
- De rol voor verkoopmedewerkers buitendienst nieuwe business

U kunt beide rollen baseren op de vooraf gemaakte rol 'Verkoper buitendienst' en de nieuwe rollen aanpassen door verschillende paginalay-outs toe te voegen om tegemoet te komen aan de unieke bedrijfsbehoeften van de twee verkoopteams.

Indien gewenst kunt u de roldefinities verder aanpassen of nieuwe roldefinities toevoegen, bijvoorbeeld wanneer de organisatiestructuur wordt gewijzigd of als er sprake is van een bedrijfsovername. Als de organisatiestructuur van uw bedrijf wordt gewijzigd, kunnen ook de bedrijfsfuncties van een of meer medewerkers veranderen. Als uw bedrijf een ander bedrijf overneemt, moet u mogelijk extra medewerkers als gebruikers in Oracle CRM On Demand opnemen.

Bij het instellen van rollen moet u de onderstaande richtlijnen volgen:

- Bepaal op welke manier elke medewerker of groep met medewerkers Oracle CRM On Demand zal gaan gebruiken.

Onderzoek de taakfuncties van uw medewerkers om het volgende te bepalen:

- Welke taken moeten de medewerkers uitvoeren en tot welke records moeten ze toegang hebben?
- Welk type toegang hebben de medewerkers voor elk type record nodig?

- Zijn er records of tabbladen waartoe medewerkers geen toegang mogen krijgen?

In de volgende tabel vindt u enkele voorbeelden van typen toegang.

Type toegang	Voorbeeld
Toegang tot functionaliteit	De rol 'Vertegenwoordiger Interne verkoop' geeft toegang tot de knop 'Omrekenen' op de gegevenspagina voor leads.
Toegang tot record	De rol 'Leidinggevende' geeft toegang voor bewerken tot alle verkoopkansrecords, ongeacht wie de eigenaar van deze records is.
Toegang tot tabblad	Standaard hebben gebruikers met de rol Verkoop- en marketingmanager toegang tot de tabbladen 'Accounts' en 'Verkoopkansen', maar de tabbladen 'Serviceaanvragen' en 'Oplossingen' zijn niet beschikbaar voor deze rol.

- Bekijk de kenmerken van elke vooraf gemaakte rol om te bepalen of deze rollen voldoen aan de behoeften van uw medewerkers.

De namen van de vooraf gemaakte rollen komen niet per definitie overeen met de functietitels in uw bedrijf. U moet de functies en taken afstemmen op de rollen, niet de functietitels.

- Ga als volgt te werk om uw rollen in te stellen:
 - Als er een vooraf gemaakte rol is die u als basis voor een groep met medewerkers kunt gebruiken, maakt u de nieuwe rol door de vooraf gemaakte rol te kopiëren. Geef de kopie een nieuwe naam en bewerk de rol zodat deze voldoet aan uw vereisten.
 - Als er geen vooraf gemaakte rol aanwezig is die u als basis kunt gebruiken, maakt u een nieuwe rol die aan uw vereisten voldoet.

Gebruik de sjabloon 'Gebruiker en rol instellen' om de rolvereisten van uw medewerkersgroepen in kaart te brengen. U kunt de sjabloon vervolgens gebruiken om rollen te maken en te bewerken, en om de medewerkers van uw bedrijf in te stellen als gebruikers in Oracle CRM On Demand.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Werken met de pagina 'Rollenlijst'

Op de pagina 'Rollenlijst' kunt u de volgende taken uitvoeren:

Activiteit	Volg deze stappen
Ga als volgt te werk om een rol toe te voegen:	<p>Klik in de titelbalk van de pagina 'Rollenlijst' op 'Nieuwe rol'. De wizard 'Rollenbeheer' wordt geopend.</p> <p>Zie Rollen toevoegen (op pagina 1282) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Rollenbeheer'.</p>
Ga als volgt te werk om een rol toe te voegen door een bestaande rol te kopiëren:	<p>Klik in het recordmenu naast de rolnaam op 'Kopiëren'. De wizard 'Rollenbeheer' wordt geopend.</p> <p>Zie Rollen toevoegen (op pagina 1282) voor meer informatie over het gebruik van de wizard 'Rollenbeheer'.</p>
Ga als volgt te werk om een rol te verwijderen:	<p>Klik in het recordmenu naast de rolnaam op 'Verwijderen' en bevestig dat u de rol wilt verwijderen.</p> <p>OPMERKING: u kunt de rol 'Beheerder' niet verwijderen.</p> <p>Gebruikers aan wie een verwijderde rol was toegewezen, houden die rol totdat u hen een andere rol toewijst. Een verwijderde rol kan echter niet opnieuw aan een gebruiker worden toegewezen.</p>
Ga als volgt te werk om de taal voor weergave van de rollenlijst te selecteren:	<p>Selecteer in het veld 'Vertaling' op de titelbalk van de pagina 'Rollenlijst' de taal waarin u de rollenlijst wilt weergeven. U kunt de lijst weergeven in elke taal die voor uw bedrijf wordt ondersteund in Oracle CRM On Demand.</p> <p>OPMERKING: als voor een bestaande rol geen vertaalde rolnaam bestaat, wordt deze naam onvertaald en tussen haakjes weergegeven.</p>

Gebruik een alfanumerieke zoekactie om de rollenlijst te filteren. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over deze zoekactie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Toegang tot typen records in rollen

De toegang tot primaire recordtypen voor een rol kunt u instellen in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer'. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van rollen.

Een primair recordtype kan als onafhankelijk recordtype worden gebruikt. De meeste primaire recordtypen kunnen als tabblad voorkomen in Oracle CRM On Demand. Enkele primaire recordtypen kunnen echter niet als tabblad voorkomen. Zo is het recordtype 'Boeking' een primair recordtype (dat wil zeggen dat boekrecords als onafhankelijke records kunnen worden gemaakt). Het recordtype 'Boeking' kan echter niet als tabblad voorkomen. Andere recordtypen dan primaire recordtypen kunnen ook niet als tabblad voorkomen.

De primaire recordtypen die aan de volgende criteria voldoen, worden op enkele uitzonderingen na vermeld in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer'.

- Uw bedrijf heeft een licentie om het recordtype te gebruiken.
- Uw rol heeft de juiste machtiging voor toegang tot het recordtype.

Uitzondering hierop vormen recordtypen die uitsluitend voor de administratie worden gebruikt, zoals het bedrijfsprofiel, gebruikersrecords, workflowregels, enzovoort. Toegang tot deze recordtypen wordt alleen met machtigingen bepaald.

Voor elk primair recordtype dat is vermeld in stap 2 van de wizard geldt dat de toegang tot het recordtype voor de rol wordt bepaald door drie instellingen:

- **Heeft toegang.** Als in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer' het selectievakje 'Heeft toegang' voor een primair recordtype voor een rol is ingeschakeld, hebben gebruikers met die rol toegang tot records met dat recordtype. Als dit selectievakje is uitgeschakeld, wordt gebruikers met die rol toegang tot het recordtype geweigerd. Als het selectievakje 'Heeft toegang' voor het recordtype 'Account' van een rol is uitgeschakeld, krijgen gebruikers met die rol geen toegang tot het recordtype 'Account', inclusief verwante applets, zoekfuncties en andere toegang tot het recordtype 'Account'. Vervolgens kan het volgende gebeuren:
 - Als een gebruiker die geen toegang heeft tot het recordtype 'Account' een verkoopkans wil koppelen aan een accountrecord, mislukt deze bewerking.
 - Als een gebruiker die geen toegang heeft tot het recordtype 'Account' een verkoopkans ziet die al aan een account is gekoppeld, kan deze gebruiker de gegevens van de gekoppelde accountrecord niet weergeven.

OPMERKING: als de toegang tot een recordtype is geweigerd (het selectievakje 'Heeft toegang' voor het recordtype in de wizard 'Rollenbeheer' is uitgeschakeld), kun u voorkomen dat een gebruiker een record op basis van een ander recordtype maakt. Als u bijvoorbeeld de toegang weigert tot een recordtype waartoe een gebruiker toegang moet hebben om een record te maken op basis van een ander recordtype, kunt u voorkomen dat de gebruiker met deze rol deze record kan maken.

- **Maken.** Als in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer' het selectievakje 'Maken' voor een recordtype voor een rol is ingeschakeld, kunnen gebruikers met die rol records met dat recordtype maken.

Als het selectievakje 'Maken' voor een primair recordtype niet is ingeschakeld, kunnen gebruikers met die rol geen records met dat primaire recordtype maken.

OPMERKING: deze instelling bepaalt of een gebruiker records met een primair recordtype mag maken. Deze toegang wordt niet bepaald met toegangsprofielen. Met toegangsprofielen regelt u de toegang tot bestaande gegevens, zoals de toegang tot bestaande primaire records.

- **Alle records lezen.** Als in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer' het selectievakje 'Alle records lezen' voor een primair recordtype van een rol is ingeschakeld, kunnen gebruikers met die rol alle records met dat

recordtype weergeven. Als dit selectievakje is uitgeschakeld, kunnen gebruikers met die rol de records met dat recordtype over het algemeen alleen zien als zij de juiste rechten voor weergave van die records hebben. De zichtbaarheid van records zoals boeken, teams en groepen wordt ook bepaald door andere toegangsrechten en de hiërarchie in het toegangsbeheersysteem. Gebruikers kunnen met deze toegangsrechten records weergeven waarvan zij geen eigenaar zijn. Als de weergave van deze records echter niet door een ander toegangsrecht wordt geregeld en het selectievakje 'Alle records lezen' is uitgeschakeld, kan de gebruiker alleen de records weergeven waarvan hij of zij eigenaar is.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Machtigingen in rollen

U kunt machtigingen voor een rol toekennen of intrekken in stap 4 van de wizard 'Rollenbeheer'. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van rollen.

Machtigingen bepalen welke functionaliteiten uw bedrijf mag gebruiken in Oracle CRM On Demand. Wanneer uw bedrijf voor het eerst wordt ingesteld voor Oracle CRM On Demand, krijgt de rol 'Beheerder' alle machtigingen voor alle toegestane functionaliteiten. Telkens wanneer een gebruiker Oracle CRM On Demand gebruikt, wordt de machtigingenset die aan de rol van de gebruiker is toegewezen, gecontroleerd om te bepalen of de gebruiker beschikt over de vereiste machtigingen om bepaalde functies uit te voeren en om toegang te krijgen tot bepaalde typen records. Als een machtiging die aan een rol is toegekend, later wordt ingetrokken, kan de functie niet meer worden gebruikt door gebruikers met deze rol. Als een machtiging wordt ingetrokken, gaan bestaande gegevens en configuratie-informatie die zijn gedefinieerd door een gebruiker met deze machtiging, niet verloren.

In de wizard 'Rollenbeheer' zijn de machtigingen ingedeeld in categorieën. Elke categorie vertegenwoordigt een groep machtigingen voor een bepaalde functionaliteit in Oracle CRM On Demand. Bijvoorbeeld: *Beheer: Gebruikersbeheer en toegangscontroles* is een categorie machtigingen voor alle functionaliteiten voor gebruikersbeheer en toegangscontrole.

Elke machtiging heeft betrekking op een afzonderlijke functionaliteit binnen een categorie machtigingen. Bijvoorbeeld: 'Boeken beheren' is een machtiging die is vereist als een gebruiker met deze rol aangepaste boeken en subboeken wil maken, bijwerken, bewerken en verwijderen, en gekoppelde leden wil beheren. Voor elke machtiging worden ook controlevelden en andere functies weergegeven die uniek zijn voor de functionaliteit. Zie de online-help voor informatie over de machtigingen die gebruikers nodig hebben om een bepaalde functionaliteit te gebruiken.

OPMERKING: het toekennen van een machtiging aan een rol volstaat niet om alle toegangsrechten voor de functionaliteit toe te kennen aan een gebruiker. Als u een machtiging toekent, worden de vereiste typen records en functiegegevens voor de functionaliteit weergegeven in de rol. Bijvoorbeeld: als de machtiging

'Boeken beheren' aan een rol is toegekend, krijgt een gebruiker met deze rol het recordtype 'Boeken' te zien in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer' en in de wizard 'Toegangsprofiel'. Als u echter aan de gebruiker rechten wilt toekennen die zijn vereist om met boekrecords te werken, moet u ook de vereiste toegangsniveaus voor de rol van de gebruiker configureren in stap 2 ('Toegang tot type record') van de wizard 'Rollenbeheer' en in de toegangsprofielen voor de rol.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282)

Rollen toevoegen

U kunt een rol aan Oracle CRM On Demand toevoegen door de volgende handelingen uit te voeren:

- Een nieuwe rol maken
- Een bestaande rol kopiëren, de naam van de kopie wijzigen, en vervolgens de machtigingen en toegangsrechten van de kopie bewerken

Het kopiëren van rollen is handig als u vergelijkbare rollen nodig hebt maar verschillende paginalay-outs voor gebruikers wilt weergeven. Bijvoorbeeld: leidinggevendenden uit Noord-Amerika of EMEA willen verkoopkansgegevens wellicht op verschillende manieren bekijken. Hiervoor zijn verschillende velden en paginalay-outs voor elke groep gebruikers nodig. Als u deze configuratie wilt instellen, maakt u twee rollen die zijn gebaseerd op de standaardrol voor leidinggevendenden en noemt u deze nieuwe rollen *Leidinggevende - Noord-Amerika* en *Leidinggevende - EMEA*. Als u de rol voor leidinggevendenden kopieert, worden de toegangsrechten van de originele rol voor de nieuwe rol overgenomen en hoeft u alleen de paginalay-outs te wijzigen zodat de gebruikers aan wie u de nieuwe rol geeft de weergaven en velden te zien krijgen die relevant zijn voor hun werk.

OPMERKING: maak de paginalay-outs die u aan de rol wilt koppelen. Zie [Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype](#) (op pagina 1128) voor informatie over het maken van paginalay-outs.

TIP: stel eventueel een testgebruiker in voor elke rol. Activeer vervolgens de testgebruikers om te controleren of de configuraties juist zijn ingesteld. Activeer andere gebruikers pas nadat u alle gebruikers volledig hebt ingesteld, inclusief toegangsrechten, rolinstellingen, hiërarchieën voor rapportage en gegevensdeling, workflowregels en andere aanpassingen van zakelijke processen. Deactiveer testgebruikers wanneer de test is voltooid.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Controleer of uw rol over de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' beschikt.
- Lees de richtlijnen voor het instellen van rollen. Zie [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277).

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rol toevoegt.

Ga als volgt te werk om een rol toe te voegen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'.
- 3** Klik in de sectie 'Rollenbeheer' op 'Rollenbeheer'.
- 4** Op de pagina 'Rollenlijst' kiest u in het veld 'Vertalingen' de primaire taal voor uw bedrijf.
- 5** Voer een van de volgende opties uit:
 - Als u een nieuwe rol wilt maken door een bestaande rol te kopiëren, klikt u op 'Kopiëren' voor de rol die u wilt kopiëren.
 - Als u een nieuwe rol wilt maken die niet is gebaseerd op een bestaande rol, klikt u in de titelbalk van de pagina op 'Nieuwe rol'.

De wizard 'Rollenbeheer' verschijnt om u bij dit proces te helpen. Met elke stap in de wizard 'Rollenbeheer' worden bepaalde instellingen voor de rol vastgesteld. Met de gezamenlijke rolinstellingen worden de toegangsrechten bepaald voor gebruikers die over deze rol beschikken.

- 6** In stap 1, 'Rolnaam', geeft u een naam en omschrijving op en vult u de overige velden naar behoefte in. De overige velden worden in de volgende tabel beschreven.

Veld	Omschrijving
Markeren voor vertaling	<p>Het selectievakje 'Markeren voor vertaling' kan alleen in de volgende gevallen worden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als de naam van een bestaande rol wordt gewijzigd. ■ Als de bestaande rol al is vertaald in een of meer aanvullende talen. <p>In deze gevallen kunt u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' gebruiken om aan te geven of de vertaalde rolnaam moet worden vervangen door de nieuwe naam of ongewijzigd moet blijven. Afhankelijk van de instelling van het selectievakje 'Markeren voor vertaling' wordt de rolnaam als volgt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' inschakelt, wordt de nieuwe naam weergegeven in de taal waarin deze is ingevoerd, ongeacht de taal die wordt gebruikt om de lijst met rollen weer te geven. Als de lijst met rollen wordt weergegeven in de taal waarin de nieuwe naam is ingevoerd, wordt de naam in een zwart lettertype weergegeven. Als de lijst met rollen echter in een andere taal wordt weergegeven, wordt de naam in een blauw lettertype tussen haakjes weergegeven. ■ Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, verschijnt de nieuwe naam als de lijst met rollen wordt

Veld	Omschrijving
	<p>weergegeven in de taal waarin de nieuwe naam is ingevoerd. Als de lijst met rollen echter in een andere taal wordt weergegeven, verschijnt nog steeds de originele vertaalde rolnaam.</p> <p>Het selectievakje 'Markeren voor vertaling' heeft geen enkel effect wanneer er een nieuwe rol wordt toegevoegd. Als er een nieuwe rol wordt toegevoegd, verschijnt de nieuwe naam automatisch in de lijst met rollen in alle talen. Als de lijst met rollen wordt weergegeven in de taal waarin de nieuwe naam is ingevoerd, wordt de naam van de nieuwe rol in een zwart lettertype weergegeven. Als de lijst met rollen in een andere taal wordt weergegeven, wordt de naam van de nieuwe rol in een blauw lettertype tussen haakjes weergegeven.</p>
Standaardverkoop proces	<p>Als u het standaardverkoopproces wilt instellen voor nieuwe verkoopkansen die zijn gemaakt door gebruikers aan wie deze rol is toegewezen, kiest u een optie in het veld 'Standaardverkoopproces' (optioneel).</p> <p>Zie Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen (op pagina 1395) voor meer informatie over deze optie.</p>
Themanaam	<p>Als u het standaardthema voor de rol wilt instellen, kiest u een thema in het veld 'Themanaam' (optioneel).</p> <p>Zie Nieuwe thema's maken (op pagina 1196) voor meer informatie over het maken van thema's.</p>
Lay-out actiebalk	<p>Standaard wordt voor de actiebalk voor alle rollen de standaardlay-out gebruikt. U kunt een andere actiebalklay-out toewijzen aan de rol.</p>
Lay-out leadconversie	<p>Als u een lay-out voor een leadconversie (voor de pagina 'Lead converteren') wilt instellen voor de gebruikers aan wie deze rol is toegewezen, kiest u een lay-out in het veld 'Lay-out leadconversie' (optioneel).</p> <p>Als u geen lay-out voor de rol kiest, wordt de standaardlay-out van het bedrijf voor de rol gebruikt. Zie Lay-outs voor het converteren van leads maken (zie "Lay-outs voor het omzetten van leads maken" op pagina 1384) voor informatie over het maken van lay-outs voor het converteren van leads.</p>

- 1** In stap 2, 'Toegang tot type record', schakelt u voor elk recordtype het selectievakje voor elk toegangsniveau in waaraan u de rol wilt verlenen.

U kunt een of meer van de volgende toegangsniveaus voor elk recordtype selecteren:

- Heeft toegang
- Maken
- Alle records lezen

Zie [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280) voor meer informatie over deze toegangs niveaus.

LET OP: als u de toegang tot een recordtype weigert (door het selectievakje 'Heeft toegang' niet in te schakelen voor het recordtype in de wizard 'Rollenbeheer'), kan dit betekenen dat u voorkomt dat een gebruiker een record van een ander recordtype kan maken. Bijvoorbeeld: als u de toegang weigert tot een recordtype dat een gebruiker moet kunnen openen om een record te maken die gebaseerd is op een ander recordtype, kunt u voorkomen dat een gebruiker, die wel over de rol beschikt, die record niet kan maken.

OPMERKING: voor het converteren van leads of dealregistraties moeten gebruikers over de juiste toegangs niveau-instellingen voor bepaalde recordtypen beschikken. Zie [Toegangsprofiel en rolinstellingen voor het converteren van leads](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#)" op pagina 185) voor meer informatie over de toegangs niveaus die vereist zijn voor het converteren van leads. Zie [Toegangsprofiel en rolinstellingen voor het converteren van dealregistraties](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties](#)" op pagina 379) voor informatie over de toegangs niveaus die vereist zijn voor het converteren van dealregistraties.

TIP: als u wijzigingen aanbrengt in de toegangs niveaus voor een rol en u de wijzigingen hebt opgeslagen, moeten gebruikers waaraan de rol is toegewezen zich afmelden en opnieuw aanmelden voordat de wijzigingen die in hun rol zijn aangebracht van kracht worden.

- 2 In stap 3, 'Toegangsprofielen', kiest u de toegangsprofielen die u aan deze rol wilt toewijzen:

Zie [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241) voor meer informatie over toegangsprofielen in rollen.

- 3 In stap 4, 'Machtigingen', schakelt u het selectievakje 'Toewijzen' in voor elke machtiging die u aan de rol wilt verlenen of schakelt u het selectievakje 'Toewijzen' uit voor elke machtiging die u voor de rol wilt intrekken.

Machtigingen worden alfabetisch per categorie gerangschikt.

LET OP: in sommige gevallen, als het selectievakje 'Toewijzen' is uitgeschakeld in de beheerdersrol, wordt de machtiging verwijderd uit Oracle CRM On Demand en kan de bedrijfsbeheerder die machtiging niet meer aan een andere rol verlenen. Als dit probleem zich voordoet, neemt u contact op met Oracle CRM On Demand Customer Care om de machtiging te herstellen.

Zie [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281) voor meer informatie over machtigingen in rollen.

- 4 In stap 5, 'Toegang tot tabblad en volgorde', verplaatst u de tabbladen naar de overeenkomstige sectie van de pagina, en klikt u in de sectie 'Geselecteerde tabbladen' vervolgens op de pijl-omhoog en de pijl-omlaag om de volgorde te definiëren waarin de tabbladen moeten worden weergegeven die de gebruiker standaard ziet.

In de sectie 'Niet-beschikbare tabbladen' worden de tabbladen van het recordtype en de aangepaste webtabbladen weergegeven die u beschikbaar kunt stellen voor de rol. De lijst met recordtypen die in deze sectie verschijnt, wordt vastgesteld met Oracle CRM On Demand. De meeste recordtypen die worden weergegeven in stap 2 van de wizard 'Rollenbeheer' verschijnen eveneens in deze lijst. Andere recordtypen, zoals boeken, verschijnen niet in deze lijst omdat deze niet als tabbladen kunnen worden weergegeven. De tabbladen die worden weergegeven in de sectie 'Niet-beschikbare tabbladen' zijn niet beschikbaar voor gebruikers die over de rol beschikken.

Ga als volgt te werk om de tabbladen beschikbaar of zichtbaar te maken voor gebruikers die over deze rol beschikken:

- Verplaats tabbladen die gebruikers standaard moeten zien naar de sectie 'Geselecteerde tabbladen'. In deze sectie worden de tabbladen van het recordtype en de aangepaste webtabbladen weergegeven die standaard zichtbaar zijn voor elke gebruiker die over de rol beschikt wanneer de gebruiker zich voor het eerst aanmeldt met deze rol. Gebruik de pijl-omhoog en de pijl-omlaag om de volgorde te bepalen waarin de tabbladen aanvankelijk worden weergegeven. Elke gebruiker die over de rol beschikt, kan zijn of haar instellingen aanpassen zodat tabbladen niet langer standaard worden weergegeven of in een andere volgorde worden weergegeven. Zie de sectie over het personaliseren van de toepassing voor meer informatie over hoe gebruikers hun persoonlijke instellingen kunnen beheren.
- Verplaats tabbladen die gebruikers niet standaard moeten zien, maar die gebruikers wel zichtbaar kunnen maken, naar de sectie 'Beschikbare tabbladen'. In deze sectie worden de tabbladen van het recordtype en de aangepaste webtabbladen weergegeven die beschikbaar zijn voor de rol maar niet standaard worden weergegeven. Dat wil zeggen dat de tabbladen, die in deze sectie worden weergegeven, pas voor gebruikers worden weergegeven als gebruikers deze tabbladen voor zichzelf zichtbaar maken in hun persoonlijke lay-out (beschikbaar via de koppeling 'Mijn set-up'). Elke gebruiker die over de rol beschikt, kan zijn of haar instellingen personaliseren zodat de beschikbare tabbladen standaard worden weergegeven. Elke gebruiker kan ook de volgorde opgeven waarin alle tabbladen worden weergegeven.
- Laat tabbladen die u voor gebruikers wilt verbergen in de sectie 'Niet-beschikbare tabbladen' staan.

OPMERKING: als u een tabblad uit de sectie 'Niet-beschikbare tabbladen' naar de sectie 'Beschikbare tabbladen' of 'Geselecteerde tabbladen' verplaatst, wordt het tabblad alleen beschikbaar voor de gebruiker als het selectievakje 'Heeft toegang' is ingeschakeld voor het recordtype in stap 2 ('Toegang tot type record') van de wizard 'Rollenbeheer'.

TIP: u kunt een reeks tabbladen tegelijkertijd verplaatsen door het bovenste tabblad te selecteren, de Shift-toets ingedrukt te houden en op het laatste tabblad van de reeks te klikken. Klik vervolgens op de pijl-rechts of pijl-links.

- 5 In stap 6, 'Toewijzing paginalay-out', kiest u voor elk recordtype of het type paginaweergave statisch of dynamisch is. Selecteer vervolgens een waarde in de lijst met beschikbare paginalay-outs voor dat weergavetype.

Via de paginalay-outs wordt bepaald welke velden en secties gebruikers zien op de pagina's 'Maken', 'Bewerken' en 'Gegevens' voor de verschillende recordtypen. Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een standaardpaginalay-out voor elk recordtype. De standaardpaginalay-outs, die niet kunnen worden verwijderd, zijn statische paginalay-outs. Daarom is de optie 'Statisch' altijd beschikbaar in het veld 'Type paginaweergave'. De optie 'Dynamisch' is alleen beschikbaar als er dynamische paginalay-outs beschikbaar zijn voor het recordtype. Bedrijfsbeheerders kunnen aanvullende, aangepaste, statische paginalay-outs of dynamische paginalay-outs voor recordtypen maken.

Voor elk recordtype kunnen de standaardpaginalay-out en elke paginalay-out die voor het recordtype zijn gemaakt aan de rol worden toegewezen. Zie [Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype](#) (op pagina 1128) voor meer informatie over het maken van statische en dynamische paginalay-outs.

De standaardpaginalay-out voor een recordtype is de statische standaardpaginalay-out voor dat recordtype.

OPMERKING: de lijst met recordtypen die verschijnt in stap 6 van de wizard 'Rollenbeheer' wordt vastgesteld met Oracle CRM On Demand. U ziet misschien bepaalde recordtypen, zoals 'Beheerder gebruiker' of 'Eigenaar gebruiker' die niet als tabbladen in Oracle CRM On Demand verschijnen.

- 6 In stap 7, 'Toewijzing lay-out zoekopdrachten', kiest u voor elk recordtype een lay-out voor zoekopdrachten in de lijst met beschikbare lay-outs voor zoekopdrachten.

Voor elk weergegeven recordtype, wordt de lijst met beschikbare lay-outs weergegeven in het veld 'Naam lay-out zoekopdrachten'. Lay-outs voor zoekopdrachten bepalen de velden (standaardvelden en aangepaste velden) die gebruikers kunnen gebruiken als ze naar records zoeken, en de velden die gebruikers zien op de pagina's met zoekresultaten. U kunt een lay-out voor zoekopdrachten toewijzen voor de meeste primaire recordtypen die als tabbladen voor de rol beschikbaar zijn. U kunt ook lay-outs voor zoekopdrachten toewijzen aan andere recordtypen die ook kunnen worden gezocht, zoals 'Product' en 'Gebruiker'. Zie [Zoeklay-outs beheren](#) (op pagina 1164) voor meer informatie over het maken en wijzigen van aangepaste lay-outs voor zoekopdrachten.

- 7** In stap 8, 'Toewijzing lay-out startpagina', kiest u voor elk recordtype een lay-out voor startpagina's uit de lijst met beschikbare lay-outs voor startpagina's.

Voor elk weergegeven recordtype, kunnen de standaardlay-out voor startpagina's en elke lay-out voor startpagina's die voor het recordtype zijn gemaakt aan de rol worden toegewezen. De lijst met recordtypen omvat alle primaire recordtypen die als tabbladen voor de rol beschikbaar zijn.

Via lay-outs voor startpagina's wordt bepaald welke informatie gebruikers voor elk recordtype op hun startpagina zien. Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een standaardlay-out voor startpagina's voor elk primair recordtype dat als tabblad kan verschijnen. U kunt aanvullende, aangepaste lay-outs voor startpagina's maken voor recordtypen. Zie [Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken](#) (op pagina 1169) voor meer informatie over het maken van lay-outs voor startpagina's.

- 8** Klik op 'Voltooien'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rollenbeheer](#) (op pagina 1276)
- [Richtlijnen voor het instellen van rollen](#) (op pagina 1277)
- [Werken met de pagina 'Rollenlijst'](#) (op pagina 1278)
- [Toegang tot typen records in rollen](#) (op pagina 1280)
- [Toegangsprofielen in rollen](#) (op pagina 1241)
- [Machtigingen in rollen](#) (op pagina 1281)

Boekenbeheer

Boeken bieden een efficiënte manier om records te organiseren en in te delen, zodat gebruikers kunnen samenwerken zonder voor elke record als teamlid te zijn gedefinieerd.

Wanneer u uw bedrijfsgegevens organiseert in boeken, kunnen gebruikers sneller en efficiënter naar records zoeken. U kunt boeken instellen naast groepen en teams. Als uw vereisten voor het bieden van toegang aan groepen gebruikers relatief eenvoudig zijn, kunt u groepstoewijzingen gebruiken. Als uw vereisten voor het eigendom van records echter complex zijn, kunt u beter boeken gebruiken.

Standaardgebruikersboeken

In Oracle CRM On Demand wordt aan elke gebruiker een standaardboek toegewezen met de naam van die gebruiker. Wanneer aan een gebruiker een record wordt toegewezen, wordt deze record toegewezen aan het standaardboek van de gebruiker. Als de record eigendom is van een team, representeert het team de set standaardboeken van de gebruikers die lid zijn van het team. Gebruikersboeken worden automatisch gekoppeld aan records wanneer de eigenaar van de record verandert en wanneer het teamlidmaatschap verandert.

Aangepaste boeken

Als de boekfunctie is ingeschakeld, kunt u aangepaste boeken maken om uw gegevens te organiseren volgens de behoeften in uw bedrijf. De term *boeken* wordt meestal gebruikt voor aangepaste boeken. U kunt afzonderlijke boeken instellen of een hiërarchie van boeken. U kunt bijvoorbeeld boeken maken om uw gegevens onder te verdelen volgens de organisatie-eenheden in uw bedrijf, zoals gebieden of producten. Vervolgens stelt u voor gebruikers de juiste toegangsmachtigingen voor de boeken in.

Boeken die automatisch voor partners worden gemaakt

Wanneer een partnerrecord actief wordt gemaakt in Oracle CRM On Demand, wordt voor de partnerorganisatie automatisch een boek gemaakt dat gegevens kan bevatten. De boeken die automatisch voor de partners worden gemaakt, zijn beschikbaar voor selectie in het opzoekvenster voor boeken. Dit venster kunt u openen vanuit de partnerrecordpagina's wanneer u aan het werk bent met het aan het boek gerelateerde item voor een partnerrecord. De partnerrecordpagina's zijn alleen toegankelijk voor gebruikers in het bedrijf van de merkeigenaar. Als het selectievakje 'Toegang tot partner' of het selectievakje 'Omgekeerde toegang tot partner (omkeren)' is ingeschakeld wanneer een partnerrelatie aan een partnerrecord wordt toegevoegd, worden de automatisch gemaakte boeken voor de verwante partners gesynchroniseerd. Wanneer in Oracle CRM On Demand vervolgens partneraccounts worden gekoppeld, kunnen de gebruikers van de partner die aan alle gesynchroniseerde partnerboeken zijn gekoppeld, de partneraccounts bekijken waaraan hun partnerorganisatie is gerelateerd.

Wanneer een gebruiker aan een partnerorganisatie wordt toegevoegd, wordt de gebruiker ook automatisch aan het partnerboek voor de partnerorganisatie gekoppeld.

Aangepaste boeken voor partners

U kunt ook aangepaste boeken voor partnerorganisaties maken. Indien gewenst kunt u een willekeurige combinatie van gebruikers, waaronder gebruikers uit het bedrijf van de merkeigenaar en gebruikers in partnerorganisaties, aan dergelijke aangepaste boeken toewijzen.

Ondersteunde recordtypen voor boeken

Net zoals u verschillende recordtypen aan een gebruiker kunt toewijzen, kunt u verschillende recordtypen toewijzen aan een boek. U kunt de volgende recordtypen toewijzen aan boeken:

- Account
- Accreditatie
- Toewijzing
- Aanvraag

- Afspraak
- Bedrijfsplan
- Campagne
- Certificering
- Relatie
- Cursus
- Aangepaste objecten
- Registratie deal
- Dealer
- Examen
- Rekening
- Financieel plan
- Fonds
- Huishouden
- Voorraadcontrolerapport
- Voorraadperiode
- Lead
- MDF-aanvragen
- Gebeurtenis medische opleiding
- Berichtgevingsplan
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Partner
- Polis
- Portefeuille
- Programma
- Monsterpartij
- Monstertransactie
- Serviceaanvraag
- Slim gesprek
- Oplossing
- Aanvraag speciale prijs
- Taak

■ Voertuig

Boeken in 'Boekselectie'

Als 'Boekselectie' voor het bedrijf is ingeschakeld, wordt het veld 'Boekselectie' weergegeven in gerichte en geavanceerde zoekacties, in de titelbalk van lijstpagina's en op de 'Startpagina Rapporten'. U kunt 'Boekselectie' gebruiken om gerichte zoekacties naar aangepaste boeken of gebruikersboeken te beperken waarin de record kan voorkomen waarnaar u op zoek bent. Met het plusteken (+) dat in het veld 'Boekselectie' wordt weergegeven, wordt aangegeven dat er subniveaus aanwezig zijn.

OPMERKING: in 'Boekselectie' worden alleen partnerboeken voor het recordtype 'Partner' weergegeven.

Als u op het pictogram naast 'Boekselectie' klikt, wordt de boekhiërarchie weergegeven, die als volgt is georganiseerd:

■ **Alle.** Het standaardhoofdknooppunt voor alle boeken, inclusief aangepaste boeken en gebruikersboeken.

■ **Boeken.** Het standaardhoofdknooppunt voor alle aangepaste boeken die voor uw bedrijf zijn ingesteld.

■ **Gebruikers.** Het standaardhoofdknooppunt voor alle gebruikersboeken.

'Alle', 'Boeken' en 'Gebruikers' zijn knooppunten, geen echte boeken. Een voorbeeld van een boekhiërarchie is een geografische boekhiërarchie voor Amerika. Een gebruiker, Jan Willems, heeft ondergeschikten en is gekoppeld aan de boeken in de geografische hiërarchie. Voor deze gebruiker wordt de volgende hiërarchie weergegeven in de functie 'Boekselectie' onder de optie 'Alle':

■ **Boeken**

■ **Amerika** (Hoofdboek)

■ **Noord** (Subboek. Een subboek kan ook een hoofdboek zijn voor een volgend niveau van subboeken.)

■ **Oost** (Subboek)

■ **West** (Subboek)

■ **Zuid** (Subboek)

■ **Gebruikers**

■ **Jan Willems** (Gebruiker met ondergeschikten)

■ **Loes Mostert** (Ondergeschikte. Een ondergeschikte kan ook weer ondergeschikten hebben.)

■ **Rien Rogers** (Ondergeschikte)

■ **Diana Janssen** (Ondergeschikte)

■ **Jan Schouten** (Ondergeschikte)

OPMERKING: boeken op het laagste niveau van een hiërarchie worden bladknooppunten genoemd.

Met het selectievakje 'Subitems opnemen' in 'Boekselectie' kan de gebruiker aangeven dat gegevens in subitems (ondergeschikten of subboeken) in de zoekactie moeten worden opgenomen. Het selectievakje 'Subitems opnemen' is altijd ingeschakeld in 'Boekselectie' voor rapporten.

Boeken voor zoekacties selecteren

Wanneer gebruikers records zoeken, selecteren zij het boek dat de gewenste gegevens bevat. Als de gebruiker niet weet welk boek op een bepaald niveau in een boekhiërarchie de gewenste gegevens bevat, kan deze voor de zoekactie het beste het eerstvolgende hogergelegen boek in de hiërarchie selecteren.

Als de gebruiker het selectievakje 'Subitems opnemen' inschakelt in 'Boekselectie' en het selectievakje 'Toegankelijkheid manager ingeschakeld' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, worden gegevens in subboeken of ondergeschikten in de zoekactie opgenomen.

Neem bijvoorbeeld de volgende boekhiërarchie:

- Amerika
 - Noord
 - Noord gebied 1
 - Noord gebied 2

Als een gebruiker niet weet of een record in 'Noord gebied 1' of 'Noord gebied 2' zit, kan deze het beste het boek 'Noord' voor de zoekactie selecteren (en niet het boek 'Amerika').

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het ontwerpen van de boekenstructuur, het instellen van boeken en het inschakelen van boeken voor gebruikers:

- [Boekstructuren ontwerpen](#) (op pagina 1292)
- [Webservices-ondersteuning voor boeken](#) (op pagina 1296)
- [Boeken instellen](#) (op pagina 1296)
- [Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren](#) (op pagina 1297)
- [Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken](#) (op pagina 1301)
- [Boeken en boekhiërarchieën maken](#) (op pagina 1302)
- [Gebruikers koppelen aan boeken](#) (op pagina 1304)
- [Toegangsprofielen voor boeken maken](#) (op pagina 1307)
- [Boeken voor uw bedrijf inschakelen](#) (op pagina 1308)
- [Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen](#) (op pagina 1309)
- [Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records](#) (op pagina 1312)
- [Records toewijzen aan boeken](#) (op pagina 1313)
- [Pagina 'Boekhiërarchie'](#) (op pagina 1315)
- [Boekvelden](#) (op pagina 1315)
- [Problemen met boeken oplossen](#) (op pagina 1317)

Boekstructuren ontwerpen

Om uw boeken efficiënt te structureren, moet u uw boekhiërarchieën goed plannen. Houd rekening met de volgende richtlijnen bij het ontwerpen en verfijnen van de hiërarchieën voor uw bedrijf:

- Maak geen aangepaste boeken die een kopie zijn van boeken van gebruikers.
- Stel vast hoe de organisatiestructuur en het toegangsbeleid voor uw bedrijfsgegevens eruitzien.
- Stel vast of de bedrijfsstructuur relevant is voor de manier waarop de gegevens worden beheerd.
- Stel vast welke gegevens binnen het bedrijf aan elkaar zijn gekoppeld.
- Ontwerp de boeken op basis van de behoeften van gebruikers en houd rekening met de taken waarbij de boeken het meest door gebruikers worden gebruikt.
- Ontwerp de boeken zo dat de functionaliteit 'Zichtbaarheid manager ingeschakeld' (via het selectievakje op het bedrijfsprofiel) zo min mogelijk wordt gebruikt.
- Zorg dat het aantal niveaus in de boekhiërarchieën tot een minimum worden beperkt.
- Beperk de hoeveelheid kruisverwijzingen in de boekstructuren. *Kruisverwijzingen* zijn dubbele records in meerdere boeken.
- Gebruik workflowregels om het beheer van de boeken te automatiseren.

Gebruikersboeken

Het nadeel van aangepaste boeken die een kopie zijn van gebruikersboeken, is dat de gegevens in de aangepaste boeken gesynchroniseerd moeten worden met de gegevens van de standaardgebruikersboeken. Hierdoor duurt het langer voordat de gegevens door de server zijn verwerkt en wordt de snelheid waarmee records worden opgehaald nadelig beïnvloed.

OPMERKING: een reden waarom een bedrijf het kopiëren van gebruikersboeken in overweging kan nemen is om een gebruiker tijdelijk toegang te geven tot de gegevens van een andere gebruiker. Een betere manier om tegemoet te komen aan deze behoefte is om de gebruiker die toegang tot de gegevens wil als gedelegeerde van de gebruiker die eigenaar is van de gegevens toe te voegen.

Toegang tot gegevens

Uw boekstructuur hoeft geen weerspiegeling te zijn van de bedrijfsstructuur. Het wordt juist aanbevolen om de boekstructuur een zo nauwkeurig mogelijke weerspiegeling te laten zijn van de manier waarop de gegevens van uw bedrijf zijn gestructureerd. Uw bedrijf kan gedeeltelijk zijn georganiseerd op basis van geografische locaties en gedeeltelijk per productlijn of branche. Schenk extra aandacht aan gevallen waarin:

- Twee (of meer) afdelingen geen toegang mogen krijgen tot de gegevens van een andere afdeling.
- Twee (of meer) afdelingen toegang moeten krijgen tot de gegevens van een andere afdeling.

Belang van de bedrijfsstructuur

In veel bedrijven heeft de overkoepelende organisatie toegang tot alle gegevens van de onderliggende organisaties. De medewerkers van zo'n overkoepelende organisatie hebben dus meestal algemene toegang tot de gegevens van alle onderliggende organisaties.

Als uw organisatie op deze manier is gestructureerd, wordt aanbevolen om geen boeken in te stellen die een weerspiegeling zijn van de organisatiestructuur van het overkoepelende niveau. Houd rekening met de volgende mogelijkheden:

- Boeken instellen die een weerspiegeling zijn van de organisatiestructuur op andere niveaus (zoals het niveau van de onderliggende organisatie)
- Andere boekhiërarchieën instellen op het niveau van de overkoepelende organisatie. Op het niveau van de overkoepelende organisatie kunt u bijvoorbeeld een boek of boekhiërarchie instellen waarmee gebruikers op het niveau van de overkoepelende organisatie verkoopkansen die een aanzienlijk omzetspotentieel hebben in alle onderliggende organisaties kunnen bekijken.

Gegevens koppelen

Bestudeer de procedures die binnen uw bedrijf worden gevolgd wanneer een gebruiker naar een andere afdeling wordt overgeplaatst. Bijvoorbeeld:

- Als de gegevens die door de gebruiker worden beheerd altijd met de gebruiker meegaan naar een nieuwe afdeling, zodat gegevens altijd gekoppeld blijven aan de gebruiker, kunt u uw gegevens het best beheren via recordeigenaren en -teams. Meestal worden afspraken en taken op alle niveaus tegelijk met de gebruiker overgeplaatst. In sommige verkoopomgevingen worden alle ook klantgegevens met de gebruiker overgeplaatst. Deze koppeling van gegevens doet zich voor binnen kleine en middelgrote bedrijven en bij bedrijven die zich speciaal richten op kleinschalige verkoop van hoogwaardige producten.
- Als de gegevens meestal binnen een vaste organisatie blijven, bijvoorbeeld op een bepaalde geografische locatie, zodat gesteld kan worden dat de gegevens eigendom van de organisatie zijn, kunnen de gegevens het beste worden beheerd via boeken die een weerspiegeling van de organisatiestructuur zijn.
- Als zowel de gekoppelde gegevens als de gegevens die eigendom zijn van de organisatie nog een tijd blijven voortbestaan nadat de gebruiker naar een andere afdeling is overgeplaatst, kunnen beide hiërarchieën naast elkaar blijven voortbestaan.

Behoeften en taken van gebruikers

Houd bij het ontwerpen van uw boekstructuur rekening met de taak waarbij boeken het meest door gebruikers worden gebruikt, inclusief het werken met lijsten, het zoeken naar records en het maken en gebruiken van rapporten.

Werken met lijsten

Bekijk welke lijsten het meest door uw gebruikers worden gebruikt en met welke lijsten zij het liefst werken om vast te stellen aan welke lijsten de gebruikers behoefte hebben. Vraag de gebruikers binnen uw bedrijf om input om u hierbij te helpen. Als geen enkel boek in uw boekstructuur alle benodigde records voor een ideale lijst bevat, dan ontbreekt er in de boekstructuur waarschijnlijk een hiërarchie. U kunt bijvoorbeeld zowel een geografische hiërarchie als een productgeoriënteerde hiërarchie instellen.

Als gebruikers lang in een bepaalde subset van een boek werken, kunt u een subboek voor de subset maken. Geef het subboek een naam die gemakkelijk door gebruikers kan worden herkend. Het subboek kan ook als standaardwaarde worden ingesteld voor de functie 'Zoeken in', zodat gebruikers niet telkens het gewenste boek hoeven te selecteren. Zie [Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen](#) (op pagina 1309) voor meer informatie over het instellen van een standaardwaarde voor de functie 'Zoeken in'.

Zoeken naar records

Vraag de gebruikers om voorbeelden te geven van scenario's waarin zij naar bepaalde records zoeken om te bepalen wat de behoeften zijn op het gebied van zoekbewerkingen van de gebruikers van uw bedrijf. Uw boekstructuur en boekgrootten moeten een weerspiegeling zijn van de zoekbewerkingen en de zoekcriteria die het meest door de gebruikers worden gebruikt.

OPMERKING: als u al over een boekstructuur beschikt en deze aan het verfijnen bent, kunt u gebruikers vragen of zij normaal gesproken gemakkelijk kunnen zien dat een bepaalde record onderdeel is van een bepaald boek in de hiërarchie. Als de algemene tendens is dat ze alleen zeker zijn van een boek van een hoger niveau, moet u de gebruikers vragen of een andere onderverdeling van de boekstructuur hen zou helpen bij het verfijnen van hun zoekbewerkingen. Gebruikers zouden tijdens hun normale zoekbewerkingen slechts bij uitzondering gebruik mogen maken van boeken van een hoger niveau.

De velden die bij een zoekbewerking worden gebruikt zijn ook van invloed op de snelheid van de zoekbewerking:

- Door geïndexeerde velden te gebruiken wanneer u in boeken naar records zoekt, bereikt u optimale prestaties. (Geïndexeerde velden worden in de zoeksecties met groene tekst weergegeven.)
- Wanneer u gebruikmaakt van niet-geïndexeerde velden (in plaats van geïndexeerde velden) voor het zoeken naar records in boeken, verloopt het zoeken trager en worden de prestaties beïnvloed door het aantal records die worden doorzocht. (Zoekvelden die niet geïndexeerd zijn, worden in de zoeksecties met zwarte tekst weergegeven.)

Als u bijvoorbeeld instelt dat gebruikers records normaal gesproken op basis van geïndexeerde velden doorzoeken, kan het boek van het laagste niveau (het leaf-knooppuntboek) tot 100.000 records voor elk recordtype bevatten. Als gebruikers records echter normaal gesproken doorzoeken op basis van niet-geïndexeerde velden, kunt u de grootte van uw leaf-knooppuntboeken beperken tot 20.000-30.000 records per recordtype.

De gegevensinstellingen variëren van bedrijf tot bedrijf. Vandaar dat er niet een bepaald aantal records voor boeken wordt aanbevolen. U moet de grootte van de boeken blijven beheren. U kunt boeken sneller doorzoeken door het aantal te doorzoeken records te beperken.

Rapporten maken en gebruiken

Voor alle gebruikers, met uitzondering van de beheerders, gelden toegankelijkheidsregels voor rapporten. Wanneer een gebruikersboek of een aangepast boek in de functie 'Zoeken in' bij het maken van rapporten wordt opgegeven, komen de volgende gegevens voor de rapporten in aanmerking:

- Alle inhoud van historische analyses (inclusief historische analyses die toegankelijk zijn via de tabbladen 'Rapportage' en 'Dashboards' en rapporten die in de startpagina's van de record zijn ingesloten) wordt beperkt tot het boek, inclusief alle subniveaus van het geselecteerde boek. Records die eigendom zijn van de gebruiker, of waarbij de gebruiker lid is van een team, zijn niet inbegrepen, tenzij die records zich ook in het geselecteerde boek of in een van de bijbehorende subboeken bevinden.
- Real-time rapporten worden beperkt tot gegevens die direct aan het boek (aangepast boek of gebruikersboek) zijn gekoppeld en die geselecteerd zijn in de functie 'Zoeken in'. Als het geselecteerde boek subboeken of onderliggende niveaus bevat, worden de gegevens van de subboeken of de onderliggende niveaus in real-time rapporten genegeerd.

OPMERKING: ook al hoeft u de boekstructuur niet te wijzigen nadat deze eenmaal is ingesteld, kunt u dit toch doen. U verliest verder geen tijd door deze wijzigingen te maken en de wijzigingen worden onmiddellijk toegepast. De wijzigingen worden echter niet onmiddellijk in de gegevens van real-time rapporten weergegeven.

Zie [Rapporten](#) (op pagina 737) voor meer informatie over de toegankelijkheid van records in rapporten.

Zichtbaarheid manager

Baseer het ontwerp van uw boekhiërarchieën op de volgende principes:

- Gebruik de optie 'Zichtbaarheid manager ingeschakeld' (via het selectievakje op het bedrijfsprofiel) zo min mogelijk.

De optie 'Zichtbaarheid manager ingeschakeld' geeft de managers toegang tot de records van de gebruikers die aan hen rapporteren, en biedt gebruikers de mogelijkheid om gegevens in subboeken ook op te nemen in hun zoekbewerkingen.

- De optie 'Subitems opnemen' wordt zeer weinig tot nooit gebruikt in zoekbewerkingen in grote hoeveelheden gegevens. (Het aantal records waaruit een grote hoeveelheid gegevens bestaat verschilt van bedrijf tot bedrijf en is ook afhankelijk van de gebruikte zoekpatronen.)

Er zijn gevallen waarin het nodig is de optie 'Subitems opnemen' te gebruiken. Managers moeten bijvoorbeeld lijsten gebruiken voor gebruikersboeken waarin hun ondergeschikten zich bevinden, omdat hun ondergeschikten onderling geen gegevens kunnen delen. Als de hoeveelheden groot zijn, duurt de zoekbewerking langer. Voor optimale prestaties moet u de optie 'Subitems openen' echter alleen selecteren wanneer dit strikt noodzakelijk is.

Hiërarchieniveaus

Boekhiërarchieën met een groot aantal niveaus, met records op ieder niveau, gedragen zich op een soortgelijke manier als de teamfunctionaliteit waar 'Zichtbaarheid manager' is ingeschakeld.

Als een bepaald niveau van uw boekhiërarchie geen waarde toevoegt aan de beveiliging of organisatie van de gegevens, moet u het overvloedige boek en de bijbehorende subboeken samenvoegen. Vraag boekgebruikers of ze normaal gesproken kunnen zien of een record zich in een subboek of een ander subboek van hetzelfde bovenliggende boek bevindt. Als dit niet het geval is, geeft dit aan dat u de twee subboeken het best in het bovenliggende boek kunt samenvoegen.

Een simpele manier om het aantal niveaus in een boekhiërarchie te beperken is om de subboeken van een voorvoegsel te voorzien met de naam van het bovenliggende boek. Als u bijvoorbeeld een subboek hebt met de naam 'Noord', en een bovenliggend boek met de naam 'Noord-Amerika', kunt u het bovenliggende boek verwijderen en de naam van het subboek wijzigen in 'NA - Noord'.

Kruisverwijzingen

Het maken van kruisverwijzingen is het kopiëren van records over meerdere boeken. Door het gebruik van kruisverwijzingen ontstaat er een administratieve overhead voor gebruikers, omdat de gegevens gesynchroniseerd moeten worden. Een groot aantal lees- en schrijfbewerkingen zijn het gevolg, die weer van invloed zijn op de prestaties van de server. Probeer zo min mogelijk gebruik te maken van kruisverwijzingen.

Geautomatiseerd boekenbeheer

Normaal gesproken worden boektoewijzingscriteria aan een of meer velden van een recordtype gekoppeld. U kunt workflowregels maken om de boektoewijzing automatisch te reorganiseren wanneer een van de desbetreffende velden wordt gewijzigd.

Als u bijvoorbeeld een boekhiërarchie hebt met de naam *Rayon*, kunt u een workflowregel maken om een veld in een recordtype te monitoren (bijvoorbeeld het veld 'Rayon' van accounts). Maak vervolgens een actie 'Boek toewijzen' voor de regel om het boek 'Rayon' bij te werken met een nieuw boek wanneer de waarde van het veld 'Rayon' van de account wijzigt.

Webservices-ondersteuning voor boeken

Boeken kunnen via Web Services worden beheerd. Wanneer boeken voor uw bedrijf worden ingeschakeld, kan het WDSL-bestand (Book Web Services Description Language) worden gedownload. Zie de *Oracle Web Services On Demand Guide* voor meer informatie over Web Services.

Boeken instellen

Als u boeken voor uw bedrijf wilt instellen, voert u de volgende taken uit:

- 1 Contact opnemen met de klantenservice en vragen of zij de boekfunctie voor uw bedrijf willen inschakelen.

Wanneer de boekfunctie voor uw bedrijf is ingeschakeld, krijgt u de beschikking over besturingselementen in Oracle CRM On Demand. Zie [Boekinstellingen voor de beheerdersrol controleren](#) (zie "[Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren](#)" op pagina 1297) voor informatie over hoe u kunt zien dat deze elementen beschikbaar zijn en hoe u kunt controleren dat het gebruik van boeken voor de beheerdersrol is ingeschakeld.
- 2 Uw boekstructuur ontwerpen.

Zie [Boekstructuren ontwerpen](#) (op pagina 1292) voor richtlijnen voor het ontwerpen van uw boekstructuur.
- 3 Typen boeken en typen gebruikersrollen voor boeken maken (optioneel).

Zie [Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken](#) (op pagina 1301) voor meer informatie.
- 4 De boeken en boekstructuren maken.

Zie [Boeken en boekhiërarchieën maken](#) (op pagina 1302) voor meer informatie.
- 5 Gebruikers koppelen aan boeken.

Zie [Gebruikers koppelen aan boeken](#) (op pagina 1304) voor meer informatie.
- 6 Boeken voor uw bedrijf inschakelen.

Zie [Boeken voor uw bedrijf inschakelen](#) (op pagina 1308) voor meer informatie.
- 7 Boeken inschakelen voor gebruikers en gebruikersrollen.

Zie [Boeken inschakelen voor gebruikers en gebruikersrollen](#) (zie "[Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen](#)" op pagina 1309) voor meer informatie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over boeken en boekstructuren:

- [Boekenbeheer](#) (op pagina 1287)
- [Webservices-ondersteuning voor boeken](#) (op pagina 1296)
- [Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records](#) (op pagina 1312)
- [Records toewijzen aan boeken](#) (op pagina 1313)
- [Pagina 'Boekhiërarchie'](#) (op pagina 1315)
- [Boekvelden](#) (op pagina 1315)

Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren

Om de boekfunctionaliteit voor uw bedrijf in te schakelen, doet de klantenservice het volgende:

- De beheerdersrol krijgt de machtiging 'Boeken beheren' toegewezen en toegang tot de boeken.
- Het toegangsprofiel voor de beheerder wordt zo ingesteld dat deze toegang heeft tot de boeken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u kunt controleren of de beheerdersrol voor boeken is ingesteld.

Ga als volgt te werk om te controleren of de beheerdersrol voor boeken is ingesteld:

- 1 Meld u in Oracle CRM On Demand aan als gebruiker met beheerdersrechten.
- 2 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' van de 'Startpagina Beheer' op de koppeling 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'.
- 4 Klik in de sectie 'Rollenbeheer' op de gelijknamige koppeling.
- 5 Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 6 Klik op de koppeling 'Bewerken' bij de beheerdersrol.
- 7 Ga in de wizard 'Rollenbeheer' naar stap 2, 'Toegang tot recordtype', en controleer of de toegang tot boekrecords zo is ingesteld als in de volgende tabel.

In de volgende tabel wordt de toegang tot boekrecords weergegeven die voor de beheerdersrol vereist is.

Type record	Heeft de gebruiker toegang?	Kan de gebruiker een record maken?	Kan de gebruiker alle records lezen?
Boeken	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd

- 8 Ga naar stap 4, 'Machtigingen', en controleer of de machtiging 'Boeken beheren' is geselecteerd.

In de volgende tabel wordt de machtiging 'Boeken beheren' beschreven.

Categorie	Machtiging	Omschrijving
Beheer: Gebruikers en Toegangscontrole	Boeken beheren	Beheert de toegang tot boeken, wijst grote hoeveelheden gegevens toe aan boeken en definieert boekgerelateerde workflows

OPMERKING: een gebruikersrol die zowel de machtiging 'Boeken beheren' als de van toepassing zijnde machtigingen om gebruikersrollen te beheren toegewezen heeft gekregen, kan deze machtigingen aan andere gebruikersrollen toewijzen. Zoals in het geval van de meeste beheertaken, wordt aanbevolen dat alleen systeembeheerders de machtiging om boeken te beheren toegewezen krijgen.

- 9 Navigeer terug naar de pagina 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'.
- 10 Klik in de sectie 'Beheer toegangsprofielen' op de koppeling 'Toegangsprofielen'.
- 11 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 12 Ga als volgt te werk om te controleren of de instellingen voor de toegangsprofielen juist zijn:
 - a Klik op de koppeling 'Bewerken' bij het standaardtoegangsprofiel van de beheerder en controleer of de instellingen overeenkomen met de instellingen die in de volgende tabel worden weergegeven.
 - b Klik op de koppeling 'Bewerken' bij het eigenaarttoegangsprofiel van de beheerder en controleer of de instellingen overeenkomen met de instellingen die in de volgende tabel worden weergegeven.

In de volgende tabel worden de vereiste instellingen weergegeven waarmee gebruikers met de beheerdersrol in Oracle CRM On Demand boeken kunnen beheren.

Type record	Verwante record	Standaardtoegangsprofiel beheerder	Eigenaarttoegangsprofiel beheerder
Account	Boeken	Volledig	Volledig
Accreditatie*	Boeken	Volledig	Volledig
Activiteit	Boeken	Volledig	Volledig
Toewijzing*	Boeken	Volledig	Volledig
Aanvraag*	Boeken	Volledig	Volledig
Boeken	Niet van toepassing	Lezen/bewerken/verwijderen	Lezen/bewerken/verwijderen
Boeken	Subboeken	Weergeven	Weergeven
Boeken	Gebruiker	Volledig	Volledig
Bedrijfsplan*	Boeken	Volledig	Volledig
Campagne	Boeken	Volledig	Volledig

Type record	Verwante record	Standaardtoegangsprofiel beheerder	Eigenaarttoegangsprofiel beheerder
Certificering*	Boeken	Volledig	Volledig
Relatie	Boeken	Volledig	Volledig
Cursus*	Boeken	Volledig	Volledig
Aangepaste objecten	Boeken	Volledig	Volledig
Registratie deal*	Boeken	Volledig	Volledig
Dealer*	Boeken	Volledig	Volledig
Examen*	Boeken	Volledig	Volledig
Rekening*	Boeken	Volledig	Volledig
Financieel plan*	Boeken	Volledig	Volledig
Fonds*	Boeken	Volledig	Volledig
Huishouden*	Boeken	Volledig	Volledig
Voorraadcontrole rapport*	Boeken	Volledig	Volledig
Voorraadperiode*	Boeken	Volledig	Volledig
Lead	Boeken	Volledig	Volledig
MDF-aanvragen*	Boeken	Volledig	Volledig
Gebeurtenis medische opleiding*	Boeken	Volledig	Volledig
Berichtgevingsplan*	Boeken	Volledig	Volledig
Doelstelling*	Boeken	Volledig	Volledig
Verkoopkans	Boeken	Volledig	Volledig
Partner*	Boeken	Volledig	Volledig
Polis*	Boeken	Volledig	Volledig
Portefeuille*	Boeken	Volledig	Volledig
Programma*	Boeken	Volledig	Volledig
Monsterpartij*	Boeken	Volledig	Volledig
Monstertransactie*	Boeken	Volledig	Volledig
Serviceaanvraag	Boeken	Volledig	Volledig
Slim gesprek*	Boeken	Volledig	Volledig

Type record	Verwante record	Standaardtoegangsprofiel beheerder	Eigenaarttoegangsprofiel beheerder
Oplossing	Boeken	Volledig	Volledig
Voertuig*	Boeken	Volledig	Volledig

OPMERKING: recordtypen die zijn gemarkeerd met een asterisk (*) zijn niet beschikbaar in de standaardeditie van Oracle CRM On Demand. De toegangsinstellingen voor deze recordtypen zijn alleen van belang als deze recordtypen beschikbaar zijn.

In de volgende tabel worden de besturingselementen die worden ingeschakeld via de machtiging 'Boeken beheren' beschreven. U hebt toegang tot ieder onderdeel om te controleren of alle benodigde besturingselementen voor u beschikbaar zijn.

Onderdeel	Besturingselementen ingeschakeld via de machtiging 'Boeken beheren'
Startpagina 'Beheer'	<ul style="list-style-type: none"> De koppeling 'Boeken beheren' is beschikbaar in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'. Via deze koppeling hebt u toegang tot de pagina 'Hiërarchie van boekingen', waar u boeken kunt maken, bijwerken en beheren. In de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' is de koppeling 'Wachtrij voor batchtoewijzing' beschikbaar. Via deze koppeling hebt u toegang tot de pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing', waar gegevens over actieve en voltooide aanvragen voor batchtoewijzingen voor boeken worden weergegeven.
Pagina 'Aanpassen van de toepassing'	<ul style="list-style-type: none"> De koppeling 'Boek' is beschikbaar in de sectie 'Set-up recordtypes'. Via deze koppeling hebt u toegang tot de pagina 'Toepassingsaanpassing' van het boek. Hier kunt u boekvelden en boekgebruikersvelden instellen, inclusief de keuzelijstwaarden voor de velden 'Boektype' en 'Boekgebruikersrol'.
Wizard 'Rollenbeheer'	<ul style="list-style-type: none"> In stap 2, 'Toegang tot recordtype', wordt de optie 'Boek' als regelitem weergegeven. In stap 4, 'Machtigingen', verschijnt de machtiging 'Boeken beheren' als een optie.
Wizard 'Toegangsprofiel'	<ul style="list-style-type: none"> In stap 1, 'Naam toegangsprofiel' wordt het selectievakje 'Toekenbaar aan boekgebruikers' weergegeven. In stap 2, 'Toegangsniveaus opgeven': <ul style="list-style-type: none"> De optie 'Boek' wordt als object van het hoogste niveau weergegeven. Er verschijnt een regelitem voor de sectie met aan het boek verwante gegevens onder de koppeling 'Verwante informatie' voor recordtypen die boeken ondersteunen.
Pagina 'Bedrijfsprofiel'	<ul style="list-style-type: none"> In de sectie 'Instellingen toegankelijkheid bedrijfsgegevens' van de pagina wordt het selectievakje 'Boeken inschakelen' weergegeven.

Onderdeel	Besturingselementen ingeschakeld via de machtiging 'Boeken beheren'
Wizard 'Paginalay-out' (Lay-outbeheer)	■ In stap 4, 'Verwante informatie', wordt de sectie met aan het boek verwante gegevens in de sectie 'Beschikbaar' van de pagina weergegeven voor alle recordtypen die boeken ondersteunen.
Pagina 'Naam van recordtypen wijzigen'	■ De optie 'Boek' verschijnt als een van de items op de pagina.
Workflow	■ De actie 'Een boek toewijzen' verschijnt als een beschikbare optie (als aan uw rol de machtiging 'Workflow beheren' is toegewezen).
Pagina 'Menu in lijst'	■ De optie 'Batchtoewijzing boek' wordt als een van de menuopties voor ondersteunde recordtypen weergegeven.

Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken

Om uw boeken beter te structureren, kunt u boektypen maken en vervolgens aan ieder boek dat u maakt een type toewijzen. Als u bijvoorbeeld een boekhiërarchie voor rayons wilt instellen, kunt u een boek met de naam 'Rayon' maken. Het veld 'Boektype' is een bewerkbare keuzelijst die u aan de behoeften van uw bedrijf kunt aanpassen.

U kunt ook gebruikersrollen voor boeken maken die u aan gebruikers kunt toewijzen wanneer u deze aan boeken koppelt. Gebruikersrollen voor boeken zijn niet hetzelfde als Oracle CRM On Demand-gebruikersrollen. U kunt bijvoorbeeld gebruikersrollen voor boeken maken, zoals 'Rayongebruiker' en 'Rayonmanager', en deze toewijzen aan gebruikers die met de boekhiërarchie voor rayons werken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u boektypen en gebruikersrollen voor boeken kunt maken.

Ga als volgt te werk om boektypen en gebruikersrollen voor boeken te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Aanpassen van de toepassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypes' op 'Boek'.
- 4 Voer op de pagina 'Aanpassen van de boektoepassing' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Velden voor boeken instellen' om boektypen te maken.
 - Klik op 'Velden voor boekgebruikers instellen' om gebruikersrollen voor boeken te maken.
- 5 Klik op de koppeling 'Keuzelijst bewerken' voor het desbetreffende veld.
- 6 Voer de waarden voor de keuzelijst in en sla uw wijzigingen op.

Zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153) voor meer informatie over het bewerken van keuzelijstvelden.

Boeken en boekhiërarchieën maken

U kunt boeken maken via de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' van de 'Startpagina Beheer'.

Voordat u begint:

- Om deze procedure uit te voeren, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Boeken beheren' zijn toegewezen.
- Lees het onderwerp [Boekstructuren ontwerpen](#) (op pagina 1292) voordat u boeken en boekhiërarchieën gaat maken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een boek maakt.

Ga als volgt te werk om een boek te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontrole' van de 'Startpagina Beheer' op de koppeling 'Boeken beheren'.
- 3 Klik op de pagina 'Boekhiërarchie' op 'Nieuw'.
- 4 Voer op de bewerkingspagina voor boeken de gewenste gegevens in en sla uw record vervolgens op.

In de volgende tabel vindt u de gegevens die voor het boek moeten worden ingevoerd.

Veld	Omschrijving
Boeknaam	Om goed te kunnen worden weergegeven in de functie voor boekselectie, is de aanbevolen maximumlengte voor boeknamen 60 tekens per naam.
Boektype	Selecteer het type boek in de keuzelijst (optioneel).
Bovenliggend boek	<ul style="list-style-type: none"> ■ Laat dit veld leeg als dit een bovenliggend boek is. ■ Klik op het zoekpictogram bij het veld 'Bovenliggend boek' en selecteer het bovenliggende boek, als dit een subboek is.
Kan gegevens bevatten	<p>Deze optie is alleen van toepassing op het huidige boek en op geen enkel subboek. Schakel dit selectievakje in als er records aan dit boek moeten worden gekoppeld. Om prestatieredenen moet deze functie alleen worden toegepast op boeken die gegevens bevatten.</p> <p>OPMERKING: in de functie voor boekselectie, die overal in Oracle CRM On Demand wordt weergegeven, worden aangepaste boeken die gegevens kunnen bevatten aangeduid met een blauw documentpictogram. Aangepaste boeken die geen gegevens kunnen bevatten, worden aangeduid met een geel mappictogram.</p>

- 1 Sla de record op.

Subboeken maken

Als u subboeken wilt maken voor een bestaand bovenliggend boek, kunt u deze maken door gebruik te maken van de methode in de voorgaande procedure of door gebruik te maken van de volgende procedure.

Ga als volgt te werk om subboeken te maken voor een bestaand boek:

- 1 Klik op de pagina 'Boekhiërarchie' op de koppeling van het bovenliggende boek.
- 2 Klik op de boekgegevenspagina op de titelbalk 'Subboeken' op 'Nieuw'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor boeken de gegevens van het boek in en sla uw wijzigingen op.

Een boek naar een nieuw bovenliggend boek verplaatsen

U kunt een boek wijzigen om er een subboek van een ander boek van te maken of een kunt een subboek van een bovenliggend boek naar een ander boek verplaatsen. Wanneer u het bovenliggende boek van een boek wijzigt, verandert de boekhiërarchie als volgt:

- Het nieuwe bovenliggende boek is van toepassing op het huidige boek en eventuele subboeken van het huidige boek.
- Alle gebruikers die aan het oude bovenliggende boek zijn toegewezen, hebben niet langer toegang tot het huidige boek en de bijbehorende subboeken.
- Alle gebruikers die aan het nieuwe bovenliggende boek zijn toegewezen, krijgen toegang tot het huidige boek en de bijbehorende subboeken.
- Voor alle gebruikers die rechtstreeks aan het huidige boek zijn toegewezen verandert er niets als gevolg van de wijziging in het bovenliggende boek.

OPMERKING: als u een bovenliggend boek wilt verwijderen, moet u eerst alle bijbehorende subboeken, gebruikers en gegevens verwijderen.

TIP: om erachter te komen hoeveel records een bepaald boek bevat, moet u een historisch rapport voor ieder recordtype maken. Zie [Rapporten](#) (op pagina 737) voor informatie over het maken van rapporten.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een boek naar een nieuw bovenliggend boek kunt verplaatsen.

Ga als volgt te werk om een boek naar een nieuw bovenliggend boek te verplaatsen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontrole' van de 'Startpagina Beheer' op de koppeling 'Boeken beheren'.
- 3 Klik op de pagina 'Boekhiërarchie' op de koppeling 'Bewerken' van het boek dat u wilt wijzigen.
- 4 Klik op het zoekpictogram bij het veld 'Bovenliggend boek' en selecteer het nieuwe bovenliggende boek.
- 5 Sla uw wijzigingen op.

Gebruikers koppelen aan boeken

U kunt definiëren welke gebruikers toegang hebben tot een boek en het niveau van toegang dat elke gebruiker heeft tot records in het boek. Wanneer u een gebruiker aan een boek koppelt, geeft u het toegangsprofiel voor de gebruiker op wanneer u in het boek werkt. De volgende standaardopties zijn beschikbaar:

- **Bewerken.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken.
- **Volledig.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken en de records uit het boek verwijderen.
- **Alleen-lezen.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek bekijken.

U kunt ook aangepaste toegangsprofielen voor boeken maken. De keuzelijst 'Toegangsprofielen' op de bewerkingspagina voor boekgebruikers bevat alle toegangsprofielen waarvoor de optie 'Toekenbaar aan gebruikers van boeken' is ingeschakeld. Zie [Toegangsprofielen voor boeken maken](#) (op pagina 1307) voor informatie over het maken van aangepaste toegangsprofielen voor boeken.

De optie 'Zichtbaarheid manager ingeschakeld' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' en de optie 'Subitems opnemen' in de functie 'Boek' zijn extra factoren bij het bepalen van de toegang tot records voor gebruikers. Wanneer het selectievakje 'Zichtbaarheid manager ingeschakeld' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' is ingeschakeld, biedt de instelling 'Subitems opnemen' bij zoekopdrachten gebruikers toegang tot gegevens in subboeken en tot gegevens die direct of indirect eigendom zijn van ondergeschikte gebruikers.

Het toegangsniveau van een gebruiker voor boeken is van invloed op de algemene toegangsrechten van de gebruiker tot records. In de volgende voorbeelden kunt u zien hoe de toegangsrechten van de gebruikers worden bepaald.

Voorbeeld 1

Voor Ryan Taylor, verkoper, zijn de volgende instellingen in Oracle CRM On Demand ingesteld:

- Hij heeft toegang tot accountrecords in zijn rol als verkoper.
- Het toegangsniveau van zijn eigenaarstoegangsprofiel is ingesteld op 'Alleen-lezen' voor het recordtype 'Account'.
- Het toegangsniveau van zijn standaardtoegangsprofiel is ingesteld op 'Alleen-lezen' voor het recordtype 'Account'.
- Hij is geen lid van het accountteam voor de account 'ABC Widgets'.
- Hij is gekoppeld aan het boek 'Widget Makers', waarbij zijn toegangsprofiel voor het boek is ingesteld op 'Volledig'.

Als de account 'ABC Widgets' zich in het boek 'Widget Makers' bevindt, kan Ryan met zijn toegangsrechten voor de record 'ABC Widgets' deze record lezen, bewerken en verwijderen. Hij heeft deze toegangsrechten, omdat met het toegangsbeheersysteem in Oracle CRM On Demand de meest uitgebreide rechten van alle van toepassing zijnde toegangsprofielen worden berekend en worden toegepast. In dit geval is het toegangsprofiel voor het boek ingesteld op 'Volledig' en vervangt dit toegangsprofiel het toegangsprofiel voor accountrecords.

Voorbeeld 2

Voor Tanya Lee, verkoopster, zijn de volgende instellingen in Oracle CRM On Demand ingesteld:

- Zij heeft toegang tot accountrecords in haar rol als verkoopster.
- Het toegangsniveau van haar eigenaarstoegangsprofiel is ingesteld op 'Alleen-lezen' voor het recordtype 'Verkoopkans'.
- Het toegangsniveau van haar standaardtoegangsprofiel is ingesteld op 'Alleen-lezen' voor het recordtype 'Verkoopkans'.
- Zij is lid van het team 'Verkoopkansen', waarbij het veld 'Toegang verkoopkans' is ingesteld op 'Bewerken'.
- Zij is gekoppeld aan het boek 'Widget Makers', waarbij haar toegangsprofiel voor het boek is ingesteld op 'Volledig'.

Als er een verkoopkans in het boek 'Widget Makers' staat, staan de toegangsrechten van Tanya haar toe de record te lezen, te bewerken en te verwijderen. Als een verkoopkans echter niet in het boek 'Widget Makers' staat, staan Tanya's toegangsrechten (van haar eigenaarstoegangsprofiel, haar standaardtoegangsprofiel en haar lidmaatschap van het team 'Verkoopkansen') haar toe de verkoopkans te lezen en te bewerken, maar ze kan de verkoopkans niet verwijderen.

Methoden om gebruikers aan boeken te koppelen

Er zijn twee manieren om gebruikers aan boeken te koppelen. Via een boekrecord kunt u meerdere gebruikers aan een boek koppelen. Via een gebruikersrecord kunt u meerdere boeken aan een gebruiker koppelen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe meerdere gebruikers aan een boek kunnen worden gekoppeld via de boekrecord.

Meerdere gebruikers aan een boek koppelen

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Boekenbeheer'.
- 3 Klik op de pagina 'Boekhiërarchie' op de koppeling van de naam van het boek waaraan u gebruikers wilt koppelen.
- 4 Klik op de pagina 'Boekgegevens' op de titelbalk van de sectie 'Boekgebruikers'.
- 5 Selecteer op de bewerkingspagina voor boekgebruikers de gebruikers die u aan het boek wilt koppelen.

In de volgende tabel staan de gegevens die u voor elke gebruiker die u aan een boek koppelt moet opgeven.

Veld	Omschrijving
Gebruikers	Klik op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Gebruiker' en selecteer vervolgens de gebruiker. OPMERKING: gedelegeerden van een gebruiker krijgen niet automatisch toegang tot het boek van een gebruiker. Elke gedelegeerde moet aan het

Veld	Omschrijving
	boek worden gekoppeld.
De boekgebruikersrol	<p>Selecteer de rol in de keuzelijst (optioneel).</p> <p>OPMERKING: de rol van boekgebruiker is geen Oracle CRM On Demand-rol. Zie Boektypen en boekgebruikersrollen maken (zie "Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken" op pagina 1301) voor informatie over het maken van boekgebruikersrollen.</p>
Toegangsprofiel	<p>Selecteer in de lijst met profielen die voor boeken zijn ingeschakeld, het toegangsprofiel waarin de toegangsrechten van de gebruiker voor het huidige boek en alle bijbehorende subboeken zijn ingesteld. De standaardopties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bewerken. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken. ■ Volledig. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken en de records uit het boek verwijderen. ■ Alleen-lezen. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek bekijken. <p>OPMERKING: zie Toegangsprofielen voor boeken maken (op pagina 1307) voor informatie over het maken van aangepaste toegangsprofielen voor boeken.</p>

In de volgende procedure wordt beschreven hoe meerdere boeken aan een gebruiker kunnen gekoppeld via de gebruikersrecord.

Ga als volgt te werk om meerdere boeken aan een gebruiker te koppelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
 - 3 Klik in de sectie 'Gebruikers- en groepsbeheer' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
 - 4 Klik in de lijst met gebruikers op de achternaam van de gebruiker die u aan boeken wilt koppelen.
 - 5 Klik op de pagina 'Gebruikersgegevens' op de titelbalk van de sectie 'Toegewezen boeken' en klik op 'Boeken toevoegen'.
- OPMERKING:** als de sectie 'Toegewezen boeken' niet beschikbaar is op de pagina 'Gebruikersgegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out.
- 6 Selecteer op de pagina 'Toegewezen boeken' de boeken die u aan de gebruiker wilt koppelen en geef de gebruikersgegevens op voor elk boek.

In de volgende tabel staan de gegevens die u voor elk boek dat u aan de gebruiker koppelt moet opgeven.

Veld	Omschrijving
Boeknaam	Klik rechts van het veld 'Boeknaam' op het pictogram en kies een boek in de selectie 'Boek' en klik op 'OK'.
De boekgebruikersrol	Selecteer de rol in de keuzelijst (optioneel). OPMERKING: de rol van boekgebruiker is geen Oracle CRM On Demand-rol. Zie Boektypen en boekgebruikersrollen maken (zie "Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken" op pagina 1301) voor informatie over het maken van boekgebruikersrollen.
Toegangsprofiel	Selecteer in de lijst met profielen die voor boeken zijn ingeschakeld, het toegangsprofiel waarin de toegangsrechten van de gebruiker voor het huidige boek en alle bijbehorende subboeken zijn ingesteld. De standaardopties zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bewerken. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken. ■ Volledig. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken en de records uit het boek verwijderen. ■ Alleen-lezen. Hiermee kan de gebruiker de records in het boek bekijken. OPMERKING: zie Toegangsprofielen voor boeken maken (op pagina 1307) voor informatie over het maken van aangepaste toegangsprofielen voor boeken.

OPMERKING: het koppelen van een gebruiker aan een boek, betekent niet dat de gebruiker toegang heeft tot het boek. Om gebruikers toegang te geven tot boeken, moet u de boeken voor elke gebruiker en elke gebruikersrol die toegang tot boeken wenst inschakelen, zoals beschreven in [Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen](#) (op pagina 1309).

Toegangsprofielen voor boeken maken

Wanneer u een gebruiker aan een boek koppelt, selecteert u een toegangsprofiel waarin de toegangsrechten van de gebruiker tot de records van het boek en alle subboeken zijn vastgelegd. Het toegangsprofiel voor het boek wordt tezamen met alle andere toegangsprofielen van de gebruiker geëvalueerd, en de gebruiker krijgt de meest uitgebreide toegangsrechten voor de records die op basis van de toegangsprofielen zijn toegestaan. Zie [Gebruikers koppelen aan boeken](#) (op pagina 1304) voor meer informatie over hoe de toegangsprofielen met elkaar in verband staan.

De standaardtoegangsprofielen die kunnen worden geselecteerd wanneer een gebruiker aan een boek wordt gekoppeld zijn de volgende:

- **Bewerken.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken.
- **Volledig.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek lezen en bewerken en de records uit het boek verwijderen.
- **Alleen-lezen.** Hiermee kan de gebruiker de records in het boek bekijken.

U kunt ook aangepaste toegangsprofielen voor boeken maken. In de keuzelijst 'Toegangsprofielen', die op de bewerkingspagina voor boekgebruikers en de bewerkingspagina voor toegewezen boeken wordt weergegeven, zijn alle toegangsprofielen opgenomen waarvoor de optie 'Toekenbaar aan boekgebruikers' is ingeschakeld.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een toegangsprofiel voor boeken kunt maken.

Ga als volgt te werk om een toegangsprofiel voor boeken te maken:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3** Klik in de sectie 'Beheer toegangsprofielen' op de koppeling 'Toegangsprofielen'.
- 4** Maak een nieuw toegangsprofiel of bewerk een bestaand toegangsprofiel.
- 5** Selecteer in stap 1 van de wizard 'Toegangsprofiel' het selectievakje 'Toekenbaar aan boekgebruikers'.
- 6** Selecteer in stap 2, 'Toegangsniveaus opgeven', de toegangsniveaus voor elk recordtype en de verwante informatietypen.
- 7** Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan zodra u klaar bent met het maken of bewerken van het toegangsprofiel.

Boeken voor uw bedrijf inschakelen

Zodra u uw boekstructuren hebt ingesteld, kunt u boeken voor uw bedrijf inschakelen. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u boeken voor uw bedrijf kunt inschakelen.

Ga als volgt te werk om boeken voor uw bedrijf in te schakelen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie' in de sectie 'Bedrijfsadministratie'.
- 3** Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel' in de sectie 'Bedrijfsprofiel'.
- 4** Stel op de pagina 'Bedrijfsprofiel' de volgende opties in. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over deze opties.
 - a** Ga naar de sectie 'Bedrijfsinstellingen' en controleer of de algemene zoekmethode is ingesteld op 'Gerichte zoekactie'. Als 'Gerichte zoekactie' is geselecteerd, verschijnt de functie voor boekselectie in het zoekgedeelte van de actiebalk.
 - b** Stel in de sectie 'Instelling toegankelijkheid in Analytics' de optie 'Onderwerpgebieden historie' in op 'Volledige toegankelijkheid'. (Met deze instelling wordt ervoor gezorgd dat de gegevens in boeken worden gesynchroniseerd met de gegevens in de database die rapporten en dashboards ondersteunt.)

- c Controleer of in de sectie 'Toegankelijkheidsinstellingen bedrijfsgegevens' de volgende selectievakjes zijn ingeschakeld:

Instelling	Doel
Boeken inschakelen	<p>Gebruik dit veld om in te stellen of in de functie voor boekselectie zowel aangepaste boeken als boeken voor gebruikers worden weergegeven. Als het selectievakje 'Boek ingeschakeld' niet is ingeschakeld, worden in de functie voor boekselectie alleen boeken voor gebruikers en voor gedelegeerden (indien van toepassing) weergegeven.</p> <p>OPMERKING: als u de optie 'Boek ingeschakeld' beschikbaar wilt maken op de pagina 'Bedrijfsprofiel', moet de machtiging 'Boeken beheren' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.</p> <p>LET OP: nadat dit selectievakje is ingeschakeld, kan het niet meer worden uitgeschakeld. Nadat de optie is geselecteerd, kunt u echter wel wijzigingen maken in de hiërarchie van uw boeken.</p>
Boekselectie weergeven	Hiermee schakelt u de functie voor boekselectie in, waarmee u records kunt filteren op gebruiker, gedelegeerde of aangepast boek.

Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen

Als u een gebruiker boeken wilt laten gebruiken, moet u de gebruikersrol en het standaardtoegangsprofiel voor die gebruikersrol instellen. Ook moet u de gebruikersrecord voor iedere gebruiker instellen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe boeken voor een gebruikersrol kunnen worden ingeschakeld. Deze stappen moeten worden uitgevoerd voor iedere rol die van boeken gebruik gaat maken.

Ga als volgt te werk om boeken voor een gebruikersrol in te schakelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Rollenbeheer' op de gelijknamige koppeling.
- 4 Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 5 Klik op de koppeling van de rol die u wilt wijzigen.
- 6 Ga in de wizard 'Rollenbeheer' naar stap 2, 'Toegang tot recordtype', en configureer de toegangsniveaus voor het recordtype 'Boeken'.

In de volgende tabel staan de instellingen die u moet configureren om gebruikers (die geen beheerder zijn) toegang tot boeken te verlenen.

Type record	Heeft de gebruiker toegang?	Kan de gebruiker een record maken?	Kan de gebruiker alle records lezen?
Boeken	Geselecteerd	Niet geselecteerd	Niet geselecteerd

OPMERKING: controleer of het selectievakje 'Alle records lezen' is uitgeschakeld. Anders heeft de gebruiker toegang tot alle boeken van de pagina 'Boekhiërarchie'.

- 7 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.
- 8 Ga naar de pagina 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'.
- 9 Klik in de sectie 'Beheer toegangsprofielen' op 'Toegangsprofielen'.
- 10 Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 11 Klik op de koppeling 'Bewerken' bij het standaardtoegangsprofiel dat wordt gebruikt voor de gebruikersrol die u inschakelt voor boeken en configureer de instellingen die toegang verlenen tot boeken en verwante recordtypen.

In de volgende tabel vindt u de instellingen die nodig zijn voor het standaardtoegangsprofiel van een gebruikersrol, zodat deze toegang kan krijgen tot de boeken die voor de rol zijn bedoeld. Door het standaardtoegangsprofiel in te stellen, krijgt de gebruikersrol toegang tot boeken. Daarom hoeft u het eigenaarstoegangsprofiel voor de gebruikersrol niet in te stellen.

Type record	Verwante record	Standaardtoegangsprofiel
Boeken	Niet van toepassing	Alleen-lezen.
Boeken	Subboek	Weergave. Met dit profiel kan de gebruiker alle subboeken op de gegevenspagina voor boeken bekijken. De standaardinstelling is 'Geen toegang'.
Boeken	Gebruiker	Alleen lezen. Met dit profiel kan de gebruiker op de gegevenspagina voor boeken alle andere gebruikers bekijken die aan het boek zijn gekoppeld. De standaardinstelling is 'Geen toegang'.

- 12 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe boeken voor een gebruikersrol kunnen worden ingeschakeld. Deze stappen moeten worden uitgevoerd voor iedere gebruiker die gebruikmaakt van boeken.

Ga als volgt te werk om boeken voor een gebruiker in te schakelen:

- 1 Klik rechtsboven op een willekeurige pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer' op de koppeling 'Gebruikersbeheer'.
- 4 Klik op de koppeling 'Bewerken' bij de gebruiker wiens profiel u wilt wijzigen.
- 5 Configureer de volgende instellingen in de sectie 'Belangrijke informatie gebruiker' van de pagina 'Gebruiker bewerken':
 - **Standaardboek voor Analyse.** Met deze instelling kunt u bepalen welk gebruikersboek of aangepast boek standaard bij de gebruiker in de functie 'Boek' op de 'Startpagina Rapporten' en de 'Startpagina Dashboards' wordt weergegeven. Met deze instelling worden (standaard) de gebruikersnaam en de aanmeldings-ID weergegeven van de gebruiker wiens record u aan het bewerken bent. Wijzig de instelling van de record naar het aangepaste boek of het gebruikersboek waarin de gebruiker het meeste met rapporten en dashboards werkt. Met deze instelling van de gebruikersrecord wordt de toegang van de gebruiker tot gegevens niet beperkt: de gebruiker kan een ander boek of een andere gebruiker selecteren in de functie 'Boek'.
 - **Standaardboek.** Met deze instelling kunt u bepalen welk gebruikersboek of welk aangepast boek standaard bij de gebruiker in de functie 'Boek' wordt weergegeven wanneer de gebruiker in een willekeurig ander gebied werkt dan 'Rapporten' of 'Dashboards'. De instelling geeft standaard 'Alle' aan. Wijzig de instelling naar het aangepaste boek of het gebruikersboek waarin de gebruiker het meeste werkt, zodat de gebruiker het boek niet telkens hoeft te selecteren wanneer hij/zij met gegevens in het boek wil werken. Met deze instelling van de gebruikersrecord wordt de toegang van de gebruiker tot records niet beperkt: de gebruiker kan een ander boek of een andere gebruiker selecteren in de functie 'Boek'.
- 6 Ga als volgt te werk in de sectie 'Beveiligingsinformatie gebruiker' van de pagina 'Gebruiker bewerken':
 - a Stel de waarde van 'Onderwerpgebieden rapportage' in op 'Zichtbaarheid manager' of 'Zichtbaarheid team'.

OPMERKING: u moet een van deze waarden selecteren. Anders bevatten rapporten geen gegevens. De optie die u selecteert, 'Zichtbaarheid manager' of 'Zichtbaarheid team', is niet van invloed op de gegevens in het rapport.
 - b Stel de waarde van 'Onderwerpgebieden historie' in op 'Volledig toegankelijk'.
- 7 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: om een boek te kunnen openen, moet een gebruiker aan het boek zijn gekoppeld. Verder hebben de gedelegeerden van een gebruiker niet automatisch toegang tot de boeken van de gebruiker. De gedelegeerden moeten ook aan de boeken worden gekoppeld.

Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records

Als u de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar wilt maken voor gebruikers op de gegevenspagina van een recordtype, moet u de volgende instellingen configureren:

- Maak de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar voor de gebruikersrol in de paginalay-out van het recordtype.
- Geef de gebruikersrol in het bijbehorende toegangsprofiel toegang tot 'Boeken' als gerelateerde informatiesectie van het recordtype.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar kan worden gemaakt in de paginalay-out van een recordtype.

Ga als volgt te werk om de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar te maken in de paginalay-out van een recordtype:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het gewenste recordtype.
Als u de boekgerelateerde informatie bijvoorbeeld beschikbaar wilt maken op de gegevenspagina voor verkoopkansen, klikt u op de koppeling 'Verkoopkans'.
- 4 Klik in de sectie 'Paginalay-out' op de gewenste paginalay-outkoppeling (bijvoorbeeld Paginalay-out verkoopkans).
- 5 Klik op de pagina 'Paginalay-out' van het recordtype op de koppeling 'Bewerken' voor de paginalay-out waarin u de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar wilt maken.
- 6 Ga in de wizard 'Paginalay-out' naar stap 4, 'Verwante informatie', en klik op de pijlen om het item 'Boeken' naar de sectie 'Weergegeven' te verplaatsen.
- 7 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.
- 8 Meld u af bij Oracle CRM On Demand en meld u vervolgens weer aan.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een gebruikersrol toegang kan worden gegeven tot 'Boeken' als gerelateerde informatiesectie van het recordtype.

Ga als volgt te werk om de gebruikersrol toegang te geven tot 'Boeken' als gerelateerde informatiesectie van een recordtype

- 1 Klik rechtsboven op een willekeurige pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik in de sectie 'Beheer toegangsprofielen' op 'Toegangsprofielen'.

- 4 Klik op de koppeling 'Bewerken' voor het standaardtoegangsprofiel dat wordt gebruikt voor de gebruikersrol waarvoor u de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar wilt maken.
- 5 Ga in de wizard 'Toegangsprofiel' naar stap 2, 'Toegangsniveaus opgeven', en klik op de koppeling 'Verwante informatie' voor het recordtype waarin u de sectie 'Boekgerelateerde informatie' beschikbaar wilt maken.
Als u de boekgerelateerde informatie bijvoorbeeld beschikbaar wilt maken op de gegevenspagina voor verkoopkansen, klikt u op de koppeling 'Verwante informatie' bij de record 'Verkoopkans'.
- 6 Selecteer het toegangsniveau voor 'Boeken' op basis van de vereisten van de gebruikersrol.
- 7 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.
- 8 Herhaal stappen 4 t/m 7 voor het eigenaarstoegangsprofiel dat wordt gebruikt voor de gebruikersrol die u instelt voor boeken.

Records toewijzen aan boeken

U kunt op de volgende manieren records toewijzen aan boeken:

- Eén record tegelijk (handmatig), door de boekwaarde te selecteren op de gegevenspagina van de record.
- Veel records tegelijk, met de functionaliteit voor het in batch bijwerken van records

U kunt records ook toewijzen aan boeken met behulp van actieve workflowregels en voorwaarden. Zie [Workflowregels](#) (op pagina 1325) voor meer informatie.

Voordat u begint:

- Als u records wilt toewijzen aan boeken vanaf een gegevenspagina voor records, moet de lay-out van de gegevenspagina voor het recordtype de sectie 'Boek' bevatten.
- Voor het in batch toewijzen van records aan boeken, moet aan uw rol de machtiging 'Boeken beheren' zijn toegewezen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u één record toewijst aan een boek.

Ga als volgt te werk om één record toe te wijzen aan een boek:

- 1 Ga naar de gegevenspagina voor de record.
- 2 Klik op de gegevenspagina op de titelbalk van de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
- 3 Kies in de boekselectie het boek waaraan u de record wilt toevoegen en klik op 'OK'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u records in batches toewijst aan boeken.

Ga als volgt te werk om records via batches toe te wijzen aan boeken:

- 1 Klik op de titelbalk van het lijstvenster op de knop 'Menu' en klik op 'Batchtoewijzing boek'.

- 2 Klik in het venster 'Batchtoewijzing boek' op de selectieknoop naast het vak 'Doel boek' en kies in de boekwaarden het boek waaraan u records wilt toewijzen.

- 3 Kies een toewijzingsoptie voor de records in de lijst.

In de volgende tabel worden toewijzingsopties beschreven die u kunt selecteren.

Optie	Omschrijving
Toevoegen	Hiermee voegt u het doelboek toe aan alle records. Deze toewijzing is niet van invloed op eerdere boektoewijzingen voor de records.
Vervangingstype	Hiermee voegt u het doelboek toe aan alle records en verwijdert u eerder toegewezen boeken die hetzelfde type hebben als het doelboek. OPMERKING: boektypen worden gedefinieerd door uw beheerder.
Alles vervangen	Hiermee voegt u het doelboek toe aan alle records en verwijdert u alle eerder toegewezen boeken, ongeacht het type.
Boek vervangen	Hiermee geeft u op welk boek u wilt vervangen Hiermee wijst u records uit het hier opgegeven boek toe aan het doelboek. Dit is niet van invloed op andere records.
Verwijderen	Hiermee verwijdert u de bestaande toewijzing aan het doelboek uit alle records.
Alles verwijderen	Hiermee verwijdert u alle toegewezen boeken uit de records.

- 4 Als u een andere optie dan 'Toevoegen' in stap 3 kiest, moet u een optie voor 'Toepassen op' kiezen.

In de volgende tabel worden de opties voor 'Toepassen op' beschreven die u kunt selecteren.

Optie	Omschrijving
Handmatige koppelingen	Hiermee past u de toewijzingsoptie toe op alle geselecteerde records waarvoor de bestaande boektoewijzingen handmatig zijn uitgevoerd.
Automatische koppelingen	Hiermee past u de toewijzingsoptie toe op alle geselecteerde records waarvoor de bestaande boektoewijzingen via een workflow of batch zijn uitgevoerd.
Beide	Hiermee past u de toewijzingsoptie toe op alle geselecteerde records.

- 5 Klik op 'Toewijzen' om uw gekozen toewijzingscriteria toe te passen.

Het venster 'Wachtrij batchtoewijzing boek' wordt geopend met uw toewijzingsaanvraag in de sectie 'Actieve aanvragen'. Zie [Pagina Wachtrij batchtoewijzing boek](#) (zie "De pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek'" op pagina 1602) voor meer informatie.

Wanneer uw aanvraag is verwerkt, wordt u per e-mail op de hoogte gesteld.

Pagina 'Boekhiërarchie'

Op de pagina 'Boekhiërarchie' vindt u informatie over aangepaste boeken. U kunt subsets van boeken of alle boeken bekijken.

In de volgende tabel worden de taken die u kunt uitvoeren vanuit de pagina 'Boekhiërarchie' beschreven.

Activiteit	Volg deze stappen
Een andere subset van boeken weergeven	Klik op de titelbalk 'Boekhiërarchie' op de lijst en wijzig de selectie in een andere subset van boeken, of selecteer 'Alle boeken' om alle boeken te bekijken.
Een boek maken	Klik op de titelbalk 'Boekhiërarchie' op 'Nieuw'. Voer op de pagina 'Boek bewerken' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Een subboek voor een bestaand boek maken	Klik op de naam van het bovenliggende boek. Klik op de pagina 'Boekgegevens' op de titelbalk 'Subboeken' op 'Nieuw'. Voer op de pagina 'Boek bewerken' de gegevens van het boek in en sla de record op.
Een boek naar een nieuw bovenliggend boek verplaatsen	Klik op de koppeling 'Bewerken' van het boek dat u wilt wijzigen. Klik op de pagina 'Boek bewerken' bij het veld 'Bovenliggend boek' op het pictogram 'Opzoeken', selecteer het nieuwe bovenliggende boek en sla de wijzigingen vervolgens op.
Gebruikers aan een boek koppelen	Klik op de koppeling van het boek. Klik op de pagina 'Boekgegevens' op de titelbalk 'Boekgebruikers' op 'Gebruikers toevoegen'. Selecteer op de pagina 'Boek bewerken' de gebruikers die u aan het boek wilt koppelen en geef de gegevens van de gebruiker op. Zie Gebruikers koppelen aan boeken (op pagina 1304) voor meer informatie.

Boekvelden

Op de pagina 'Boek bewerken' en de boekgegevenspagina staan de gegevens van aangepaste boeken. U kunt de gegevens van een boek wijzigen, subboeken aan een boek toevoegen en gebruikers aan een boek toevoegen.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke gegevens van een boek	
Boeknaam	De naam die aan het boek is gegeven.
Bovenliggend boek	Geeft de naam van het bovenliggende boek weer als het boek een subboek is. Als het boek een bovenliggend boek is, is dit veld leeg.
Boektype	Boeken kunnen een boektype toegewezen krijgen om de boekstructuren beter in kaart te brengen. Zie Boektypen en boekgebruikersrollen maken (zie "Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken" op pagina 1301) voor meer informatie over het maken van boektypen.
Kan gegevens bevatten	Geeft aan of er records aan dit boek kunnen worden gekoppeld. Om prestatieredenen is het van belang dat dit selectievakje bij boeken die geen gegevens bevatten niet is ingeschakeld.
Partner	Specifiek voor Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Zie de <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in de documentatiebibliotheek voor Oracle CRM On Demand (zie Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) op Oracle Technology Network voor meer informatie.
Partnerlocatie	Specifiek voor Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Zie de <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in de documentatiebibliotheek voor Oracle CRM On Demand (zie Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) op Oracle Technology Network voor meer informatie.
Sectie Subboeken	
Boeknaam	De naam van een boek dat een subboek is van het huidige boek.
Boektype	Het boektype van het subboek
Kan gegevens bevatten	Duidt aan of er records aan een subboek kunnen worden gekoppeld.
Sectie Boekgebruikers	
Achternaam	De achternaam van de gebruiker die aan dit boek is gekoppeld.
Voornaam	De voornaam van de gebruiker die aan dit boek is gekoppeld.

Veld	Omschrijving
De boekgebruikersrol	De boekgebruikersrol voor het huidige boek. De boekgebruikersrol kan aan een gebruiker worden toegewezen wanneer de deze aan een boek is gekoppeld. Boekgebruikersrollen zijn in Oracle CRM On Demand geen gebruikersrollen. Zie Boektypen en boekgebruikersrollen maken (zie " Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken " op pagina 1301) voor meer informatie over het maken van boekgebruikersrollen.
Toegangsprofiel	De toegangsrechten van de gebruiker tot het huidige boek en alle eventuele subboeken. Selecteer een profiel in de lijst met profielen die voor boeken zijn ingeschakeld. Zie Toegangsprofielen voor boeken maken (op pagina 1307) voor informatie over het maken van toegangsprofielen die speciaal voor boeken zijn bedoeld.

Problemen met boeken oplossen

Zie 565278.1 (Artikel-ID) op My Oracle Support voor meer informatie over het oplossen van problemen met de boekfunctionaliteit.

Groepsbeheer

'Groepsbeheer' is een optionele functionaliteit waarmee uw bedrijf teams kan instellen van mensen die samenwerken, zodat zij gemeenschappelijke informatie kunnen delen.

Wanneer u groepen instelt in uw bedrijf, kunnen gebruikers het volgende doen:

- Groepsleden hebben toegang tot een gedeelde agenda waarin de beschikbaarheid van alle leden van de groep is vermeld. Met deze agenda kunnen uw medewerkers een geschikte tijd zoeken voor afspraken en een melding van de afspraken verzenden naar medewerkers (en relaties).

OPMERKING: alleen gebruikers met de machtiging 'Agenda delen' hebben toegang tot de samengevoegde groepsagenda. Gebruikers met de machtiging 'Agenda delen' kunnen ook aangepaste agendaweergaven maken. Zie [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 154) en [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156) voor meer informatie.

- Groepsleden kunnen het eigendom van de volgende recordtypen automatisch delen:

- Activiteit
- Account
- Relatie
- Huishouden
- Verkoopkans

■ Portefeuille

Alle nieuwe records die door een lid van de groep worden gemaakt, worden door alle leden van de groep gedeeld. Als een werknemer die lid is van groep XYZ een account maakt, wordt deze account weergegeven in de accountlijsten van alle leden van die groep. In deze accountrecord staat de naam van de werknemer in het veld 'Eigenaar', staat de naam van de groep in het veld 'Primaire groep' (indien de beheerder dit veld aan uw lay-out heeft toegevoegd), en kunnen alle leden van de groep de record bijwerken.

De huidige leden van de groep hebben standaard volledige toegang tot de groepsrecords die worden gemaakt nadat het desbetreffende lid is toegetreden tot de groep. Gegevens over afspraak-, taak- en relatierecords die zijn gemarkeerd als 'Privé' kunnen niet door de andere groepsleden worden gelezen.

OPMERKING: Deze functionaliteit werkt alleen als de optie 'Standaardgroepstoewijzing' is geselecteerd op de pagina 'Bedrijfsprofiel'. Deze optie moet zijn geselecteerd voordat een groep wordt gemaakt. Zie [Groepen instellen](#) (op pagina 1319) voor meer informatie.

Voor groepen geldt het volgende:

- Elke gebruiker kan lid zijn van slechts één groep.

De naam van een gebruiker die aan een groep is toegevoegd, staat niet meer in de lijst met gebruikers die als groepslid kunnen worden geselecteerd.

- Wanneer u de optie voor groepstoewijzing inschakelt in uw bedrijf, geldt het volgende:

- Records die al bestonden voordat een groep werd gedefinieerd, worden niet bijgewerkt, tenzij het veld 'Eigenaar' wordt bijgewerkt met een nieuwe eigenaar die lid is van de groep.
- Een gebruiker die lid wordt van een groep, krijgt toegang tot de records van de groep. Records die eigendom waren van het nieuwe groepslid voordat hij toetrad tot de groep, zijn niet automatisch zichtbaar voor de bestaande groepsleden. Als een gebruiker eigenaar wordt van records nadat hij aan de groep is toegevoegd, zijn de nieuwe records wel zichtbaar voor de andere groepsleden.

Het volgende voorbeeld illustreert het eigendom van groepsrecords:

- Gebruiker 1 en gebruiker 2 zijn lid van groep 1. Gebruiker 3 is geen lid van groep 1.
 - Gebruiker 3 is eigenaar van account 31. Gebruiker 1 en gebruiker 2 hebben geen toegang tot account 31.
 - Gebruiker 3 wordt toegevoegd aan groep 1. Gebruiker 1 en gebruiker 2 hebben nog steeds geen toegang tot account 31.
 - Gebruiker 3 wordt eigenaar van account 32. Gebruiker 1 en gebruiker 2 hebben toegang tot account 32.
- Wanneer gebruikers uit een groep worden verwijderd, hebben ze geen toegang meer tot de gedeelde records van die groep. Ze houden wel toegang tot hun privérecords.

Groepen versus teams

In de toepassing wordt onderscheid gemaakt tussen *groepen* en *teams*.

- Groepen worden ingesteld door de beheerder en hebben betrekking op hele sets records in het bedrijf. De groepsfunctionaliteit moet worden ingeschakeld door de klantenservice of de beheerder op het moment dat Oracle CRM On Demand voor het bedrijf wordt ingesteld.

- De recordeigenaren of bedrijfsbeheerders stellen teams in. Teams zijn alleen van toepassing op die recordtypen waarvoor teams zijn toegestaan, inclusief:

- Account
- Accreditatie
- Aanvraag
- Bedrijfsplan
- Certificering
- Relatie
- Cursus
- Aangepaste objecten
- Dealregistratie
- Examen
- Huishouden
- Lead
- MDF-aanvraag
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Partner
- Portefeuille
- Serviceaanvraag
- Aanvraag speciale prijs

Om een team in te stellen om de record te openen, moet de eigenaar die record expliciet delen met behulp van de sectie 'Team' op de gegevenspagina van de record.

Zie [Groepen instellen](#) (op pagina 1319) voor informatie over het instellen van groepen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over groepen en het delen van agenda's:

- [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 154)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156)

Groepen instellen

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Controleer of u beschikt over een rol met de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren'.

- Zie [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317) voor meer informatie over hoe groepen werken.

Volgorde voor het instellen van groepen en importeren van gebruikers

Hanteer bij het instellen van groepen deze volgorde:

- 1 Schakel de optie 'Standaardgroepstoewijzing' in.
LET OP: voordat u een groep instelt of wijzigt, moet de functie 'Standaardgroepstoewijzing' zijn ingeschakeld (met andere woorden, de optie 'Standaardgroepstoewijzing' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' moet zijn geselecteerd), zelfs als u niet van plan bent de functionaliteit voor standaardgroepstoewijzing te gebruiken. Als u deze functie niet inschakelt voordat u een groep instelt of wijzigt, wordt de groep niet op de juiste wijze uitgevoerd. Als dit gebeurt, verwijdt u de groep, schakelt u de functie 'Standaardgroepstoewijzing' in en maakt u de groep opnieuw.
- 2 Maak de groepen en wijs gebruikers toe aan de groepen.
- 3 Als u niet met standaardgroepstoewijzingen wilt werken maar wel groepen gebruikt, zodat gebruikers samengevoegde groepsagenda's kunnen weergeven, schakelt u de optie 'Standaardgroepstoewijzing' uit nadat u de groepen hebt ingesteld en gebruikers aan de groepen hebt toegevoegd.
- 4 Importeer uw records met de als standaard ingestelde eigenaar (gebruiker), waardoor de groepen worden overgenomen in de records.

Ga als volgt te werk om de optie 'Standaardgroepstoewijzing' in te schakelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie'.
- 3 Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel'.
- 4 Klik op de pagina 'Bedrijfsprofiel' op 'Bewerken'.
- 5 Schakel in de sectie 'Instellingen toegankelijkheid bedrijfsgegevens' het selectievakje 'Standaardgroepstoewijzing' in.
- 6 Sla de instellingen op.

Ga als volgt te werk om een groep in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de gelijknamige koppeling.
- 3 Klik op de pagina 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' in de sectie 'Gebruikers- en groepsbeheer' op de koppeling 'Openbare groepen voor delen'.
- 4 Klik op de pagina 'Groepslijst' op 'Nieuwe groep'.

- 5 Vul alle vereiste velden in op de pagina 'Groepsbewerking'.

Veld	Omschrijving
Naam	Maximaal 50 tekens. Dit is standaard een verplicht veld.
Omschrijving	Maximaal 255 tekens.

OPMERKING: U kunt de naam van de groep wijzigen zonder dat dit invloed heeft op bestaande records, omdat in de toepassing de onderliggende groeps-ID wordt gebruikt voor het volgen van groepsrecords, niet de groepsnaam. De groepsnaam moet echter uniek zijn in uw bedrijf.

- 6 Klik op 'Opslaan'.
- 7 Klik op de pagina 'Groepsgegevens' op 'Deelnemers toevoegen'.
- 8 Klik op de pagina 'Groepsleden' op het pictogram 'Opzoeken' en voeg de gewenste gebruikers toe. Alleen leden die niet zijn toegewezen aan een groep, worden weergegeven in de lijst. Op de gegevenspagina van een gebruiker kunt u zien van welke groep de gebruiker lid is.
- 9 Sla de record op.
- 10 Als u niet met standaardgroepstoewijzingen wilt werken maar wel groepen gebruikt, zodat gebruikers samengevoegde groepsagenda's kunnen weergeven, schakelt u de optie 'Standaardgroepstoewijzing' uit nadat u de groepen hebt ingesteld en gebruikers aan de groepen hebt toegevoegd.
- Ga als volgt te werk om de optie 'Standaardgroepstoewijzing' uit te schakelen:
- a Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b Klik op de koppeling 'Bedrijfsadministratie'.
 - c Klik op de koppeling 'Bedrijfsprofiel'.
 - d Klik op de pagina 'Bedrijfsprofiel' op 'Bewerken'.
 - e Schakel in de sectie 'Instellingen toegankelijkheid bedrijfsgegevens' het selectievakje 'Standaardgroepstoewijzing' uit.
 - f Sla de instellingen op.
- Als u later wijzigingen wilt aanbrengen in de groepen of het groepslidmaatschap, schakelt u de functie 'Standaardgroepstoewijzing' opnieuw in voordat u de wijzigingen doorvoert. Schakel de functie weer uit wanneer u klaar bent.

De standaardgroepstoewijzing wijzigen

Als uw bedrijf niet meer wil werken met groepen, voert u de volgende bewerkingen uit voordat u de functionaliteit 'Standaardgroepstoewijzing' uitschakelt:

- 1 Verwijder alle gebruikers behalve de gebruiker die de primaire eigenaar van de groepsrecords moet worden.

- 2 Verwijder de groep.
- 3 Schakel het selectievakje 'Standaardgroepstoewijzing' in het bedrijfsprofiel uit.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over groepen en het delen van agenda's:

- [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317)
- [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 154)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 156)

Rayonbeheer

U kunt rayons en rayonhiërarchieën instellen. Bijvoorbeeld: een bedrijf kan de verkoopafdeling indelen in groepen, of rayons. De rayons kunnen gebaseerd zijn op geografie, producten of branches. Vervolgens is elke verkoopafdeling verantwoordelijk voor de afhandeling van de accounts en verkoopkansen in het desbetreffende rayon. U kunt de rayons gebruiken die u in Oracle CRM On Demand als basis instelt voor het toewijzen van nieuwe account- en verkoopkansrecords. Zie [Rayons instellen](#) (op pagina 1322).

Rayons instellen

Voordat u begint:

- Voordat u begint. Als uw rayons niet in uw bedrijf zijn gedefinieerd, bepaalt u de naamgevingsconventie en hiërarchie voordat u de gegevens in Oracle CRM On Demand instelt. Wanneer u de gegevens invoert, begint u met het bovenste niveau, waarna u de subrayons toevoegt.
- Om de volgende procedures uit te voeren, moet aan uw rol de machtiging 'Rayons beheren' zijn toegewezen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rayon kunt instellen.

Een rayon instellen

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Rayonbeheer'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Hiërarchie van rayons':
 - Klik op 'Nieuw rayon' om een rayon toe te voegen.
 - Werk de rayongegevens bij door op de desbetreffende koppeling in de kolom 'Naam rayon' en vervolgens op de gegevenspagina voor rayons op 'Bewerken' te klikken.
- 4 Voer de vereiste informatie in op de pagina 'Rayon bewerken'.

Veld	Omschrijving
Naam rayon	Maximaal 50 tekens.
Bovenliggend rayon	Laat dit veld leeg als dit een rayon op het bovenste niveau is.
Huidig quotum	U kunt een quotum invoeren dat aan dit rayon is toegewezen.
Valuta rayon	Hiervoor wordt de standaardvaluta van uw bedrijf overgenomen.

- 5 Sla de record op.
- 6 Klik op de gegevenspagina voor rayons in de titelbalk 'Onderliggende rayons' op 'Nieuw' om onderliggende rayons toe te voegen (optioneel).

Ga als volgt te werk om het bovenliggende rayon bij te werken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' op de koppeling 'Rayonbeheer'.
- 3 Selecteer het onderliggende rayon op de pagina 'Hiërarchie van rayons'.
- 4 Klik op de gegevenspagina voor rayons op 'Bewerken'.
- 5 Klik op de pagina 'Rayon bewerken' op het zoekpictogram naast het veld 'Bovenliggend rayon'.
- 6 Selecteer de bovenliggende account in het zoekvenster.
- 7 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om het rayon in records bij te werken:

U kunt op verschillende manieren het rayonveld van een record bijwerken. Meestal verloopt dit proces automatisch:

- **Assignment Manager:** met Assignment Manager kunt u dit veld en de gerelateerde eigenaar en teamleden voor de record invullen.
- **Importeren:** wanneer u het rayoneigendom voor veel records wilt bijwerken, stelt u de vlag 'Nieuwe eigenaar toewijzen' in om de toewijzing van records met behulp van Assignment Manager te activeren.
- **Handmatig:** een gebruiker kan zijn rayon aan een record toewijzen.

Bedrijfsprocesbeheer

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies om het volgende te doen:

- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [Workflowregels beperken tot bepaalde kanalen of rollen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)
- [Workflowinstances bekijken](#) (zie "[Workflowinstances weergeven](#)" op pagina 1367)
- [Instances uit de Workflowmonitor verwijderen](#) (op pagina 1369)
- [Toewijzingsregels instellen](#) (op pagina 1376)
- [Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383)
- [Lay-outs voor het omzetten van leads maken](#) (op pagina 1384)
- [De prognosedefinitie instellen](#) (op pagina 1387)
- [Prognosedefinitie bijwerken](#) (op pagina 1393)
- [Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen](#) (op pagina 1395)
- [Lijst met branches van uw bedrijf aanpassen](#) (op pagina 1402)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toewijzingsregels](#) (op pagina 1372)
- [Leadconversiebeheer](#) (op pagina 1382)
- [Workflowconfiguratie](#) (op pagina 1325)
- [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365)

Workflowconfiguratie

Ga als volgt te werk om workflowregels te configureren volgens de vereisten van uw bedrijf:

- 1 Plan de bedrijfsprocessen in samenwerking met alle belanghebbenden.
- 2 Documenteer alle workflowregels en de bijbehorende workflowacties die u moet configureren. Zie [Workflowregels](#) (op pagina 1325) voor meer informatie over de onderdelen van workflowregels.
- 3 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand als bedrijfsbeheerder en maak de workflowregels. Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor meer informatie.
- 4 Definieer alle vereiste workflowacties voor de nieuwe workflowregels. Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het maken van de verschillende typen workflowacties:
 - [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
 - [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
 - [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
 - [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
 - [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
 - [Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#) (op pagina 1352)
 - [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
 - [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)
 - [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
 - [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowregels

Een *workflowregel* is een instructie voor Oracle CRM On Demand om automatisch een of meer acties uit te voeren wanneer een opgegeven gebeurtenis optreedt.

De workflowregelfunctie instellen

Als u een nieuwe klant bent, is de workflowregelfunctie automatisch ingeschakeld. Als u een bestaande klant bent, moet de workflowregelfunctie in Oracle CRM On Demand echter door de klantenservice en de beheerder van uw bedrijf worden geconfigureerd:

- **Configuratie door de klantenservice.** Wanneer de workflowregelfunctie is ingesteld door de klantenservice, wordt de koppeling 'Workflowconfiguratie' weergegeven in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de pagina 'Startpagina Beheerder'. Ook is de bevoegdheid 'Gegevensregels beheren - Workflowregels beheren' ingeschakeld voor de gebruikersrol 'Beheerder'. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over gebruikersrollen.
- **De optie 'Workflow inschakelen'.** Workflowregels kunnen pas worden uitgevoerd nadat de beheerder van uw bedrijf het selectievakje 'Workflow inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' heeft ingeschakeld. Zie [Bedrijfsprofielen en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene](#)

[standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087) voor meer informatie over het configureren van uw bedrijfsprofiel.

- **Integratiegebeurtenissen.** Een *integratiegebeurtenis* is een mechanisme voor het activeren van externe processen die zijn gebaseerd op wijzigingen (maken, bijwerken, verwijderen, koppelen, ontkoppelen) in de records in Oracle CRM On Demand. U kunt aangeven welke recordvelden u wilt volgen. Als uw bedrijf workflowregels wil gebruiken voor het maken van integratiegebeurtenissen, neemt u contact op met de klantenservice om ondersteuning te vragen voor 'Beheer integratiegebeurtenis' en om de totale grootte op te geven van de door u gewenste integratiegebeurteniswachtrijen. Als er zich een waardeverandering voordoet in een gevolgd veld, wordt deze verandering vastgelegd in een integratiegebeurtenis. U kunt tevens de integratiegebeurteniswachtrijen opgeven waaraan de integratiegebeurtenissen moeten worden toegevoegd. Zie [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603) voor meer informatie over het beheren van integratiegebeurtenissen.
- **Boeken.** Als uw bedrijf workflowregels wil gebruiken om de koppelingen tussen records en boeken bij te werken, neemt u contact op met de klantenservice om ondersteuning te vragen voor boekbeheer. Zie [Boekbeheer](#) (zie "[Boekenbeheer](#)" op pagina 1287) voor meer informatie over het beheren van boeken.

Signaleringsgebeurtenissen en acties voor workflowregels

Een workflowregel wordt geëvalueerd wanneer de gebeurtenis optreedt die in de regel is opgegeven (ook wel de signaleringsgebeurtenis genoemd). Als er voldaan is aan de condities van de regel (of als er geen condities zijn opgegeven voor de regel), worden de acties uitgevoerd die zijn opgegeven in de regel. U kunt bijvoorbeeld een workflowregel maken waarin u opgeeft dat er na het maken van een verkoopkans (de signaleringsgebeurtenis voor de workflowregel) een e-mail moet worden verzonden naar de manager van de verkoopkanseigenaar (de workflowregelactie). U kunt ook opgeven dat de e-mail alleen moet worden verzonden als de inkomsten die het resultaat zijn van de verkoopkans, een bepaald bedrag overschrijden (de workflowconditie). Tevens kunt u de inhoud van de e-mail opgeven.

Bovendien kunt u workflowregels dusdanig configureren dat er acties worden uitgevoerd na het verstrijken van een bepaalde hoeveelheid tijd of als een bepaalde datum en tijd worden bereikt. Zie [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334) voor meer informatie over workflowacties op basis van tijd.

Workflowregels kunnen door een van de volgende gebeurtenissen worden geactiveerd:

- Wanneer een record wordt gemaakt, bijgewerkt of verwijderd.
- Wanneer een record wordt gekoppeld aan een andere record of de koppeling tussen twee records wordt verbroken.

Signaleringsgebeurtenissen voor het koppelen en ontkoppelen van workflowregels worden alleen ondersteund voor koppelingen tussen accounts en relaties en tussen verkoopkansen en relaties.

Workflowregels worden geconfigureerd voor een record als geheel en niet voor afzonderlijke velden. Er zijn verschillende typen signaleringsgebeurtenissen voor workflowregels, maar elke workflowregel bevat slechts één signaleringsgebeurtenis. Afhankelijk van de signaleringsgebeurtenis die u voor de regel hebt opgegeven, kunt u opgeven dat in Oracle CRM On Demand een of meerdere acties automatisch moet worden uitgevoerd wanneer aan de condities van de workflowregel is voldaan.

OPMERKING: nadat een regel is gemaakt, kunt u het recordtype of de signaleringsgebeurtenis voor de regel niet wijzigen. U kunt echter wel de workflowvoorwaarde bijwerken.

De signaleringsgebeurtenis voor elke regel wordt weergegeven op de lijstpagina voor workflowregels en op de pagina 'Gegevens workflowregel'. In de volgende tabel staan de beschikbare acties voor elke signaleringsgebeurtenis.

Signaleringsgebeurtenis	Beschikbare acties
Bij opslaan nieuwe record	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Taak maken Een boek toewijzen Integratiegebeurtenis maken Wachten Veld bijwerken na wachten
Bij opslaan gewijzigde record	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Taak maken Een boek toewijzen Integratiegebeurtenis maken Wachten Veld bijwerken na wachten
Voor verwijderen record	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Taak maken Integratiegebeurtenis maken Wachten
Voor opslaan gewijzigde record	<ul style="list-style-type: none"> Waarden bijwerken
Na koppeling met bovenliggend item	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Integratiegebeurtenis maken Wachten
Na loskoppeling van bovenliggend item	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Integratiegebeurtenis maken Wachten
Bij herstellen record	<ul style="list-style-type: none"> E-mail verzenden Taak maken

Drie aanvullende workflowacties zijn alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Partner en boek synchroniseren
- Boek en partner synchroniseren
- Eigenaar en partner synchroniseren

Zie de *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, beschikbaar in de [documentatiebibliotheek voor Oracle CRM On Demand](#) (zie Oracle CRM On Demand documentation library - Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19 **1327**

<http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) op Oracle Technology Network, voor meer informatie over deze acties en hoe u deze kunt gebruiken.

Beperkingen voor workflowregels en workflowregelacties

De volgende beperkingen zijn van toepassing op workflowregels en workflowregelacties:

- **Workflowregelcondities.** Als u condities voor een workflowregel definieert, worden de workflowregelacties alleen uitgevoerd als er is voldaan aan de regelcondities wanneer de regel wordt geactiveerd. Als er niet is voldaan aan de condities, worden de acties niet uitgevoerd. Als u geen workflowregelcondities hebt gedefinieerd, worden de workflowregelacties altijd uitgevoerd wanneer de regel wordt geactiveerd.
- **Meerdere acties in workflowregels.** U kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, tot een maximum van 25 acties voor elke regel. Als u meer dan 25 acties voor een regel probeert te maken, ontvangt u een foutmelding. Als er meerdere acties in een workflowregel zijn opgegeven, worden de acties uitgevoerd in de volgorde die is opgegeven in de workflowregel. Er wordt dus begonnen met de actie met het nummer 1. Elke actie wordt voltooid voordat er met de volgende actie wordt begonnen. U kunt de volgorde van de acties in een regel aanpassen. Zie [Workflowacties](#) (op pagina 1332) voor meer informatie over workflowacties.

OPMERKING: als een workflowactie voordat deze kan worden voltooid onverwachts wordt beëindigd, worden de resterende acties in de regel niet uitgevoerd.

- **Recordtypen.** U kunt workflowregels maken voor een aantal recordtypen. Elke workflowregel is echter van toepassing op slechts één recordtype. Als u dus een workflowregel voor een specifiek recordtype maakt en u dezelfde actie wilt laten plaatsvinden voor een ander recordtype, moet u een tweede workflowregel maken (met dezelfde signaleringsgebeurtenis, regelcondities en actie) voor het tweede recordtype.
- **Context van één record.** Een workflowregel die wordt geactiveerd wanneer een record wordt gemaakt, bijgewerkt of verwijderd, werkt alleen in de context van de desbetreffende record. Een dergelijke workflowregel kan dus velden van slechts één record openen en bijwerken.

OPMERKING: wanneer een workflowregel wordt geactiveerd door een actie waarbij records worden gekoppeld of ontkoppeld, kan de integratiegebeurtenis die door de workflow is gemaakt velden uit de onderliggende en bovenliggende record bevatten.

Volgorde van workflowregels

Wanneer u een workflowregel maakt, wordt daaraan in Oracle CRM On Demand automatisch het eerstvolgende niet-gebruikte volgnummer toegewezen voor regels voor hetzelfde recordtype en dezelfde signaleringsgebeurtenis. Het volgnummer bepaalt in welke volgorde de regels voor hetzelfde recordtype en dezelfde signaleringsgebeurtenis worden opgeroepen in Oracle CRM On Demand. U kunt de volgorde op een later tijdstip wijzigen. Zie [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361) voor meer informatie.

Gebeurtenissen waarmee koppeling en ontkoppeling worden geactiveerd

Bij het koppelen en loskoppelen worden gebeurtenissen op workflowregels gestart, wat echter alleen gebeurt bij koppelingen tussen accounts en relaties en tussen verkoopkansen en relaties. De volgende acties zijn beschikbaar voor gebeurtenissen die door koppelen en loskoppelen worden gestart.

- E-mail verzenden
- Integratiegebeurtenis maken
- Wachten

In de volgende tabel worden de acties beschreven die een workflowregel voor koppelen of loskoppelen kunnen starten. Ook staan in deze tabel de integratiegebeurtenissen die bij beide voorvallen door de workflowregel worden gegenereerd (als er op de workflowregel een actie voor een integratiegebeurtenis is geconfigureerd).

OPMERKING: er kunnen afhankelijk van de gegevens in de records extra integratiegebeurtenissen worden gegenereerd. Als een nieuwe relatie die voor een account is gemaakt, bijvoorbeeld de primaire relatie voor die account is, wordt er een extra integratiegebeurtenis (account bijwerken) gegenereerd.

Actie	Bovenliggende record	Onderliggende record	Kanaal	Integratiegebeurtenissen
Een nieuwe relatie voor een account maken.	Account	Relatie	Gebruikersinterface	Account: bijwerken Relatie: bijwerken Relatie: koppelen
			Webservices	Relatie: invoegen Relatie: koppelen Account: bijwerken
Een bestaande relatie aan een account koppelen.	Account	Relatie	Gebruikersinterface	Relatie account: invoegen Relatie: bijwerken
			Webservices	Relatie: koppelen Account: bijwerken
Een relatie van een account verwijderen.	Account	Relatie	Gebruikersinterface	Relatie account: verwijderen Relatie: bijwerken (alleen primaire relatie)
			Webservices	Relatie: loskoppelen Account: bijwerken
Een bestaande account aan een relatie koppelen.	Relatie	Account	Gebruikersinterface	Relatie account: invoegen Account: bijwerken
			Webservices	Relatie account: invoegen Relatie: bijwerken

Actie	Bovenliggende record	Onderliggen de record	Kanaal	Integratiegebeurtenis
Een account van een relatie verwijderen.	Relatie	Account	Gebruikersinterface	Relatie account: verwijderen Relatie: bijwerken (alleen primaire relatie)
			Webservices	Relatie account: verwijderen Relatie: bijwerken (alleen primaire relatie)
Een nieuwe verkoopkans voor een relatie maken.	Relatie	Verkoopkans	Gebruikersinterface	Verkoopkans: invoegen Verkoopkans: koppelen
			Webservices	Verkoopkans: invoegen Verkoopkans: koppelen Relatie: bijwerken
Een verkoopkans van een relatie verwijderen.	Relatie	Verkoopkans	Gebruikersinterface	Verkoopkans: loskoppelen
			Webservices	Verkoopkans: loskoppelen
Een nieuwe relatie voor een verkoopkans maken. OPMERKING: deze bewerking kan niet via de gebruikersinterface worden uitgevoerd.	Verkoopkans	Relatie	Webservices	Relatie: invoegen Relatie: koppelen
Een bestaande relatie aan een verkoopkans koppelen.	Verkoopkans	Relatie	Gebruikersinterface	Verkoopkans: bijwerken Relatierol verkoopkans: invoegen
			Webservices	Relatie: koppelen Verkoopkans: bijwerken
Een relatie uit een	Verkoopkans	Relatie	Gebruikersinterface	Relatierol verkoopkans: verwijderen

Actie	Bovenliggende record	Onderliggen de record	Kanaal	Integratiegebeurtenissen
verkoopkans verwijderen.				Verkoopkans: bijwerken
			Webservices	Relatie: loskoppelen Verkoopkans: bijwerken

Fouten in workflowregelacties

Als een actie in een workflowregel niet kan worden voltooid, gebeurt het volgende:

- Als de actie 'Waarde bijwerken' mislukt, wordt de bewerking geblokkeerd waardoor de regel is geactiveerd en wordt geen van de andere workflowregelacties uitgevoerd. In een foutbericht wordt aangegeven dat de bewerking is mislukt.
- Als een ander type workflowregelactie mislukt, wordt een foutbericht weergegeven. De bewerking waardoor de regel is geactiveerd, wordt echter niet geblokkeerd en andere acties in de regel worden uitgevoerd.

Zichtbaarheid record en workflowacties

Als een gebruiker een actie uitvoert waarmee een workflowregel wordt gestart, kunnen sommige acties voor de workflowregel mislukken als de gebruiker door deze actie geen toegang meer tot de record heeft.

Een workflowregel kan bijvoorbeeld worden gestart als een gewijzigde accountrecord wordt opgeslagen. Als een gebruiker die eigenaar is van een accountrecord de account toewijst aan een andere gebruiker, wordt de workflowregel gestart op het moment dat de accountrecord wordt opgeslagen. Als de vorige eigenaar geen toegang meer heeft tot de accountrecord, bijvoorbeeld via team- of boeklidmaatschap, zullen workflowacties die toegang tot de accountrecord vereisen, mislukken.

Latentie

Workflowregels worden in volgorde en synchroon geëvalueerd. Daarom is de algehele updatebewerking pas voltooid nadat alle regels zijn geëvalueerd. Workflowregels veroorzaken een bepaalde mate van latentie in bewerkingen (de tijd tussen het begin en de voltooiing van een bewerking). Elke taak die bijvoorbeeld door een workflowregel wordt gemaakt, kan leiden tot wel 20% latentie bij het bijwerken van records. Elke e-mail die door een workflowregel wordt gemaakt, verhoogt de latentie met 5%.

Expressies worden sneller geëvalueerd. Als u latentie tot een minimum wilt beperken, voegt u wederzijds beperkende expressies toe in uw workflowcondities. Bouw uw workflowregels incrementeel op en houd prestaties hierbij in gedachten.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor het uitvoeren van de volgende procedures:

- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)

- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowacties

U kunt meerdere acties voor een workflowregel maken met een maximum van 25 acties per regel.

U kunt de volgende typen workflowacties maken:

- **Boek toewijzen.** Met de actie 'Boek toewijzen' wordt een boek aan een record toegewezen als aan de voorwaarden in de workflowregel wordt voldaan.
- **Integratiegebeurtenis maken.** Met de actie 'Integratiegebeurtenis maken' wordt een integratiegebeurtenis naar een of meer wachtrijen verzonden als aan de voorwaarden in de workflowregel wordt voldaan en er een wijziging is gevonden in ten minste één van de velden die worden bijgehouden met de actie 'Integratiegebeurtenis maken'.
- **Taak maken.** Met de actie 'Taak maken' wordt een taak gemaakt als aan de voorwaarden in de workflowregel wordt voldaan.
- **E-mail verzenden.** Met de actie 'E-mail verzenden' wordt e-mail verzonden als aan de voorwaarden in de workflowregel wordt voldaan.
- **Veld bijwerken na wachten.** Met de actie 'Veld bijwerken na wachten' wordt het recordveld bijgewerkt op basis waarvan de workflowregel is geactiveerd. De actie wordt uitgevoerd aan het einde van de wachtperiode die is gedefinieerd voor een of meer wachtacties die voorafgaan aan de actie 'Veld bijwerken na wachten' in de workflowregel.
- **Waarden bijwerken.** Met de actie 'Waarden bijwerken' worden velden bijgewerkt wanneer een record wordt gewijzigd, zonder dat de gegevens over de oorspronkelijke wijziging verloren gaan (dus wanneer en door wie de record is gewijzigd en welke gegevens zijn gewijzigd).
- **Wachten.** Met de actie 'Wachten' wordt de uitvoering van andere (volgende) acties in een workflowregel uitgesteld totdat een bepaalde periode is verstreken of een bepaalde datum en tijd zijn bereikt.

Drie aanvullende workflowacties zijn alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Partner en boek synchroniseren
- Boek en partner synchroniseren
- Eigenaar en partner synchroniseren

Zie de *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, beschikbaar in de documentatiebibliotheek voor [Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (zie Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) op Oracle Technology Network, voor meer informatie over deze acties en hoe u deze kunt gebruiken.

OPMERKING: als u meerdere acties voor een workflowregel opgeeft, worden de acties uitgevoerd in de volgorde waarin ze in de workflowregel zijn opgegeven, te beginnen met actie 1. Een actie wordt pas gestart als de vorige actie helemaal is uitgevoerd. Nadat u de acties voor de workflowregel hebt gemaakt, kunt u de volgorde van de acties wijzigen. Zie [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360) voor meer informatie.

Bij het maken van acties voor workflowregels kunt u Expression Builder gebruiken om velden in records te selecteren en expressies te maken om variabelen te berekenen. U kunt de recordvelden en variabelen samenvoegen in het onderwerp en de tekst van een e-mailbericht, in het onderwerp en de omschrijving van een taak of in de nieuwe waarde voor een veld dat u wilt bijwerken. U kunt 'Expressie-builder' ook gebruiken voor het berekenen van de duur of de einddatum en -tijd van de wachtperiode voor de actie 'Wachten' in een workflowregel. De veldnamen en variabelen in de expressies die u maakt, worden vervangen door waarden wanneer de workflowregels worden geïmplementeerd. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor meer informatie over Expression Builder.

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowregels op basis van tijd

U kunt workflowregels configureren zodat acties na afloop van een tijdslimiet worden uitgevoerd. U kunt bijvoorbeeld een regel configureren zodat een actie in de regel wordt uitgevoerd wanneer de vervaldatum is verstreken of als langere tijd niet meer aan een record is gewerkt.

Als u een workflowregel op basis van tijd wilt configureren, voegt u een of meerdere wachtacties aan de regel toe. Voor elk geval waarvoor u een actie op basis van tijd wilt uitvoeren, maakt u een wachtactie met de tijdsperiode voor het uitstel of de einddatum en het tijdstip van het uitstel. U kunt direct tijden of datums opgeven of een expressie maken waarmee de periode of datum wordt berekend. Vervolgens stelt u de volgorde van de acties in de regel in zodat de wachtactie onmiddellijk voorafgaat aan de actie die u wilt uitstellen. Als er meer dan één regel vereist is om een bedrijfsproces uit te voeren, stelt u de volgorde van de regels in die aan uw doelstelling voldoet.

Workflowcondities opnieuw evalueren na wachtacties

Met wachtacties kunt u opgeven of de conditie in de workflowregel na afloop van de wachtperiode opnieuw moet worden geëvalueerd. Als het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' voor de wachtactie is ingeschakeld, wordt de record na afloop van de wachtperiode opnieuw gelezen en geëvalueerd op basis van de conditie in de workflowregel.

Als niet aan de regelconditie wordt voldaan (omdat de record tijdens de wachtperiode is gewijzigd), worden de resterende acties in de regel niet uitgevoerd. Het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' is standaard voor wachtacties ingeschakeld.

Als u het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' uitschakelt voor een wachtactie, wordt de record aan het einde van een wachtperiode opnieuw gelezen. De volgende actie voor de regel wordt uitgevoerd. Hierbij wordt niet gecontroleerd of de record nog steeds voldoet aan de regelconditie. Bestaan er meerdere wachtacties voor een regel, dan moet het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' worden ingeschakeld voor elke wachtactie waarbij de regelconditie opnieuw moet worden geëvalueerd aan het einde van een wachtperiode.

Voorbeeld voor het gebruik van workflowregels op basis van tijd

In het volgende gedeelte vindt u een voorbeeld van de manier waarop u workflowregels op basis van tijd kunt gebruiken. Het kan zijn dat u dergelijke workflowregels op een andere manier gebruikt, afhankelijk van uw bedrijfsmodel.

Voor serviceaanvragen worden drie opties voor de prioriteit gebruikt: 'Standaard', 'Dringend' en 'Kritiek'. Tijdens het maken van een serviceaanvraag wordt de prioriteit van een serviceaanvraag ingesteld op 'Standaard'. Voor de escalatie van serviceaanvragen moeten de volgende acties worden uitgevoerd:

- 1** Als er een nieuwe serviceaanvraag is gemaakt en de status van deze serviceaanvraag niet binnen 24 uur wordt bijgewerkt, wordt de prioriteit van de serviceaanvraag gewijzigd in 'Dringend' en wordt er een e-mail verzonden naar de eigenaar van de serviceaanvraag om de eigenaar erop te wijzen dat de serviceaanvraag moet worden bijgewerkt.
- 2** Als de status van de serviceaanvraag opnieuw niet binnen 24 uur wordt gewijzigd, gebeurt het volgende:
 - Het veld 'Prioriteit' van de serviceaanvraag wordt gewijzigd in 'Kritiek'.
 - De serviceaanvraag wordt opnieuw toegewezen aan de manager van de oorspronkelijke eigenaar.

- Er wordt een e-mail naar de oorspronkelijke eigenaar en naar de nieuwe eigenaar van de serviceaanvraag verzonden om hen erop te wijzen dat de serviceaanvraag opnieuw is toegewezen aan de manager van de eigenaar en dat de prioriteit is gewijzigd in 'Kritiek'.

De beheerder stelt een workflowregel in voor het recordtype voor de serviceaanvraag om aan deze vereiste te voldoen. De workflowregel wordt als volgt geconfigureerd:

- 1 De regelsignalering wordt ingesteld op de volgende waarde: 'Bij opslaan nieuwe record'.
- 2 Met de regelconditie wordt als volgt opgegeven dat de status van de serviceaanvraag niet is ingesteld op 'In behandeling':


```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```
- 3 Voor de workflowregel worden de volgende acties uitgevoerd:
 - a Een actie 'Wachten' met een duur van 24 uur, waarbij het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' is ingeschakeld
 - b Een actie 'Veld bijwerken na wachten' om het veld 'Prioriteit' van de serviceaanvraag te wijzigen in 'Dringend'
 - c Een actie 'E-mail verzenden' om een e-mail naar de eigenaar van de serviceaanvraag te verzenden en de eigenaar erop te wijzen dat de prioriteit van de serviceaanvraag is gewijzigd in 'Dringend' en de serviceaanvraag moet worden bijgewerkt
 - d Een actie 'Wachten' met een duur van 24 uur, waarbij het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' is ingeschakeld
 - e Een actie 'Veld bijwerken na wachten' om het veld 'Prioriteit' van de serviceaanvraag te wijzigen in 'Kritiek'
 - f Een actie 'Veld bijwerken na wachten' om de manager van de oorspronkelijke eigenaar als de nieuwe eigenaar toe te wijzen
 - g Een actie 'E-mail verzenden' om een e-mail te verzenden naar de eigenaar van de serviceaanvraag en naar de manager van de eigenaar om hen erop te wijzen dat de serviceaanvraag opnieuw is toegewezen en dat de prioriteit van de serviceaanvraag is gewijzigd in 'Kritiek'

Zie [Workflowacties maken: Wachten](#) (op pagina 1357) en [Workflowacties maken: Veld bijwerken na wachten](#) (op pagina 1352) voor stapsgewijze instructies bij het maken van de acties 'Wachten' en 'Veld bijwerken na wachten' voor workflowregels.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)

- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowregels maken

Voordat u begint. De functionaliteit voor workflows in Oracle CRM On Demand moet voor uw bedrijf zijn ingesteld, zoals is beschreven in [Workflowregels](#) (op pagina 1325). Als u de procedures in dit onderwerp wilt uitvoeren, moet aan uw rol de machtiging 'Gegevensregels beheren - Workflowregels beheren' zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

OPMERKING: nadat een regel is gemaakt, kunt u het recordtype of de signaleringsgebeurtenis voor de regel niet wijzigen. U kunt echter wel de workflowvoorwaarde bijwerken.

Ga als volgt te werk om een workflowregel te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Lijst workflowregels':
 - Als u een nieuwe workflowregel wilt maken door een bestaande regel te kopiëren, klikt u op 'Kopiëren' op de workflowregel die u wilt kopiëren.
 - Als u een nieuwe workflowregel wilt maken die niet is gebaseerd op een bestaande regel, klikt u op 'Nieuw' op de titelbalk.
- 4 Voer in de sectie 'Belangrijkste gegevens workflowregel' van de pagina 'Gegevens workflowregel' de regelgegevens in.

In de volgende tabel worden de velden voor regels beschreven.

Veld	Omschrijving
Naam workflow	Voer een unieke naam in (maximaal 50 tekens).
Actief	Gebruik het selectievakje 'Actief' om de regel in en uit te schakelen. Elk gewenst aantal workflowregels kan tegelijkertijd actief zijn.
Type record	<p>Selecteer het recordtype voor de workflowregel.</p> <p>Voor signaleringsgebeurtenissen van het type maken, bijwerken en verwijderen is elke workflowregel aan slechts één recordtype gekoppeld. Deze regel wordt beoordeeld voor dat recordtype en de acties worden uitgevoerd op dat recordtype. Nadat een regel is gemaakt, kunt u het recordtype voor de regel niet meer wijzigen.</p> <p>Selecteer het recordtype van de onderliggende record voor</p>

Veld	Omschrijving
	workflowregels met de signaleringsgebeurtenis 'Na koppeling met bovenliggende record' of 'Na ont koppeling van bovenliggende record'. Als u de workflowregel bijvoorbeeld wilt activeren wanneer een relatierecord wordt gekoppeld aan een accountrecord, selecteert u 'Relatie' in dit veld en selecteert u 'Account' in het veld 'Type bovenliggende record'.
Signaleringsgebeurtenis	<p>Selecteer de gebeurtenis waarmee de regel wordt geactiveerd.</p> <p>Wanneer deze gebeurtenis plaatsvindt voor een record van het opgegeven type, wordt de regel beoordeeld. Nadat een regel is gemaakt, kunt u de signaleringsgebeurtenis voor de regel niet meer wijzigen.</p> <p>OPMERKING: de signaleringsgebeurtenissen 'Na koppeling met bovenliggende record' of 'Na ont koppeling van bovenliggende record' worden alleen ondersteund voor de recordtypen 'Account', 'Relatie' en 'Verkoopkans'. Zie de sectie 'Signaleringsgebeurtenissen voor het koppelen en ont koppelen van records' van het onderwerp Workflowregels (op pagina 1325) voor meer informatie.</p>
Volgorde	Dit veld is alleen-lezen wanneer u de workflowregel maakt. De waarde bepaalt de volgorde waarin in Oracle CRM On Demand regels met hetzelfde recordtype en dezelfde signaleringsgebeurtenis worden opgeroepen. In Oracle CRM On Demand wordt automatisch het eerstvolgende niet-gebruikte nummer toegewezen aan regels met hetzelfde recordtype en dezelfde signaleringsgebeurtenis, maar u kunt deze volgorde op een later tijdstip wijzigen. Zie De volgorde van workflowregels wijzigen (op pagina 1361) voor meer informatie.
Type bovenliggende record	<p>Dit veld wordt weergegeven als u de signaleringsgebeurtenis 'Na koppeling met bovenliggende record' of 'Na ont koppeling van bovenliggende record' selecteert.</p> <p>Selecteer het type bovenliggende record. Als u bijvoorbeeld een workflowregel instelt die wordt geactiveerd wanneer een relatierecord wordt gekoppeld aan een bovenliggende accountrecord, selecteert u 'Account' in dit veld en 'Relatie' in het veld 'Type record'.</p>

- 5** Als u voorwaarden voor de workflowregel definieert, klikt u op het pictogram *fx* in de sectie 'Conditie workflowregel' van de pagina 'Gegevens workflowregel' en gebruikt u Expression Builder om de workflowregelvoorwaarde te definiëren. Zie [Expression Builder](#) (op pagina 1627) voor meer informatie over Expression Builder.

OPMERKING: als u geen voorwaarden voor de workflowregel definieert, worden de acties voor de regel telkens uitgevoerd wanneer de regel wordt geactiveerd.

Houd rekening met de volgende punten wanneer u voorwaarden voor workflowregels maakt:

- Een voorwaarde voor een workflowregel mag maximaal 1024 tekens bevatten.

- U kunt workflowregels configureren die specifiek zijn voor bepaalde rollen of kanalen. Zie [Workflowregels beperken tot bepaalde kanalen of rollen](#) (op pagina 1340) voor meer informatie over het beperken van workflowregels tot bepaalde rollen of kanalen.
- U kunt bepalen of een veld in een record is bijgewerkt met een voorwaarde zoals hieronder in de workflowregel. In dit voorbeeld wordt de tekenreeks *Ongeldig* gebruikt om te bepalen of het veld is gewijzigd, maar u kunt elke gewenste tekenreeks gebruiken, zolang de tekenreeks niet voorkomt als een waarde in het veld dat wordt onderzocht:

```
IsNull([<FieldName>], "Ongeldig") <> IsNull(PRE("<FieldName>"), "Ongeldig")
```

LET OP: als de PRE-functie wordt gebruikt in een workflowregel of actie die is opgeroepen op basis van een actie 'Wachten', wordt de vorige waarde van een veld niet geretourneerd. Zie [PRE](#) (op pagina 1676) voor meer informatie over de functie PRE().

- 6 Als de signaleringsgebeurtenis in de regel 'Voor opslag gewijzigde record' is en het recordtype in de regel 'Verkoopkans' is, doet u het volgende (voorwaardelijk):

- a Geef in de sectie 'Acties bij conditie Onwaar' van de pagina 'Gegevens workflowregel' op of de opslagbewerking moet worden geannuleerd als niet aan de regelvoorwaarde wordt voldaan.
- b Geef het foutbericht op dat moet worden weergegeven wanneer de opslagbewerking wordt geannuleerd omdat niet is voldaan aan de regelvoorwaarde (optioneel).

OPMERKING: de optie om de opslagbewerking te annuleren is alleen beschikbaar voor workflowregels waarbij de signaleringsgebeurtenis 'Voor opslag gewijzigde record' is en het recordtype 'Verkoopkans' is.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de opties in de sectie 'Acties bij conditie onwaar' van de pagina 'Gegevens workflowregel'.

Veld	Omschrijving
Opslaan annuleren	<p>Als u dit selectievakje selecteert, worden de volgende acties uitgevoerd als niet is voldaan aan de regelvoorwaarde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De workflowregel wordt beëindigd. ■ Alle verdere workflowregels op basis van hetzelfde recordtype met de signaleringsgebeurtenis 'Voor opslag gewijzigde record' worden ook beëindigd. ■ Alle eerdere wijzigingen in de status van de record worden ongedaan gemaakt, behalve wijzigingen in Oracle CRM On Demand. ■ De record krijgt de oorspronkelijke status. Als de record echter in Oracle CRM On Demand wordt bijgewerkt, wordt met de wijziging de actie 'Opslaan annuleren' overschreven. Bijvoorbeeld: de primaire relatie van de verwante relaties wordt verwijderd. Hiermee worden de gegevens voor de primaire relatie in Oracle CRM On Demand bijgewerkt in de bovenliggende verkoopkansrecord. Met deze update in Oracle CRM On Demand wordt de actie 'Opslaan annuleren' overschreven voor de verkoopkansrecord.

Veld	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alle verdere workflowregels voor hetzelfde recordtype met de signaleringsgebeurtenis 'Voor opslag gewijzigde record' worden niet gestart. ■ Een bericht wordt op de volgende manier geretourneerd: <ul style="list-style-type: none"> ■ Als de regel door een gebruikersactie wordt gestart, krijgt de gebruiker, door wiens actie de regel is gestart, een bericht te zien. ■ Als de regel wordt aangeroepen door een webservice, wordt een bericht als fouttekenreeks geretourneerd naar de webservice. ■ Als de regel wordt aangeroepen door een importbewerking, wordt een bericht als een fouttekenreeks geretourneerd naar het importlogbestand. <p>U kunt het bericht opgeven in het veld 'Bericht: weergeven'.</p> <p>Als het selectievakje niet is geselecteerd, wordt de opslagbewerking niet beïnvloed (en wordt geen bericht geretourneerd) als niet wordt voldaan aan de voorwaarde voor de regel.</p> <p>Het selectievakje 'Opslaan annuleren' is standaard niet geselecteerd.</p>
Bericht: weergeven	<p>In dit veld kunt u opgeven welk bericht moet worden geretourneerd naar de gebruiker, webservice of het importlogbestand als niet wordt voldaan aan de voorwaarde voor de regel, en het selectievakje 'Opslaan annuleren' niet is geselecteerd voor de regel.</p> <p>Als u in dit veld geen bericht opgeeft, wordt een standaardbericht geretourneerd.</p> <p>Het bericht mag maximaal uit 1999 tekens bestaan.</p>

1 Sla de workflowregel op.

Wanneer u de regel hebt opgeslagen, kunt u acties voor de regel maken. U kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel. Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)

- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowregels beperken tot bepaalde kanalen of rollen

U kunt een workflowregel beperken tot bepaalde kanalen of rollen door een voorwaarde aan de workflowregel toe te voegen.

Ga als volgt te werk om te voorkomen dat met een kanaal een workflowregel wordt opgeroepen:

- Gebruik de functie `ExcludeChannel()` in de voorwaardelijke expressie.

Bijvoorbeeld: als u wilt voorkomen dat door een omvangrijke importbewerking een workflowregel wordt geactiveerd, gebruikt u de volgende voorwaarde in de workflowregel:

```
ExcludeChannel ("importeren")
```

Zie [ExcludeChannel](#) (op pagina 1645) voor meer informatie over de functie `ExcludeChannel()`.

Ga als volgt te werk om een workflowregel tot een bepaalde rol te beperken:

- Gebruik de functie `UserValue()` met het attribuut `<Role>` in de voorwaardelijke expressie.

Als u een workflowregel bijvoorbeeld wilt beperken zodat deze alleen wordt opgeroepen als de rol van de gebruiker wiens actie de regel activeert 'Beheerder' is en de prioriteit van de record is ingesteld op de waarde 'Hoog', gebruikt u de volgende voorwaarde in de workflowregel:

```
UserValue('<Role>')="Beheerder" AND [<Priority>]="Hoog"
```

Zie [UserValue](#) (op pagina 1685) voor meer informatie over de functie `UserValue()`.

Workflowacties maken: boeken toewijzen

Met de actie 'Boeken toewijzen' in een workflowregel wordt automatisch een boek aan een record toegewezen wanneer aan de voorwaarden in de workflowregel wordt voldaan.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een actie 'Boeken toewijzen' maakt.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om een actie 'Boeken toewijzen' te maken:

1 Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:

a Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

b Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.

c Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.

Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.

2 Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.

3 Klik in de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Een boek toewijzen'.

OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.

TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.

4 Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.

5 Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.

6 Klik op de selectieknop bij het veld 'Boeknaam'.

7 Selecteer in de boekselectie het boek waaraan u de records wilt toevoegen en klik op 'OK'.

8 Selecteer de gewenste toewijzingsoptie en optie voor 'Toepassen op'.

Zie [Records toewijzen aan boeken](#) (op pagina 1313) voor een beschrijving van de opties.

9 Sla de actie op.

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

■ [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)

■ [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)

■ [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)

- [Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#) (op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken

Wanneer een workflowregel de actie 'Integratiegebeurtenis maken' bevat, wordt er automatisch een integratiegebeurtenis naar een of meerdere wachtrijen verzonden als aan de voorwaarden van de workflowregel wordt voldaan en er een wijziging wordt gevonden in ten minste één van de velden die met de actie 'Integratiegebeurtenis maken' worden bijgehouden.

Acties 'Integratiegebeurtenis maken' en 'Wachten'

Als u een actie 'Integratiegebeurtenis maken' wilt gebruiken om een integratiegebeurtenis te maken waarin de wijzigingen worden vastgelegd die in een record zijn aangebracht door de gebeurtenis waarmee een workflowregel is gestart, dan plaatst u de actie 'Integratiegebeurtenis maken' voor een eventuele actie 'Wachten' in de volgorde met acties op de workflowregel. Als een actie 'Wachten' vóór een actie 'Integratiegebeurtenis maken' komt op een workflowregel, dan wordt met de actie 'Wachten' voorkomen dat met de actie 'Integratiegebeurtenis maken' wijzigingen in de record worden geconstateerd. Wanneer de wachtperiode voor de actie 'Wachten' is verstreken, wordt de record opnieuw gelezen voordat de resterende acties op de regel worden uitgevoerd. Bovendien worden de waarden van de velden in de record voorafgaand aan de gebeurtenis waarmee de workflowregel is gestart, niet bewaard. De vorige en huidige waarde van een veld worden daarom altijd gezien als één en dezelfde waarde. Bovendien wordt de actie 'Integratiegebeurtenis maken' geen integratiegebeurtenis gemaakt omdat er geen wijzigingen in de bijgehouden velden zijn geconstateerd.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een actie 'Integratiegebeurtenis maken' wordt gemaakt.

Voordat u begint. Als u de procedure wilt uitvoeren die hier wordt beschreven, moet de machtiging 'Workflowregels beheren' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om een actie 'Integratiegebeurtenis maken' te maken:

- 1 Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 3 Klik in de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Integratiegebeurtenis maken'.
OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.
TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.
- 4 Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.
- 5 Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.
- 6 Selecteer de integratiewachtrijen waarnaar de integratiegebeurtenissen moeten worden geschreven.
- 7 Sla de workflowactie op.
Als de actie wordt geactiveerd door 'Vóór verwijderen record', hoeft u verder geen instellingen op te geven en kunt u de resterende stappen in deze procedure overslaan. Ga anders verder met de resterende stappen.
- 8 Klik bij de naam van de actie op de pagina 'Workflowregelgegevens' op 'Configureren'.
- 9 Selecteer op de pagina 'Veld volgen' het selectievakje 'Wijzigingen bijhouden' voor ieder veld dat u wilt bijhouden.
OPMERKING: naast de velden die op de pagina 'Veld volgen' voor de workflowactie zijn geselecteerd, worden ook de velden die in de veldinstellingen voor het type record (op de pagina's 'Aanpassen van de toepassing') als verplichte velden zijn gemarkeerd, bijgehouden in de integratiegebeurtenissen die met de workflowactie voor het type record worden gegenereerd. Zie [Veldbeheer](#) (op pagina 1131) en [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie over verplichte velden en de wijze waarop deze worden ingesteld.

Zie [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603) voor meer informatie over integratiegebeurtenissen.

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)

- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)
- [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603)

Workflowacties maken: taken maken

Met de actie 'Taak maken' voor een workflowregel wordt er automatisch een taak gemaakt wanneer er aan de condities voor de workflowregel wordt voldaan.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

Workflowregels configureren om follow-uptaken voor activiteiten te maken

De actie 'Taak maken' is beschikbaar voor het type record 'Activiteit' zodat u workflowregels kunt configureren om follow-uptaken te maken als nieuwe activiteitsrecords worden opgeslagen of bestaande activiteitsrecords worden bijgewerkt, verwijderd of hersteld. Met follow-uptaken die voor activiteitsrecords worden gemaakt, worden geen aansluitende workflowregels geactiveerd die op het type record 'Activiteit' zijn gebaseerd. Zie [Workflowregels configureren om follow-uptaken voor activiteiten te maken](#) (zie "[Voorbeeld van het configureren van workflowregels om follow-uptaken voor activiteiten te maken](#)" op pagina 1348) voor meer informatie.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een actie 'Taak maken' moet worden gemaakt.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om een actie 'Taak maken' te maken:

- 1 Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 3 Klik in de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Taak maken'.
OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.
TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.
- 4 Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.
- 5 Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.
- 6 Vul de velden die in de volgende tabel staan beschreven in, en sla de actie op.

OPMERKING: als u de optie 'Verwante gebruiker van record' selecteert in het veld Eigenaar van de taak, en de eigenaar van de record een inactieve gebruiker is, wordt de taak niet gemaakt.

Veld	Omschrijving
Eigenaar	<p>Selecteer het type eigenaar voor de taak ('Verwante gebruiker van record' of 'Specifieke gebruiker') en selecteer vervolgens de eigenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als u 'Verwante gebruiker van record' selecteert, kiest u de gebruiker uit de lijst. <p>Als u een teamrol als eigenaar selecteert, maakt de workflowregel een taak voor alle gebruikers die deel uitmaken van het team.</p> <p>OPMERKING: als er voor accounts, relaties en verkoopkansen aangepaste teamrollen aan het recordtype zijn toegevoegd, zijn deze beschikbaar in de ontvangerslijst 'Verwante gebruiker van record'. Zie de pagina 'Aanpassen van de toepassing' voor recordtype (zie "Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype" op pagina 1128) voor meer informatie over het aanpassen van records.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als u 'Specifieke gebruiker' selecteert, klikt u op het

Veld	Omschrijving
	pictogram 'Opzoeken' en kiest u de eigenaar van de taak.
Type	Selecteer het type activiteit in de vervolgkeuzelijst.
Vervaldatum	<p>Voer een expressie in die naar de vervaldatum voor de taak evalueert. U kunt Expression Builder gebruiken om de expressie te maken. Klik op het pictogram <i>fx</i> naast het veld om het venster Expression Builder te openen. De expressie mag maximaal 1024 tekens bevatten.</p> <p>OPMERKING: de workflowactie werkt alleen op de juiste wijze als het veld 'Vervaldatum' een expressie bevat die naar een geldige datum evalueert. Voer geen andere gegevens in het veld 'Vervaldatum' in, zoals een datum of een geheel getal.</p> <p>Als de ingevoerde expressie naar een datum evalueert die valt vóór of gelijk is aan de huidige datum, is de vervaldatum standaard de huidige datum.</p> <p>De vervaldatum kan maximaal 2400 dagen in de toekomst liggen. Als de expressie naar een datum evalueert die meer dan 2400 dagen in de toekomst ligt, wordt de vervaldatum ingesteld op 2400 dagen in de toekomst. Als de expressie bijvoorbeeld de waarde 'Today()+3000' bevat, wordt het resultaat berekend als 'Today()+2400'.</p> <p>Als de expressie naar een ongeldige datum of een ander gegevenstype zoals een tekenreeks, geheel getal of Booleaanse waarde evalueert, treedt er een fout op en wordt de activiteit niet gemaakt.</p> <p>U kunt met de knop 'Syntaxis controleren' in Expression Builder de syntaxis van de expressie testen. In Expression Builder wordt echter niet gecontroleerd of de expressie naar een geldige datum evalueert.</p> <p>Zie Expression Builder (op pagina 1627) voor informatie over</p>

Veld	Omschrijving
	het gebruik van Oracle On Demand Expression Builder.
Prioriteit	Selecteer de prioriteit van de activiteit in de vervolgkeuzelijst.
Status	Selecteer de status van de activiteit in de vervolgkeuzelijst.
Taakvaluta	Selecteer een valuta.
Privé	Schakel dit selectievakje in als u de taak alleen voor de eigenaar van de taak zichtbaar wilt maken.
Onderwerp	<p>Typ de onderwerptekst van de taak.</p> <p>Functies en veldnamen kunnen in de tekst worden ingesloten. Drie procenttekens (%%) . voor en na een ingesloten functie of veldnaam geven aan dat de functie of veldnaam in een tekenreeks moet worden omgezet.</p> <p>De tekst kan bijvoorbeeld het volgende bevatten:</p> <p style="padding-left: 40px;">Contact opnemen met %<ContactLastName>]</p> <p>Als u een functie of veldnaam rechtstreeks in het veld typt, moet u drie procenttekens ervoor en erachter plaatsen. Als u voor het insluiten van een functie of veldnaam gebruikmaakt van Expression Builder, worden de procenttekens automatisch toegevoegd. Als u gebruikmaakt van Expression Builder voor het insluiten van een complexe expressie, kan het zijn dat de procenttekens niet op de juiste plaats worden toegevoegd. In dit geval moet u ervoor zorgen dat de procenttekens voor en na de hele expressie worden geplaatst, zodat de expressie op de juiste manier wordt verwerkt.</p> <p>Bijvoorbeeld in het geval van %Today() + 30%% worden er 30 dagen na de huidige datum toegevoegd, maar in het geval van %Today() %%+ 30 wordt 30 aan de tekenreeks gekoppeld waarmee de huidige datum wordt aangeduid.</p> <p>Als u gebruik wilt maken van Expression Builder voor het insluiten van functie en veldnamen in het veld, klikt u op het pictogram <i>fx</i> naast het veld.</p> <p>Als u alleen statische tekst invoert, hoeft u Expression Builder niet te gebruiken.</p> <p>In dit veld is ruimte voor maximaal 1024 tekens, inclusief de procenttekens voor en na de expressies.</p>
Omschrijving	<p>Voer een omschrijving in van de taak.</p> <p>Functies en veldnamen kunnen in de worden ingesloten zoals beschreven voor het veld 'Onderwerp'.</p> <p>In dit veld is ruimte voor maximaal 1024 tekens, inclusief de procenttekens voor en na de expressies.</p>

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Voorbeeld van het configureren van workflowregels om follow-uptaken voor activiteiten te maken

In dit onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van de wijze waarop workflowregels worden geconfigureerd om follow-uptaken te maken op het moment dat activiteitsrecords worden gemaakt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u deze functionaliteit ook op een andere manier gebruiken.

U wilt dat er automatisch een follow-uptaak wordt gemaakt als een gebruiker een nieuwe activiteit maakt. De follow-uptaak moet als volgt worden ingesteld:

- De taak is een gesprek.
- De vervaldatum van de follow-uptaak is twee dagen nadat de oorspronkelijke taak is gemaakt.
- De prioriteit van de follow-uptaak is ingesteld op '1-Hoog'.
- De eigenaar van de follow-uptaak is ook de eigenaar van de oorspronkelijke activiteit.

Ga als volgt te werk om een workflowregel te maken voor een follow-uptaak van een nieuwe activiteit:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Klik op 'Nieuw' in de titelbalk van de pagina 'Lijst workflowregels'.
- 4 Voer in de sectie 'Belangrijkste gegevens workflowregel' van de pagina 'Gegevens workflowregel' als volgt de regelgegevens in:
 - a Voer in het veld 'Naam workflow' een naam in voor de workflowregel.
 - b Schakel het selectievakje 'Actief' in.
 - c Selecteer 'Activiteit' in het veld 'Type record'.
 - d Selecteer 'Bij opslaan nieuwe record' in het veld 'Signaleringsgebeurtenis'.
- 5 Sla de workflowregel op.
- 6 Klik in de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Taak maken'.
- 7 Vul als volgt de actiegegevens in op de pagina 'Workflowactie bewerken':
 - a Voer in het veld 'Actienaam' een naam in voor de actie.
 - b Schakel het selectievakje 'Actief' in.
 - c Selecteer 'Verwante gebruiker van record' en vervolgens 'Eigenaar activiteit' in het veld 'Eigenaar'.
 - d Selecteer 'Gesprek' in het veld 'Type'.
 - e Klik in het veld 'Vervaldatum' op het pictogram 'fx', geef de volgende expressie op in het veld 'Expressie' in het venster Expression Builder en sla vervolgens de expressie op:
Today()+2
 - f Selecteer '1-Hoog' in het veld 'Prioriteit'.
 - g Voer in het veld 'Onderwerp' de onderwerpregel voor de taak in, bijvoorbeeld *Follow-upgesprek voor nieuwe activiteit*.
- 8 Sla de workflowactie op.

Workflowacties maken: e-mails verzenden

Wanneer een workflowregel een actie bevat voor het verzenden van een e-mail, wordt er automatisch een e-mail verzonden wanneer aan de voorwaarden van de workflowregel wordt voldaan.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een actie 'E-mail verzenden' maakt.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om de actie 'E-mail verzenden' te maken:

- 1** Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c** Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 2** Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 3** Klik in de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'E-mail verzenden'.

OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.

TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.
- 4** Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.
- 5** Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.
- 6** Ga als volgt te werk om in het veld 'Van' het e-mailadres van de afzender te selecteren of op te geven:
 - Selecteer de optie 'Standaard-e-mailadres' als u het standaardadres wilt gebruiken.
 - Selecteer de optie 'Huidige gebruiker' om het e-mailadres van de aangemelde gebruiker die de workflow opstart te gebruiken.
 - Selecteer de optie 'Specifiek e-mailadres' en geef vervolgens het adres op.
Wanneer u het adres opgeeft, gelden de volgende beperkingen:
 - U kunt het e-mailadres rechtstreeks opgeven, maar u kunt ook op het pictogram *fx* naast het veld klikken en Expression Builder gebruiken om het e-mailadres te definiëren.
 - Geef slechts één e-mailadres op. Het veld 'Van' kan slechts één e-mailadres bevatten.
 - Als u een absoluut e-mailadres opgeeft, moet u het adres tussen enkele of dubbele aanhalingstekens plaatsen.
 - Expression Builder controleert alleen de syntaxis van de adresexpressies. Er wordt niet gecontroleerd of het adres geldig is.
 - Dit veld mag maximaal 1024 tekens bevatten.

7 Selecteer of typ in het veld 'Aan' het e-mailadres van de ontvanger van het e-mailbericht. Dit doet u als volgt:

- Selecteer 'Specifieke gebruiker' of 'Verwante gebruiker van record' en selecteer vervolgens de ontvanger als volgt:
 - Als u 'Specifieke gebruiker' selecteert, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' en kiest u de gebruiker.
 - Als u 'Verwante gebruiker van record' selecteert, kiest u de ontvanger uit de lijst.

Als u een teamrol als ontvanger selecteert, verzendt de workflowregel het e-mailbericht naar alle gebruikers die deel uitmaken van het team.

OPMERKING: als er voor accounts, relaties en verkoopkansen aangepaste rollen aan het recordtype zijn toegevoegd, zijn deze beschikbaar in de ontvangerslijst 'Verwante gebruiker van record'. Zie de [pagina 'Toepassingsaanpassing voor recordtype'](#) (zie "Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype" op pagina 1128) voor meer informatie over het aanpassen van records.

- Selecteer de optie 'Specifiek e-mailadres' en geef vervolgens het adres op.

Wanneer u het adres opgeeft, gelden de volgende beperkingen:

- U kunt e-mailadressen rechtstreeks invoeren of op het pictogram *fx* naast het veld klikken en Expression Builder gebruiken om de e-mailadressen in te voeren.
- Als u meerdere adressen wilt gebruiken, moet u een puntkomma (;) als scheidingsteken gebruiken.
- Absolute e-mailadressen moeten tussen enkele of dubbele aanhalingstekens worden geplaatst.
- Expression Builder controleert alleen de syntaxis van de adresexpressies, niet of de adressen geldig zijn.
- Dit veld mag maximaal 1024 tekens bevatten.

In het volgende voorbeeld ziet u een vermelding met meerdere adressen:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "jan.jansen@bedrijf.com"
```

8 Typ de onderwerptekst van het e-mailbericht.

Functies en veldnamen kunnen in de tekst worden ingesloten. Drie procenttekens (%%%) voor en na een ingesloten functie of veldnaam geven aan dat de functie of veldnaam in tekst moet worden omgezet.

De tekst kan bijvoorbeeld het volgende bevatten:

Er is een nieuwe %%%[<AccountType>]%%% account gemaakt.

Als u een functie of veldnaam rechtstreeks in het veld typt, moet u drie procenttekens ervoor en erachter plaatsen. Als u voor het insluiten van een functie of veldnaam gebruikmaakt van Expression Builder, worden de procenttekens automatisch toegevoegd. Als u gebruikmaakt van Expression Builder voor het insluiten van een complexe expressie, kan het zijn dat de procenttekens niet op de juiste plaats worden toegevoegd. In dit geval moet u ervoor zorgen dat de procenttekens voor en na de hele expressie worden geplaatst, zodat de expressie op de juiste manier wordt verwerkt.

Bijvoorbeeld in het geval van %%%Today() + 30%%% worden er 30 dagen na de huidige datum toegevoegd, maar in het geval van %%%Today() %%%+ 30 wordt 30 aan de tekenreeks gekoppeld waarmee de huidige datum wordt aangeduid.

Als u Expression Builder wilt gebruiken voor het insluiten van functies en veldnamen in het veld, klikt u op het pictogram *fx* naast het veld. Als u alleen statische tekst invoert, hebt u Expression Builder niet nodig.

In dit veld is ruimte voor maximaal 1024 tekens, inclusief de procenttekens voor en na de functies en veldnamen.

9 Typ de tekst van het e-mailbericht.

Functies en veldnamen kunnen in de tekst worden ingesloten zoals beschreven in stap 3.

De tekst kan bijvoorbeeld het volgende bevatten:

Geachte meneer %%%[<ContactLastName>]%%%,

In dit veld is ruimte voor maximaal 2000 tekens, inclusief de procenttekens voor en na de expressies.

10 Sla de actie op.

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#) (op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten

Met de actie 'Veld bijwerken na wachten' in een workflowregel wordt een veld in de record bijgewerkt waarmee de workflowregel is geactiveerd. Deze actie wordt uitgevoerd aan het einde van de wachtperiode die is gedefinieerd voor een of meerdere wachtacties die voorafgaan aan de actie 'Veld bijwerken na wachten' in de workflowregel.

Er moet ten minste één actieve wachtactie zijn die voorafgaat aan de actie 'Veld bijwerken na wachten' in de workflowregel. In Oracle CRM On Demand kunt u een actie 'Veld bijwerken na wachten' alleen activeren als aan deze actie een actieve wachtactie voorafgaat.

U kunt meer dan één actie 'Veld bijwerken na wachten' in een workflowregel maken, mits ten minste één actieve wachtactie aan de eerste actie 'Veld bijwerken na wachten' in de regel voorafgaat.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een actie 'Veld bijwerken na wachten' maakt.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om een actie 'Veld bijwerken na wachten' te maken.

- 1** Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c** Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 2** Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 3** Zorg ervoor dat er ten minste één actieve wachtactie in de lijst met acties aanwezig is.
- 4** Klik op de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Veld bijwerken na wachten'.
OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties op de regel kunnen worden uitgevoerd.
TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.
- 5** Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.
- 6** Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.
- 7** Vul de velden die in de volgende tabel staan beschreven in, en sla de actie op.

Veld	Omschrijving
Veldnaam	Selecteer de naam van het veld dat moet worden bijgewerkt.
Waarde	Klik op het pictogram <i>fx</i> bij het veld en geef de expressie op

Veld	Omschrijving
	<p>waarmee de nieuwe waarde voor het veld moet worden berekend. U kunt met de knop 'Syntaxis controleren' in Expression Builder de syntaxis testen.</p> <p>Dit veld mag maximaal 1024 tekens bevatten.</p> <p>Als u een expressie definieert om een veld te berekenen, bijvoorbeeld een aangepast margeveld waarbij de marge gelijk is aan de omzet min de kosten, wordt het veld elke keer dat de workflowregel wordt getriggerd, berekend, zelfs als de omzet en de kosten niet zijn gewijzigd. Om de prestaties te verbeteren, kunt u een extra voorwaarde voor de workflowregel definiëren, bijvoorbeeld:</p> <pre>FieldValue('<Omzet>') <> PRE('<Omzet>') OF FieldValue('<Kosten>') <> PRE('<Kosten>').</pre> <p>De functie PRE retourneert de waarde die in het veld stond voordat het veld werd bijgewerkt.</p>
Bestaande waarden overschrijven	<p>Schakel dit selectievakje in als de bestaande waarde in het veld moet worden overschreven met de nieuwe waarde.</p> <p>Als er al een waarde in het veld staat, wordt die waarde pas bijgewerkt wanneer dit selectievakje wordt ingeschakeld.</p> <p>Is het veld leeg, dan wordt het veld bijgewerkt met de nieuwe waarde, ook als dit selectievakje niet is ingeschakeld.</p>

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)

- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowacties maken: waarden bijwerken

Met een actie voor het bijwerken van waarden in een workflowregel worden velden automatisch bijgewerkt wanneer een record wordt gewijzigd, zonder dat hierbij de informatie over de oorspronkelijke wijziging verloren gaat (informatie over wanneer de record is gewijzigd, door wie de record is gewijzigd, welke gegevens zijn gewijzigd, enzovoorts).

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een actie voor het bijwerken van waarden kunt maken.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Een actie voor het bijwerken van waarden maken

- 1 Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 2 Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 3 Klik op de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Waarden bijwerken'.
OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.
TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.
- 4 Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.
- 5 Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.
- 6 Vul de velden die in de volgende tabel staan beschreven in, en sla de actie op.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Veldnaam	Selecteer in de vervolgkeuzelijst de naam van het veld dat moet worden bijgewerkt.
Waarde	<p>Klik op het pictogram <i>fx</i> bij het veld en geef de expressie op waarmee de nieuwe waarde voor het veld moet worden berekend. U kunt met de knop 'Syntaxis controleren' in Expression Builder de syntaxis testen.</p> <p>Dit veld mag maximaal 1024 tekens bevatten.</p> <p>Als u een expressie definieert om een veld te berekenen, bijvoorbeeld een aangepast margeveld waarbij de marge gelijk is aan de omzet min de kosten, wordt het veld elke keer dat de workflowregel wordt getriggerd, berekend, zelfs als de omzet en de kosten niet zijn gewijzigd. Om de prestaties te verbeteren, kunt u een extra voorwaarde voor de workflowregel definiëren, bijvoorbeeld:</p> <pre>FieldValue('<Omzet>') <> PRE('<Omzet>') OF FieldValue('<Kosten>') <> PRE('<Kosten>').</pre> <p>De functie PRE retourneert de waarde die in het veld stond voordat het veld werd bijgewerkt.</p>
Bestaande waarden overschrijven	<p>Schakel dit selectievakje in als de bestaande waarde in het veld moet worden overschreven met de nieuwe waarde.</p> <p>Als er al een waarde in het veld staat, wordt die waarde pas bijgewerkt wanneer dit selectievakje wordt ingeschakeld.</p> <p>Is het veld leeg, dan wordt het veld bijgewerkt met de nieuwe waarde, ook als dit selectievakje niet is ingeschakeld.</p>

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)

- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowacties maken: wachten

Met de actie 'Wachten' op een workflowregel kunt u de uitvoering van andere (volgende) acties op een workflowregel uitstellen totdat een periode is verstreken of een bepaalde datum en tijd is bereikt.

Acties 'Wachten' en 'Integratiegebeurtenis maken'

Als u een actie 'Integratiegebeurtenis maken' wilt gebruiken om een integratiegebeurtenis te maken waarin de wijzigingen worden vastgelegd die in een record zijn aangebracht door de gebeurtenis waarmee een workflowregel is gestart, dan plaatst u de actie 'Integratiegebeurtenis maken' voor een eventuele actie 'Wachten' in de volgorde met acties op de workflowregel. Als een actie 'Wachten' vóór een actie 'Integratiegebeurtenis maken' komt op een workflowregel, dan wordt met de actie 'Wachten' voorkomen dat met de actie 'Integratiegebeurtenis maken' wijzigingen in de record worden geconstateerd. Wanneer de wachtperiode voor de actie 'Wachten' is verstreken, wordt de record opnieuw gelezen voordat de resterende acties op de regel worden uitgevoerd. Bovendien worden de waarden van de velden in de record voorafgaand aan de gebeurtenis waarmee de workflowregel is gestart, niet bewaard. De vorige en huidige waarde van een veld worden daarom altijd gezien als één en dezelfde waarde. Bovendien wordt de actie 'Integratiegebeurtenis maken' geen integratiegebeurtenis gemaakt omdat er geen wijzigingen in de bijgehouden velden zijn geconstateerd.

OPMERKING: u kunt meerdere acties voor een workflowregel maken, met een maximum van 25 acties per regel.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een actie 'Wachten' maakt.

Voordat u begint. Als u de volgende procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging voor het beheren van workflowregels aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van machtigingen aan rollen.

Ga als volgt te werk om een actie 'Wachten' te maken:

- 1** Ga naar de regel waar u de actie wilt maken:
 - a** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - b** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
 - c** Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waar u de actie wilt maken.

Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.

- 2** Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.

- 3 Klik op de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Menu' en selecteer 'Wachten'.

OPMERKING: op basis van de startgebeurtenis op de workflowregel wordt bepaald welke typen acties er op de regel kunnen worden uitgevoerd.

TIP: u kunt een kopie van een bestaande workflowregelactie maken door op de koppeling 'Kopiëren' van de desbetreffende actie te klikken.


- 4 Voer op de pagina 'Workflowactie bewerken' een naam voor de actie in.

- 5 Als u de actie wilt activeren, schakelt u het selectievakje 'Actief' in.

- 6 Als u niet wilt dat in Oracle CRM On Demand de regelcondities opnieuw worden geëvalueerd na de wachtperiode, schakelt u het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten' uit.

OPMERKING: zie [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334) voor meer informatie over het selectievakje 'Regelcondities opnieuw evalueren na wachten'.

- 7 Geef de duur van het wachten op met een van de volgende opties:

- Selecteer de optie 'Periode' en voer dan als volgt de periode voor het uitstel in jaren, maanden, dagen, uren en minuten in:
 - Voer in het veld 'Jaren' een positief geheel getal tussen 0 (nul) en 5 in.
 - Voer in het veld 'Maanden' een positief geheel getal tussen 0 (nul) en 12 in.
 - Voer in het veld 'Dagen' een positief geheel getal tussen 0 (nul) en 200 in.
 - Voer in het veld 'Uren' een positief geheel getal tussen 0 (nul) en 200 in.
 - Voer in het veld 'Minuten' een positief geheel getal tussen 0 (nul) en 59 in.
- Selecteer de optie 'Periode-expressie' en klik vervolgens op het pictogram  naast het veld, en gebruik de Expressie-builder voor het maken van een expressie om de periode voor het uitstel te berekenen.

Met de functie 'Duur' in de Expressie-builder kunt u een periode in dagen of dagdelen berekenen. Zie [Duur](#) (op pagina 1643) voor meer informatie.

De expressie moet evalueren in een getal. Hieronder staan voorbeelden van geldige expressies om de periode voor uitstel te berekenen:

`Duur('P0YT1H') + Duur('P0YT1M') + Duur('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

De maximale ondersteunde duur is 'P5Y12M200DT200H59M'; dat wil zeggen 5 jaar, 12 maanden, 200 dagen, 200 uur en 59 minuten.

OPMERKING: als de berekende wachtperiode negatief is, wordt de wachtperiode ingesteld op nul en wordt de actie 'Wachten' onmiddellijk beëindigd. Alle resterende acties op de workflowregel worden zonder uitstel uitgevoerd.

- Selecteer de optie 'Tijd', klik op het kalenderpictogram en selecteer de einddatum en -tijd voor het uitstel.

Selecteer de tijd in overeenstemming met de tijdzone die in uw persoonlijke instellingen is opgegeven.

- Selecteer de optie 'Tijdexpressie', klik dan op het pictogram *fx* naast het veld, en gebruik de Expressie-builder voor het berekenen van een expressie om de einddatum en -tijd voor het uitstel te berekenen.

Met de functie 'Duur' in de Expressie-builder kunt u een periode in dagen of dagdelen berekenen. Zie [Duur](#) (op pagina 1643) voor meer informatie.

De expressie moet evalueren in een datum en tijd. Hieronder staan voorbeelden van geldige expressies om de einddatum en -tijd voor het uitstel te berekenen:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

OPMERKING: als de berekende einddatum en -tijd al is verstreken, wordt de wachtperiode voor de actie ingesteld op 0 (nul) en wordt de actie 'Wachten' onmiddellijk beëindigd. Alle resterende acties op de workflowregel worden zonder uitstel uitgevoerd.

Als de expressie niet in een geldige datum en tijd evalueert, wordt de actie 'Wachten' onmiddellijk beëindigd en worden alle resterende acties op de workflowregel zonder uitstel uitgevoerd.

Als de expressie evalueert in een datum en tijd die meer dan 5 jaar, 12 maanden, 200 dagen, 200 uur en 59 minuten (dat wil zeggen de maximale ondersteunde duur voor 'Wachten') na de signaleringsdatum en -tijd ligt, dan worden de einddatum en -tijd berekend als de signaleringsdatum en -tijd plus de maximale ondersteunde duur voor 'Wachten'.

8 Sla de actie op.

Zie de volgende onderwerpen voor stapsgewijze procedures voor het maken van andere typen workflowacties:

- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowactie maken: veld bijwerken na wachten](#) (zie "[Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#)" op pagina 1352)
- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)

- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

De volgorde van workflowregelacties wijzigen

Als er meerdere acties op een workflowregel staan, worden die acties uitgevoerd in de volgorde waarin ze op de workflowregel zijn opgegeven, te beginnen met actie 1. Een actie wordt pas gestart als de vorige actie helemaal is uitgevoerd. U kunt de volgorde van de acties op een regel wijzigen.

Ga als volgt te werk om de volgorde van de acties op een workflowregel te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel op waar u de volgorde van de acties wilt wijzigen.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Klik op de koppeling 'Naam workflow' op de regel.
- 5 Klik op de titelbalk 'Acties' op de pagina 'Gegevens workflowregel' op de knop 'Volgorde bewerken'.
- 6 Wijzig met behulp van de pijlen op de pagina 'Volgorde acties bewerken' de volgorde van de acties.
OPMERKING: als er voor de regel een actie 'Veld bijwerken na wachten' bestaat, moet deze vooraf worden gegaan door ten minste één actieve wachtactie op de regel.
- 7 Klik op 'Opslaan' om de wijzigingen op te slaan.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [Workflowacties maken: boeken toewijzen](#) (op pagina 1340)
- [Workflowacties maken: integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1342)
- [Workflowacties maken: taken maken](#) (op pagina 1344)
- [Workflowacties maken: e-mails verzenden](#) (op pagina 1349)
- [Workflowacties maken: veld bijwerken na wachten](#) (op pagina 1352)

- [Workflowacties maken: waarden bijwerken](#) (op pagina 1355)
- [Workflowacties maken: wachten](#) (op pagina 1357)

De volgorde van workflowregels wijzigen

Wanneer u een workflowregel maakt, krijgt de regel automatisch het volgende volgordenummer dat nog niet in gebruik is voor regels die op hetzelfde recordtype en dezelfde triggergebeurtenis zijn gebaseerd. Met het volgordenummer wordt de volgorde bepaald waarmee workflowregels die op hetzelfde recordtype en dezelfde triggergebeurtenis zijn gebaseerd door Oracle CRM On Demand worden aangeroepen. U kunt de volgorde van deze regels wijzigen.

Als u bijvoorbeeld een workflowregel maakt die gebaseerd is op het type record 'Account' met de signaleringsgebeurtenis 'Vóór verwijderen record' en twee workflowregels al hetzelfde type record en dezelfde signaleringsgebeurtenis bevatten, wordt de nieuwe regel volgordenummer 3 toegewezen. Later kunt u het volgordenummer wijzigen, zodat de nieuwe regel de eerste regel wordt die voor het specifieke type record en de specifieke signaleringsgebeurtenis wordt opgeroepen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de volgorde van een workflowregel kunt wijzigen.

Ga als volgt te werk om de volgorde van workflowregels te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waarvan u de volgorde wilt wijzigen en klik op de koppeling van de desbetreffende regel.

Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Klik op de pagina 'Gegevens workflowregel' op 'Volgorde bewerken'.
- 5 Klik op de pagina 'Volgorde workflow bewerken' op de pijlen om de volgorde van de regel te wijzigen.
- 6 Klik op 'Opslaan' om de wijzigingen op te slaan.

OPMERKING: als u een workflowregel verwijdert, worden de andere regels die op hetzelfde recordtype en op dezelfde triggergebeurtenis zijn gebaseerd automatisch opnieuw op volgorde geplaatst. Als u echter een workflowregel inactief maakt, wijzigt de volgorde van deze workflowregel in de lijst met regels die op hetzelfde recordtype en op dezelfde triggergebeurtenis zijn gebaseerd niet. De regel wordt echter niet aangeroepen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)

- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)

Workflowregels en -acties deactiveren

Als u een workflowregel deactiveert terwijl een instance van een wachtactie voor de regel de status 'In behandeling' heeft, wordt na het verstrijken van de wachttijd voor de instance van de actie geen van de resterende acties voor de workflowregel uitgevoerd en wordt geen van de volgende workflowregels in de reeks regels voor het type record geactiveerd.

Als u een wachtactie voor een workflowregel deactiveert terwijl een instance van een wachtactie de status 'In behandeling' heeft, wordt na het verstrijken van de wachttijd voor de instance van de actie geen van de resterende acties voor de workflowregel uitgevoerd en wordt geen van de volgende workflowregels in de reeks regels voor het type record geactiveerd.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een workflowregel uitschakelt.

Ga als volgt te werk om een workflowregel uit te schakelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel die u wilt uitschakelen.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Selecteer in het recordmenu voor de regel de optie 'Bewerken'.
- 5 Schakel op de pagina 'Gegevens workflowregel' het selectievakje 'Actief' uit.
- 6 Sla uw wijzigingen op.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een workflowregelactie uitschakelt.

Ga als volgt te werk om een workflowregelactie uit te schakelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waarvan u de actie wilt verwijderen.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Klik op de koppeling 'Naam workflow' voor de regel.

5 Zoek op de pagina 'Gegevens workflowregel' in de sectie 'Acties' de actie die u wilt verwijderen.

6 Selecteer in het recordmenu voor de actie de optie 'Bewerken'.

7 Verwijder op de pagina 'Workflowactie bewerken' het vinkje uit het selectievakje 'Actief'.

OPMERKING: als er zich een actie 'Veld bijwerken na wachten' op de regel bevindt, moet deze worden voorafgegaan door ten minste één actieve wachtactie op de regel. Als u de wachtactie probeert te deactiveren en de actie 'Veld bijwerken na wachten' niet wordt voorafgegaan door een andere wachtactie, kunt u de wachtactie niet deactiveren in Oracle CRM On Demand.

8 Sla uw wijzigingen op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)
- [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361)
- [Workflowregels en -acties verwijderen](#) (op pagina 1363)

Workflowregels en -acties verwijderen

Als u een workflowregel verwijdert, worden alle acties in de regel ook verwijderd. Bovendien worden de volgnummers van de resterende regels voor het relevante recordtype automatisch bijgewerkt om ervoor te zorgen dat de reeks volgnummers niet wordt onderbroken.

Als u een workflowregel verwijdert terwijl een instance van de actie 'Wachten' in de regel in behandeling is en de wachtperiode voor de instance van de actie vervolgens verstrijkt, wordt geen van de resterende acties in de workflowregel uitgevoerd en wordt geen van de volgende workflowregels in de reeks regels voor het recordtype geactiveerd.

Als u een actie uit een workflowregel verwijdert, worden de volgnummers van de resterende acties in de regel automatisch bijgewerkt om ervoor te zorgen dat de reeks volgnummers niet wordt onderbroken.

Als u de actie 'Wachten' uit een workflowregel verwijdert terwijl een instance van de actie 'Wachten' in behandeling is en de wachtperiode voor de instance van de actie vervolgens verstrijkt, wordt geen van de resterende acties in de workflowregel uitgevoerd en wordt geen van de volgende workflowregels in de reeks regels voor het recordtype geactiveerd.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een workflowregel kunt verwijderen.

Ga als volgt te werk om een workflowregel te verwijderen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel die u wilt verwijderen.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Selecteer 'Verwijderen' in het menu op recordniveau voor de regel.
- 5 Bevestig dat u de regel wilt verwijderen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een workflowregelactie kunt verwijderen.

Ga als volgt te werk om een workflowregelactie te verwijderen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowconfiguratie'.
- 3 Zoek op de pagina 'Lijst workflowregels' de regel waarvan u de actie wilt verwijderen.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 86) voor meer informatie over het zoeken van workflowregels op de lijstpagina.
- 4 Klik op de koppeling 'Naam workflow' voor de regel.
- 5 Zoek op de pagina 'Gegevens workflowregel' in de sectie 'Acties' de actie die u wilt verwijderen.
- 6 Selecteer 'Verwijderen' in het menu op recordniveau voor de actie.
OPMERKING: als een regel de actie 'Veld bijwerken na wachten' bevat, moet deze actie in de regel worden voorafgegaan door ten minste één actieve actie 'Wachten'. Als u de actie 'Wachten' probeert te verwijderen terwijl er geen andere actie 'Wachten' aanwezig is die voorafgaat aan de actie 'Veld bijwerken na wachten', kunt u de actie 'Wachten' in Oracle CRM On Demand niet verwijderen.
- 7 Bevestig dat u de actie wilt verwijderen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over workflows:

- [Workflowregels](#) (op pagina 1325)
- [Workflowacties](#) (op pagina 1332)
- [Workflowregels op basis van tijd](#) (op pagina 1334)
- [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336)
- [De volgorde van workflowregelacties wijzigen](#) (op pagina 1360)

- [De volgorde van workflowregels wijzigen](#) (op pagina 1361)
- [Workflowregels en -acties deactiveren](#) (op pagina 1362)

Workflowmonitor

U kunt de Workflowmonitor gebruiken voor het weergeven van instances van workflowwachtacties met de status 'In behandeling' en instances van workflowacties die onverwachts zijn afgebroken nadat een wachtperiode voor een wachtactie is beëindigd. De pagina 'Workflowmonitor' bevat twee lijsten:

- Een lijst met instances die nog in behandeling zijn
- Een lijst met foutinstances

Instances die nog in behandeling zijn

Via de Workflowmonitor kunt u gegevens weergeven van instances met de status 'In behandeling' en van workflowacties. Als een instance van een workflowwachtactie bijvoorbeeld langer in behandeling is dan verwacht, kunt u de Workflowmonitor gebruiken om de instance te onderzoeken en de configuratie van de workflowactie te controleren. Indien nodig kunt u de instance verwijderen.

OPMERKING: wanneer u een instance van een wachtactie met de status 'In behandeling' verwijdert, worden de resterende acties voor de workflowregel niet meer uitgevoerd.

U configureert bijvoorbeeld een workflowregel met de volgende reeks acties:

- 1 Een wachtactie met een duur van 24 uur
- 2 Een actie 'E-mail verzenden'
- 3 Een wachtactie met een duur van 48 uur
- 4 Een actie 'E-mail verzenden'
- 5 Een actie 'Taak maken'

Als de acties goed zijn geconfigureerd, wordt de eerste actie in de reeks, actie 1, 24 uur lang weergegeven met de status 'In behandeling'. Wanneer de wachtperiode is verstreken, wordt de actie 'E-mail verzenden' (actie 2) uitgevoerd. De tweede wachtactie (actie 3 in de workflowregel) is de volgende in de reeks. Deze actie wordt 48 uur lang weergegeven met de status 'In behandeling'. Wanneer de wachtperiode is verstreken, worden de acties 'E-mail verzenden' (actie 4) en 'Taak maken' (actie 5) uitgevoerd.

Als voor de wachtperiode voor actie 3 echter een onjuiste waarde is opgegeven, bijvoorbeeld 48 dagen in plaats van 48 uur, wordt de actie 48 dagen lang met de status 'In behandeling' weergegeven. De actie wordt weergegeven in de lijst 'In behandeling' in de Workflowmonitor en u kunt de actiegegevens weergeven om te controleren of er een onjuiste wachtperiode is opgegeven. U kunt vervolgens de instance van de wachtactie verwijderen.

Als u de instance van de wachtactie verwijdert, wordt de workflowregelinstance beëindigd en worden de resterende acties voor de regelinstance niet uitgevoerd. In het vorige voorbeeld:

- Als u actie 1 verwijdt wanneer deze de status 'In behandeling' heeft, worden de acties 2, 3, 4 en 5 niet uitgevoerd.
- Als u actie 3 verwijdt wanneer deze de status 'In behandeling' heeft, worden de acties 4 en 5 niet uitgevoerd.

OPMERKING: een wachtactie is het enige type actie waaraan de status 'In behandeling' wordt toegewezen.

Foutinstances

U kunt de Workflowmonitor ook gebruiken om details van een mislukte workflowinstance weer te geven. Mislukte instances van een workflowactie worden alleen weergegeven in Workflowmonitor wanneer de actie is mislukt nadat de wachtperiode voor de wachtactie van een workflowregel is beëindigd. Voor alle andere mislukte workflowinstances wordt de fout onmiddellijk gerapporteerd aan de gebruiker wiens acties de workflowregel hebben geactiveerd (de fout wordt gerapporteerd via een foutbericht op het scherm of, als de workflowregel is geactiveerd met een webservice of een importeerbewerking, in het logboekbestand).

Als u bijvoorbeeld een workflowregel configureert met de volgende reeks acties:

- 1 Een actie 'E-mail verzenden'
- 2 Een actie 'Taak maken'
- 3 Een actie 'Wachten'
- 4 Een actie 'E-mail verzenden'

Als actie 1 of actie 2 wordt afgebroken vanwege een fout, wordt de fout via een foutbericht weergegeven op het scherm of in een logboekbestand. Als actie 3 mislukt voordat de wachtperiode start, wordt de fout ook gerapporteerd in een foutbericht op het scherm of in een logboekbestand. Als 3 mislukt nadat de wachtperiode is beëindigd of als actie 4 mislukt, wordt de fout voor de actie opgenomen in Workflowmonitor. Er wordt tevens een foutbericht naar het logboekbestand geschreven als de regel is geactiveerd door een webservice of een importbewerking. Als de workflowregel echter is geactiveerd door een actie van de gebruiker, wordt er geen bericht weergegeven op het scherm.

Details van workflowactie-instances die mislukken na het einde van de wachtperiode die is opgegeven voor een wachtacties, worden drie maanden opgeslagen in de lijst met foutinstances in Workflowmonitor, maar u kunt ze ook eerder verwijderen. U kunt details weergeven voor de instances die zijn beëindigd en voor de workflowacties.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Workflowmonitor:

- [Workflowinstances bekijken](#) (zie "[Workflowinstances weergeven](#)" op pagina 1367)
- [Instances uit de Workflowmonitor verwijderen](#) (op pagina 1369)
- [Workflowinstancevelden](#) (zie "[Velden voor workflowinstances](#)" op pagina 1370)

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over workflowregels:

- [Workflowconfiguratie](#) (op pagina 1325)

Workflowinstances weergeven

Met Workflowmonitor kunt u instances van workflowwachtacties met de status In behandeling weergeven. Indien noodzakelijk kunt u een wachtactie in behandeling verwijderen om de workflowregelinstantie te beëindigen.

Daarnaast kunt u gegevens over instances van workflowacties weergeven die onverwacht zijn beëindigd aan het einde van de wachtperiode voor een wachtactie. Zie [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365) en [Velden workflowinstances](#) (zie "[Velden voor workflowinstances](#)" op pagina 1370) voor meer informatie over welke gegevens worden vastgelegd en weergegeven in Workflowmonitor.

Voordat u begint: als u Workflowmonitor wilt gebruiken, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Gegevensregels beheren - Workflowregels beheren' zijn toegewezen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u workflowinstances met de status 'In behandeling' of workflowinstances met een foutstatus kunt weergeven.

Ga als volgt te werk om workflowinstances met de status 'In behandeling' of workflowinstances met een foutstatus weer te geven:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Workflowmonitor'.
- 3 Als de instance die u wilt weergeven niet in de lijst 'Instances in behandeling' of de lijst 'Foutinstances' op de pagina 'Workflowmonitor' wordt afgebeeld, klikt u in de desbetreffende lijst op 'Alles weergeven'.
- 4 Filter de gewenste instance op de pagina 'Lijst met instances in behandeling' of 'Lijst met foutinstances' op de volgende manier:
 - a Klik op een letter in de alfabalk om alleen de workflowinstances weer te geven waarvan de naam met de desbetreffende letter begint.
 - b Typ tekens in het tekstveld en klik op 'Start' om de workflowinstances te vinden waarvan de workflownaam met de opgegeven letters begint.
 - c Klik op een kolomkop om records op basis van de waarden in de desbetreffende kolom te sorteren. Met een pijl naast de kolomkop wordt aangegeven op welke kolom de records zijn gesorteerd en of deze in oplopende of aflopende volgorde zijn gesorteerd. Standaard worden records gezocht met de meest linkse kolom als zoek sleutel.
- 5 Als u de gegevens van een instance wilt weergeven, klikt u op de koppeling 'Instance-ID'.
- 6 Als u de gegevens wilt weergeven van de workflowactie waarvan de record een instance is, klikt u op de koppeling 'Workflowactie'.

Lijsten met workflowinstances in behandeling maken

U kunt lijsten met workflowinstances in behandeling maken op basis van de filters die u definieert.

OPMERKING: u kunt geen gefilterde lijsten met foutinstances maken (instances die als gevolg van een fout onverwacht zijn beëindigd).

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u lijsten met workflowinstances in behandeling kunt maken die zijn gebaseerd op filters die u definieert.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst met workflowinstances in behandeling te maken:

- Klik in de titelbalk van de pagina 'Lijst met instances in behandeling' op 'Menu' en selecteer vervolgens 'Nieuwe lijst maken'.

Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) voor meer informatie over het maken en verfijnen van lijsten.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u gefilterde lijsten met workflowinstances in behandeling kunt beheren.

Ga als volgt te werk om lijsten met workflowinstances in behandeling te beheren:

- Klik in de titelbalk van de pagina 'Lijst met instances in behandeling' op 'Menu' en selecteer vervolgens de pagina Lijsten beheren'.

Zie [Pagina Lijsten beheren](#) (zie "[Pagina 'Lijsten beheren'](#)" op pagina 87) voor meer informatie over het beheren van lijsten.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u het filter voor een lijst met workflowinstances in behandeling kunt weergeven.

Ga als volgt te werk om de gegevens van het filter voor een lijst met workflowinstances in behandeling weer te geven:

- Klik in de titelbalk van de pagina 'Lijst met instances in behandeling' op 'Menu' en selecteer vervolgens 'Lijstfilter weergeven'.

Zie [Lijstpagina weergeven](#) (zie "[Pagina 'Lijst weergeven'](#)" op pagina 88) voor meer informatie over lijstfilters.

Voor meer informatie over Workflowmonitor raadpleegt u de volgende onderwerpen:

- [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365)
- [Instances uit de Workflowmonitor verwijderen](#) (op pagina 1369)
- [Workflowinstancevelden](#) (zie "[Velden voor workflowinstances](#)" op pagina 1370)

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over workflowregels:

- [Workflowconfiguratie](#) (op pagina 1325)

Instances uit de Workflowmonitor verwijderen

U kunt instances van workflowacties een voor een uit de workflowmonitor verwijderen. Ook kunt u meerdere in behandeling zijnde instances tegelijk verwijderen door een gefilterde lijst van de instances te maken en de functie voor batchverwijdering te gebruiken. De functie voor batchverwijdering is niet beschikbaar voor foutinstances.

Foutinstances die betrekking hebben op workflows, worden drie maanden in de lijst met foutinstances van de workflowmonitor bewaard tenzij u ze eerder verwijdt.

Zie [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365) en [Workflowinstancevelden](#) (zie "[Velden voor workflowinstances](#)" op pagina 1370) voor informatie over de gegevens die worden vastgelegd en weergegeven in de workflowmonitor.

OPMERKING: wanneer u een in behandeling zijnde instance van een wachtactie uit de workflowmonitor verwijdt, wordt de workflowregelinstantie beëindigd en wordt geen van de resterende acties voor de workflowregel uitgevoerd.

Voordat u begint: om de workflowmonitor te kunnen gebruiken moet u beschikken over een gebruikersrol met de machtiging 'Gegevensregels beheren - Workflowregels beheren'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een instance uit de workflowmonitor kunt verwijderen.

Ga als volgt te werk om instances uit de workflowmonitor te verwijderen

- 1** Als de instance die u wilt bekijken, niet wordt weergegeven in de lijst met foutinstances of in de lijst met instances in behandeling op de pagina 'Workflowmonitor', klikt u op 'Alles weergeven' in de desbetreffende lijst.
- 2** Filter de lijst op de pagina 'Lijst met foutinstances' of de pagina 'Lijst met instances in behandeling' om de door u gezochte instance te vinden. Dit doet u als volgt:
 - a** Klik op een letter in de alfabalk om alleen workflowinstances weer te geven waarvan de naam met de desbetreffende letter begint.
 - b** Typ tekens in het tekstveld en klik op 'Start' om de workflowinstances te vinden waarvan de workflownaam met de opgegeven letters begint.
 - c** Klik op een kolomkop om records op basis van de waarden in de desbetreffende kolom te sorteren. Met een pijl naast de kolomkop wordt aangegeven op welke kolom de records zijn gesorteerd en of deze in oplopende of aflopende volgorde zijn gesorteerd. Standaard worden records gezocht met de meest linkse kolom als zoekleutel.
- 3** Klik op 'Verwijderen' voor de instance die u wilt verwijderen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een lijst met in behandeling zijnde instances uit de workflowmonitor kunt verwijderen.

Ga als volgt te werk om een lijst met in behandeling zijnde instances te verwijderen

- 1** Maak een lijst met de in behandeling zijnde instances die u wilt verwijderen, als u dit nog niet gedaan hebt.

Zie 'In behandeling zijnde instances en foutinstances van workflows weergeven' voor meer informatie.

- 2 Klik op de pagina 'Lijst met instances in behandeling' op 'Menu' en selecteer 'Batch verwijderen'.
- 3 Klik op 'OK' om te bevestigen dat u wilt doorgaan.
- 4 Klik op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' in de sectie 'Actieve aanvragen' op 'Doorgaan'.

OPMERKING: als u niet op 'Doorgaan' klikt, worden de records niet verwijderd.

TIP: u kunt altijd terugkeren naar de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' door eerst te klikken op de algemene koppeling 'Beheer' en vervolgens op de pagina 'Startpagina beheerder' te klikken op 'Wachtrij voor batchverwijdering'.

- 5 Als u het logboekbestand voor de verwijderingsactie wilt bekijken, klikt u op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' in de sectie 'Verwerkte aanvragen' op 'Logboek'.

Voor meer informatie over het controleprogramma voor workflows raadpleegt u:

- [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365)
- [Workflowinstances weergeven](#) (op pagina 1367)
- [Workflowinstancevelden](#) (zie "[Velden voor workflowinstances](#)" op pagina 1370)

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over workflowregels:

- [Workflowconfiguratie](#) (op pagina 1325)

Velden voor workflowinstances

In de tabel hieronder worden de velden omschreven die u kunt weergeven voor workflowinstances met de status 'In behandeling' of 'Fout' in de Workflowmonitor.

Veld	Omschrijving
Instance-ID	De ID die in Oracle CRM On Demand voor deze workflowinstance wordt gegenereerd.
Naam workflow	De naam van de workflowregel waarin de workflowactie wordt geconfigureerd.
Type record	Het recordtype voor de workflowregel
Signaleringsgebeurtenis	De gebeurtenis waarmee de workflowregel wordt geactiveerd.
Workflowactie	De naam van de workflowactie waarvan dit een instance is.
Foutbericht	Voor workflowinstances met de status 'Fout' laat dit veld de reden zien waarom deze instance van de

Veld	Omschrijving
	workflowactie is beëindigd.
Gestart door	De naam van de gebruiker wiens actie deze instance van de workflowregel heeft geactiveerd.
Gestart op	De datum en tijd waarop deze instance van de workflowregel is geactiveerd.
Wordt hervat op	Voor workflowinstances met de status 'In behandeling' laat dit veld de datum en tijd zijn waarop de wachttijd voor deze instance van de workflowactie eindigt.
Beëindigd op	Voor workflowinstances met de status 'Fout' laat dit veld de datum en tijd zijn waarop deze instance van de workflowactie is beëindigd.

Voor meer informatie over het gebruik van de Workflowmonitor raadpleegt u:

- [Workflowmonitor](#) (op pagina 1365)
- [Workflowinstances bekijken](#) (zie "[Workflowinstances weergeven](#)" op pagina 1367)
- [Instances uit de Workflowmonitor verwijderen](#) (op pagina 1369)

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over workflowregels:

- [Workflowconfiguratie](#) (op pagina 1325)

Gegevensregels en -toewijzing

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor procedures voor het instellen van toewijzingsregels (om automatisch records toe te wijzen), prognosedefinities, lay-outs en toewijzingen voor het converteren van leads, verkoopmethoden en sectoren:

- [Toewijzingsregels instellen](#) (op pagina 1376)
- [Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383)
- [Lay-outs voor het omzetten van leads maken](#) (op pagina 1384)
- [De prognosedefinitie instellen](#) (op pagina 1387)
- [Prognosedefinitie bijwerken](#) (op pagina 1393)
- [Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen](#) (op pagina 1395)
- [Lijst met branches van uw bedrijf aanpassen](#) (op pagina 1402)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Toewijzingsregels](#) (op pagina 1372)
- [Leadconversiebeheer](#) (op pagina 1382)

Toewijzingsregels

Voordat u begint. U kunt alleen toewijzingsregels instellen als voor uw rol de machtiging 'Gegevensregels en -toewijzing' is ingesteld.

Met toewijzingsregels kunt u leads, verkoopkansen, serviceaanvragen of accounts automatisch toewijzen aan de juiste persoon, het juiste team en het juiste rayon op basis van de regels (regelgroepen) die u instelt.

Als voor uw bedrijf de optie voor groepstoewijzing is ingeschakeld, worden de records die u toewijst aan een lid van de groep door alle leden van de groep gedeeld. Zie [Groepsbeheer](#) (op pagina 1317) voor meer informatie.

Afhankelijk van uw bedrijfsstructuur en bedrijfsprocessen kunnen toewijzingsregels heel eenvoudig zijn. Bijvoorbeeld:

- Verkoopleads voor elke geografische regio worden toegewezen aan de desbetreffende regiomanager.
- Nieuwe serviceaanvragen worden toegewezen aan de manager technische services.

Toewijzingsregels kunnen ook heel complex zijn. Bijvoorbeeld:

- De meeste leads worden toegewezen op basis van productexpertise en geografische locatie, maar soms worden leads toegewezen aan een manager telemarketing.
- De meeste serviceaanvragen worden toegewezen op basis van probleemgebied, maar alle aanvragen met betrekking tot een bepaald product worden gerouteerd naar één persoon.

In de volgende tabel ziet u hoe typen records kunnen worden toegewezen:

Dit recordtype	Kan als volgt worden toegewezen
Accounts	De records kunt u toewijzen aan een medewerker of rayon. Bovendien kunt u teams opgeven die het eigendom van de net toegewezen accounts delen.
Leads	De records kunt u toewijzen aan een medewerker.
Verkoopkansen	De records kunt u toewijzen aan een medewerker of rayon. Bovendien kunt u teams opgeven die het eigendom van de net toegewezen verkoopkansen delen.
Serviceaanvragen	De records kunt u toewijzen aan een medewerker.

De toewijzingsregels in de actieve regelgroep worden, in relatie tot een recordtype, in de volgende gevallen geëvalueerd:

- Voor leads: het selectievakje voor opnieuw toewijzen eigenaar is ingeschakeld.
- Voor serviceaanvragen:
 - de serviceaanvraag is gemaakt zonder een eigenaar of de eigenaar is verwijderd uit de record (het veld 'Eigenaar' is leeg).

- Het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' is ingeschakeld.
- Voor accounts: het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' is ingeschakeld.
- Voor verkoopkansen: het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' is ingeschakeld.

OPMERKING: wanneer een lead of serviceaanvraag aan een eigenaar wordt toegewezen, wordt een e-mail verzonden naar de nieuwe eigenaar. U kunt de e-mailmelding voor serviceaanvragen per regel uitschakelen door het selectievakje 'E-mailwaarschuwing verzenden' uit te schakelen op de bewerkingspagina voor toewijzingsregel serviceaanvraag. Klik hiertoe op de koppeling 'Beheer', klik op 'Gegevensregels en -toewijzing' en klik vervolgens op de optie voor toewijzingsregel serviceaanvraag. Klik tot slot op de koppeling voor de regelgroep en klik op de koppeling 'Bewerken' voor de regel.

Opnieuw toegewezen records volgen

U kunt met drie velden het proces voor het toewijzen van de nieuwe eigenaar volgen of analyses uitvoeren om te bepalen hoelang het opnieuw toewijzen gaat duren. U kunt de volgende velden toevoegen aan de paginalay-outs 'Account', 'Verkoopkansen', 'Lead' en 'Serviceaanvraag':

■ Status toewijzing

De status kan zijn 'In wachtrij geplaatst' (de record staat in de wachtrij om door de toewijzingsmanager te worden verwerkt), 'Wordt verwerkt' (de record wordt verwerkt door de toewijzingsmanager) of 'Leeg' (de record staat niet in de wachtrij of wordt niet verwerkt).

■ Indieningsdatum laatste toewijzing

Als de record voor verwerking in de wachtrij staat of wordt verwerkt door de toewijzingsmanager, staan in dit veld de datum en tijd waarop de record is opgeslagen, en is het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' ingeschakeld. In het geval van een serviceaanvraagrecord staan in dit veld de datum en tijd waarop de record is opgeslagen, en is het veld 'Eigenaar' leeg.

■ Voltooiingsdatum laatste toewijzing

Als de record nog nooit opnieuw is toegewezen, is dit veld leeg. In het andere geval staan in dit veld de datum en tijd waarop de record voor het laatst opnieuw is toegewezen.

Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het toevoegen van velden aan paginalay-outs.

Regelgroepen activeren

U kunt meerdere toewijzingsregelgroepen maken, maar per keer kan er slechts één regelgroep voor elke record actief zijn.

LET OP: De regelgroep die de laatste keer dat de regels werden vrijgegeven, als *actief* was gemarkeerd, blijft actief totdat de regels opnieuw worden vrijgegeven. Wanneer de regels vervolgens worden vrijgegeven, wordt de regelgroep actief die als laatste als *actief* is gemarkeerd. Wanneer u een nieuwe regelgroep maakt en die als actief markeert, moet u de vorige actieve regelgroep pas verwijderen als de regels zijn vrijgegeven.

TIP: Regelgroepen kunnen als een historische referentie voor de leads fungeren. In plaats van regelgroepen te verwijderen kunt u ze ook als inactief markeren.

Groepstoewijzing

Als uw bedrijf records aan gehele groepen toewijst en niet aan één bepaalde medewerker, moet de bedrijfsbeheerder het volgende doen:

- 1 Het veld 'Standaardgroepstoewijzing' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' selecteren (zie [Uw bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) (zie "[Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen](#)" op pagina 1087)).
- 2 De groepen instellen voordat de toewijzingsregels worden geactiveerd (zie [Groepen instellen](#) (op pagina 1319)).
- 3 Tijdens de toewijzingsprocedure één lid in de groep selecteren als de eigenaar voor accounts en verkoopkansen.

OPMERKING: de groepsfunctionaliteit wordt niet ondersteund voor records van leads of serviceaanvragen.

Wanneer de record is toegewezen aan een eigenaar in de groep, is het volgende van toepassing:

- De gegevens van de eigenaar staan in het veld 'Eigenaar'.
- In het veld 'Primaire groep' op de pagina's voor het bewerken van records en voor de gegevens van records staat de naam van de groep waartoe de eigenaar behoort als de bedrijfsbeheerder het veld aan de lay-out heeft toegevoegd.
- De record staat in de gebieden van de toepassingen waar doorgaans de records van medewerkers worden weergegeven, zoals startpagina's en lijsten met records.

Doorgaans hebben alle leden van de groep toegang tot de record, alhoewel de toegang van een gebruiker kan worden beperkt door toegangsniveaus aan te passen.

Scenario voor het toewijzen van leads

Het volgende scenario is een voorbeeld van een standaardbedrijfsregel van een bedrijf voor het toewijzen van leads. De beheerder stelt als volgt de regels in waarmee automatisch de leads van een bedrijf worden toegewezen:

- 1 Geeft de bedrijfsregels van het bedrijf voor het toewijzen van leads aan medewerkers.
Voor accounts in de Verenigde Staten worden veel verkooprayons bijvoorbeeld toegewezen op staat. In bepaalde staten is de productkennis echter het criterium voor het toewijzen van rayons. Zo wordt de account van Corporatie XYZ altijd toegewezen aan een bepaalde verkoopmanager, ongeacht de staat of de interesse in het product van de lead.
- 2 Hiermee krijgt u een overzicht van alle toewijzingsscenario's die nodig zijn voor de bedrijfsregels:
 - **Account (bedrijf) is Corporatie XYZ.** Toewijzen aan verkoopmanager A.
 - **Primair adres: staat is CA, NV, OR, WA.** Toewijzen aan verkoopmanager B.
 - **Primair adres: staat is OH, IN, MI, NY, KY.** Toewijzen aan verkoopmanager C.
 - **De lead is geïnteresseerd in het product ABC (in alle staten, met uitzondering van de reeds vermelde staten, en niet voor Corporatie XYZ).** Toewijzen aan verkoopmanager D.
 - **Primair adres: staat wordt niet vermeld.** Toewijzen aan verkoopmanager E.

- 3 Hiermee worden de scenario's in de volgorde geplaatst waarin zij moeten worden bekeken.

Bekijk eerst het veld 'Account'. Als de waarde van dit veld 'Corporatie XYZ' is, wijst u de lead aan verkoopmanager A toe, ongeacht de eventuele andere voorwaarden. Als dit criterium niet overeenkomt, bekijkt u het veld 'Staat/provincie primair adres'. Als de waarde CA, NV, OR of WA is, wijst u de lead toe aan verkoopmanager B, enzovoort.

Gebruik de sjabloon voor het toewijzen van records bij het plannen van de toewijzingsscenario's van het bedrijf en voor het instellen van regels die de gewenste resultaten opleveren.

Voorwaarden voor criteria in toewijzingsregels

U kunt de volgende voorwaarden in de criteria op toewijzingsregels gebruiken:

- **Tussen.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar de waarde in het criteriumveld ligt tussen twee waarden die in het regelcriterium zijn gedefinieerd. (De resultaten bevatten geen records waar de waarde in het criteriumveld gelijk is aan een van de waarden op de regel.) Gebruik een komma om de waarden van elkaar te scheiden. Gebruik geen verbindingsstreepje (-) bij het opgeven van een waardereeks of het scheiden van waarden.

Gebruik de voorwaarde 'Tussen' alleen voor datumvelden en gebruik de datumnotatie DD-MM-JJJJ.

- **Bevat alle waarden.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar het criteriumveld de criteriumwaarde in de regel bevat. Voorbeeld: als u *kwal* invoert als de criteriumwaarde, wordt de regel aangepast aan records waar het criteriumveld een waarde bevat die de tekenreeks *kwal* bevat, zoals 'kwalificerend' of 'kwalificatie'.

De voorwaarde 'Bevat alle waarden' kan niet worden gebruikt bij datum- of getalvelden.

- **Bevat exacte veldwaarde.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar het criteriumveld de gehele tekenreeks van de waarde in het criteriumveld bevat, zonder extra tekens. Voorbeeld: als u *Gesloten* invoert als de criteriumwaarde, wordt de regel aangepast aan records waar de waarde in het criteriumveld 'Gesloten' is, maar niet aan records waar de criteriumwaarde 'Gesloten/gerealiseerd' is.

De voorwaarde 'Bevat exacte veldwaarde' kan niet worden gebruikt bij datum- of getalvelden.

- **Bevat geen van de waarden.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar het criteriumveld elke waarde bevat die niet gelijk is aan de criteriumwaarde van de regel.

De voorwaarde 'Bevat geen van de waarden' kan niet worden gebruikt bij datum- of getalvelden.

- **Kleiner dan of gelijk aan.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar de waarde in het criteriumveld kleiner is of gelijk is aan de criteriumwaarde van de regel.

De voorwaarde 'Kleiner dan of gelijk aan' kan alleen bij getal- of valutavelden worden gebruikt.

- **Groter dan of gelijk aan.** Hiermee wordt de regel aangepast aan records waar de waarde in het criteriumveld groter is of gelijk is aan de criteriumwaarde van de regel.

De voorwaarde 'Groter dan of gelijk aan' kan alleen bij getal- of valutavelden worden gebruikt.

Voor regelcriteria gelden de volgende punten:

- Een regel zonder criteria wordt altijd opgevolgd.
- Regels worden sequentieel geëvalueerd en de evaluatie stopt wanneer aan de criteria van een regel is voldaan.

Als er bijvoorbeeld tien regels worden geëvalueerd en aan de criteria van regel 6 is voldaan, dan worden regel 7, 8, 9 en 10 genegeerd (zij worden niet geëvalueerd). Evenzo geldt dat, als regel 6 geen criteria bevat, regel 6 wordt opgevolgd en regel 7, 8, 9 en 10 worden genegeerd.

Zie [Toewijzingsregels instellen](#) (op pagina 1376) voor stapsgewijze instructies voor het instellen van toewijzingsregels.

Toewijzingsregels instellen

Voordat u begint:

- U kunt alleen toewijzingsregels instellen als aan uw rol de machtiging 'Gegevensregels en -toegang' is toegewezen.
- Zie [Toewijzingsregels](#) (op pagina 1372) voor informatie over het opstellen van toewijzingsregels.

Voorbeeld van de toewijzing van een regelgroep

Regelgroepen bestaan uit regels die weer uit criteria bestaan. In de volgende afbeelding worden de elementen van een regelgroep weergegeven.

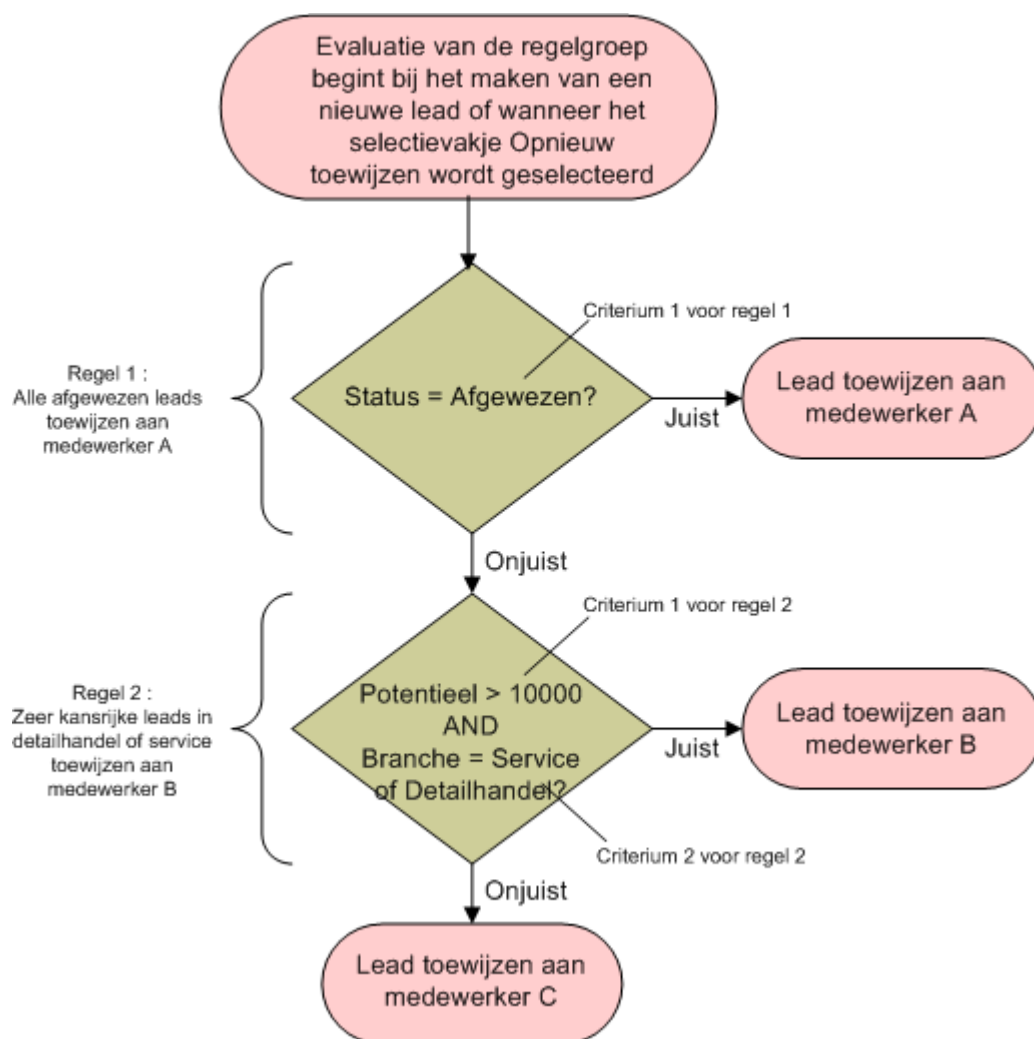


Figure 6: Regelgroep leadtoewijzing beoordelen

OPMERKING: de knop 'Afwijzen' op de pagina 'Leadgegevens' werkt alleen goed als de eerste regel in de regelgroep afgewezen leads toewijst.

Ga als volgt te werk om toewijzingsregels in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3 Klik in de sectie 'Toewijzingsregels' op de koppeling van het desbetreffende recordtype.

Er wordt een lijst weergegeven van alle regelgroepen die tot dan voor uw bedrijf zijn gedefinieerd.

4 Ga als volgt te werk om een nieuwe regelgroep te maken:

- a** Klik op de knop 'Nieuwe regelgroep'.
- b** Vul op de pagina 'Nieuw/Bewerken' de velden in.

Veld	Omschrijving
Naam regelgroep	Een unieke naam van niet meer dan 30 tekens.
Actieve regelgroep	Per keer kan er slechts één groep actief zijn. Als u een andere regelgroep activeert, wordt de al geactiveerde regelgroep gedeactiveerd.
Niet-toegewezen eigenaar	Een medewerker die de records overneemt die niet door een van de regels zijn toegewezen. Voorbeeld: medewerker C in afbeelding 1.
Retour-e-mailadres	Dit veld is alleen zichtbaar voor regelgroepen voor leads en serviceaanvragen. Het e-mailadres verschijnt in het veld Van op de toewijzingse-mailmeldingen die aan de eigenaars van leads en serviceaanvragen worden verzonden. OPMERKING: Er worden geen e-mailberichten voor account- en verkoopkansrecords verzonden.
Niet-toegewezen accountrayon	Een rayon dat de records overneemt die niet door een van de regels zijn toegewezen. Dit veld wordt alleen weergegeven voor accountregelgroepen.
Niet-toegewezen verkoopkansrayon	Een rayon dat de records overneemt die niet door een van de regels zijn toegewezen. Dit veld wordt alleen weergegeven voor verkoopkansregelgroepen

- c** Sla de record op.
Hierbij wordt de naam van de nieuwe regelgroep opgeslagen ter voorbereiding voor het toevoegen van regels aan de regelgroep.

5 Ga als volgt te werk om een regel aan de regelgroep toe te voegen:

- a** Klik op 'Nieuw' op de titelbalk 'Regels' op de pagina 'Regelgroepgegevens'.
- b** Vul op de pagina 'Nieuw/Bewerken' de velden in.

In de kolom 'Voorbeeld' in deze tabel staat hoe de velden moeten worden ingevuld voor regel 2 in afbeelding 1.

Veld	Omschrijving	Voorbeeld
Naam regel	Een unieke naam.	Zeer kansrijke leads in detailhandel of service toewijzen
Volgorde	De volgorde waarin de regels worden geëvalueerd. Wanneer er aan de criteria van één regel wordt voldaan, wordt de record toegewezen en worden de volgende regels genegeerd.	1
Toewijzen aan eigenaar	Als er aan de regelcriteria wordt voldaan, wordt de record aan deze gebruiker toegewezen. Een gebruiker kan alleen accounts en verkoopkansen groepsgewijs toewijzen als die gebruiker lid is van de groep die records kan delen.	Medewerker B
Toewijzen aan rayon	Als er aan de regelcriteria wordt voldaan, wordt de record aan dit rayon toegewezen. Dit veld wordt alleen weergegeven voor account- en verkoopkansregels.	Noordoostelijke regio
Inclusief verwante relaties	Als er aan de regelcriteria wordt voldaan, worden de relaties die aan de account zijn gekoppeld, toegewezen aan de opgegeven eigenaar van de account en aan het opgegeven rayon. Dit veld wordt alleen weergegeven voor accountregels.	Niet van toepassing
Inclusief verwante verkoopkansen	Als er aan de regelcriteria wordt voldaan, worden de verkoopkansen die aan de account zijn gekoppeld, toegewezen aan de opgegeven eigenaar van de account en aan het opgegeven rayon. Dit veld wordt alleen weergegeven voor accountregels.	Niet van toepassing

Veld	Omschrijving	Voorbeeld
Inclusief toewijzing team	Als er aan de regelcriteria wordt voldaan, worden de teamleden aan de account toegewezen. Dit veld wordt alleen weergegeven voor account- en verkoopkansregels.	Niet van toepassing

- c Sla de record op.

De regel wordt opgeslagen. Nu kunt u criteria aan de regel gaan toevoegen.

- 6 Ga als volgt te werk om voor accounts en verkoopkansen de toegang voor gekoppelde records en gebruikers bij te werken (optioneel):

- a Klik op de pagina 'Regelgroepgegevens' op de koppeling 'Naam' van de regel waarvoor u de toegang tot gekoppelde records en gebruikers wilt bijwerken.
- b Klik op 'Gebruikers toevoegen' of 'Gebruikers bewerken' op de titelbalk 'Toewijzing team' op de pagina 'Regelgegevens'.
- c Klik op het zoekpictogram en selecteer de gebruikers.
- d Wijs de toegangsniveaus voor accounts, relaties en verkoopkansen toe.
- e Sla uw wijzigingen op.

- 7 Ga als volgt te werk om een regelcriterium aan de regel toe te voegen:

- a Klik op 'Nieuw' op de titelbalk 'Regelcriteria' op de pagina 'Regelgegevens'.
- b Vul op de pagina 'Nieuw/Bewerken' de velden in.

In de kolom 'Voorbeeld' in deze tabel staat hoe de velden moeten worden ingevuld voor regel 2 in afbeelding 1.

Veld	Omschrijving	Voorbeeld
Veld	Naam van het veld dat moet worden geëvalueerd. OPMERKING: Als er een nieuw label aan een veld is toegewezen, wordt de nieuwe veldnaam weergegeven.	Potentiële omzet
Voorwaarde	De voorwaarden 'Bevat alle waarden', 'Bevat exacte veldwaarde' en 'Bevat geen van de waarden' kunnen niet bij datum- en getalvelden worden gebruikt. De voorwaarden 'Groter dan of gelijk aan' en 'Kleiner dan of gelijk aan' kunnen alleen bij getal- en valutavelden worden gebruikt De operator 'Tussen' kan alleen bij datumvelden worden gebruikt.	Groter dan of gelijk aan

Veld	Omschrijving	Voorbeeld
Waarde(n)	Gebruik komma's om waarden van elkaar te scheiden. Als de waarde die u wilt laten overeenkomen, een komma bevat, zoals een adres, moet u de waarde tussen aanhalingstekens plaatsen. Als de voorwaarde 'Tussen' is, voert u de minimum- en maximumwaarden in, gescheiden door komma's.	10000

c Voer een van de volgende opties uit:

- Als u meer criteria aan de regel wilt toevoegen, klikt u op 'Opslaan en nieuwe regelcriteria maken' en gaat u terug naar stap b. Als u meerdere criteria voor een regel hebt gedefinieerd, kan de regel alleen overeenkomen als de record aan *alle criteria* voldoet.
- Klik op 'Opslaan' als u alle criteria voor de regel hebt opgegeven.

8 Klik op 'Terug naar regelgroepgegevens' op de titelbalk 'Regel' op de pagina 'Regelgegevens'.

9 Voer een van de volgende handelingen op de pagina 'Regelgroepgegevens' uit:

- Als u meer regels aan de regelgroep wilt toevoegen, gaat u terug naar stap 5.
- Als u alle regels voor de regelgroep hebt ingevoerd, klikt u op 'Terug naar lijst met regelgroepen' om de bewerking af te ronden.

TIP: Regels worden uitgevoerd in de volgorde waarin ze in de regelgroep staan. Voor een correcte uitvoering is de volgorde dus van wezenlijk belang. Wanneer er aan een regel wordt voldaan, worden de volgende regels genegeerd.

Ga als volgt te werk om een regelgroep te bewerken, te activeren of te deactiveren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3 Klik in de sectie 'Toewijzingsregels' op de koppeling voor het toewijzingsregeltipe dat u wilt bewerken.
Er wordt een lijst weergegeven van alle regelgroepen van dat type die tot dusver voor uw bedrijf zijn gedefinieerd.
- 4 Klik op de koppeling 'Regelgroep' die u wilt bijwerken.
- 5 Klik op 'Bewerken' op de pagina 'Regelgroepgegevens'.
- 6 Werk de velden bij en sla de record op.

De wijzigingen die u aanbrengt, worden om middernacht, Oracle Server-tijd (standaardtijd), doorgevoerd of wanneer uw regelgroepen voor toewijzing zijn ingesteld om te worden bijgewerkt.

LET OP: Wanneer u een regelgroep als *actief* markeert, blijft de regelgroep die de laatste keer dat de regels werden vrijgegeven, als *actief* was gemarkeerd, actief totdat de regels opnieuw worden vrijgegeven. Wanneer de regels vervolgens worden vrijgegeven, wordt de regelgroep actief die als laatste

als *actief* is gemarkeerd. Wanneer u een nieuwe regelgroep maakt en die als *actief* markeert, moet u de vorige actieve regelgroep pas verwijderen als de regels zijn vrijgegeven.

Ga als volgt te werk om toewijzingsregels te bewerken:

1 Klik op de pagina 'Regelgroepgegevens' op de koppeling 'Bewerken' van de regel die u wilt wijzigen.

2 Werk de velden bij.

OPMERKING: u kunt de volgorde waarin regels worden geëvalueerd, veranderen door het veld 'Volgorde' te bewerken. Typ voor de regel waarvan u de volgorde wilt veranderen, een getal dat hoger is dan het getal van de regel die eraan moet voorafgaan, of een getal dat lager is dan het getal van de regel die erop moet volgen.

Als er bijvoorbeeld drie regels zijn (1 t/m 3) en u wilt de volgorde zodanig wijzigen dat regel 1 wordt geëvalueerd na regel 2, moet u het getal voor regel 1 veranderen in bijvoorbeeld 2,1 (of in een getal groter dan 2 maar kleiner dan 3).

3 Sla de record op.

Leadconversiebeheer

Gebruikers binnen uw bedrijf kunnen leadrecords omzetten in account-, relatie- en verkoopkansrecords. Als Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition is ingesteld voor uw bedrijf, kunnen gebruikers ook leadrecords omzetten in dealregistratierecords.

Bij het converteren van leadrecords kunnen gebruikers het volgende doen:

- Een nieuwe account-, relatie-, verkoopkans- of dealregistratierecord maken, die automatisch wordt gekoppeld aan de leadrecord.
- De leadrecord aan bestaande account- en relatierecords koppelen. Gebruikers selecteren de records die ze aan de lead willen koppelen wanneer ze de lead converteren.

U kunt op de pagina voor lead converteren bepalen welke opties beschikbaar zijn voor gebruikers door lay-outs voor leadconversie te maken voor de pagina en deze lay-outs aan gebruikersrollen toe te wijzen.

Tijdens de leadconversie worden sommige waarden standaard door de nieuwe records overgenomen. U kunt de hoeveelheid informatie die wordt overgenomen echter uitbreiden door extra velden, waaronder aangepaste velden, toe te wijzen.

Om leads te converteren, moeten gebruikers de juiste toegang tot recordtypen hebben en de juiste machtigingen in hun rol hebben.

Wanneer gebruikers een lead afwijzen, moeten ze een afwijzingscode in het veld 'Afwijzingscode' selecteren op de pagina voor het afwijzen van een lead. Een aantal waarden wordt standaard gegeven voor het veld 'Afwijzingscode', maar u kunt deze waarden wijzigen of meer waarden aan de lijst toevoegen. Zie [Afwijzingscode voor leads](#) (zie "[Afwijzingscodes voor leads](#)" op pagina 1386) voor meer informatie over de keuzelijst 'Afwijzingscode'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over leadconversiebeheer:

- [Leadconversie instellen](#) (op pagina 1383)
- [Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383)
- [Lay-outs voor het omzetten van leads maken](#) (op pagina 1384)

Leadconversie instellen

Om een leadconversie en afwijzingsinstellingen voor uw gebruikers en type records in te stellen voert u de volgende taken uit:

- 1 Als u aanvullende velden wilt toewijzen tijdens leadconversie, configureert u de nieuwe toewijzingen.
Zie voor meer informatie over het toewijzen van velden [Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads](#) (zie "[Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads](#)" op pagina 1383).
- 2 Als u de lay-out van de pagina Leadconversie wilt aanpassen:
 - a De nieuwe lay-outs maken
Zie voor meer informatie over het maken van lay-outs [Lay-outs voor leadconversie maken](#) (zie "[Lay-outs voor het omzetten van leads maken](#)" op pagina 1384).
 - b Nieuwe lay-outs toevoegen aan de juiste rollen.
Zie voor meer informatie over het toevoegen van rollen [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282).
- 3 Zorg dat de gebruikers de juiste toegangsrechten hebben tot de type records en de juiste machtigingen voor hun rol.
Zie voor meer informatie over de instellingen die nodig zijn voor het converteren van leads [Toegangsprofiel en rolinstellingen voor het converteren van leads](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#)" op pagina 185).
- 4 Als u de waarden in de picklijst met afwijzingscodes wilt bewerken, bewerk dan de veldwaarden
Zie voor meer informatie over het bewerken van veldwaarden [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140). Zie voor meer informatie over de picklijst met afwijzingscodes [Afwijzingscodes voor leads](#) (op pagina 1386).

Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads

Gebruikers binnen uw bedrijf kunnen leadrecords omzetten in account- en verkoopkansrecords. Als uw bedrijf is ingericht voor het gebruik van Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kunnen gebruikers de leadrecords ook omzetten in dealregistratierecords.

Wanneer gebruikers leads omzetten in account-, relatie-, verkoopkans- of dealregistratierecords, worden sommige waarden standaard overgenomen door de nieuwe records. U kunt de hoeveelheid informatie die wordt overgenomen echter uitbreiden door aanvullende velden, waaronder aangepaste velden, toe te wijzen.

OPMERKING: wijs geen webkoppelingsvelden toe voor het omzetten van leads. Webkoppelingsvelden bevatten geen gegevens, in plaats daarvan bevatten ze scripts voor koppelingen waarop gebruikers kunnen klikken om acties uit te voeren. De inhoud van webkoppelingsvelden kan niet worden overgenomen door de nieuwe records wanneer een lead wordt omgezet.

Wanneer gebruikers een leadrecord omzetten, worden de waarden in de toegewezen velden als volgt overgenomen:

- Wanneer gebruikers nieuwe account-, relatie-, verkoopkans- of dealregistratierecords maken, worden de waarden van de toegewezen velden van de leadrecord overgenomen in de opgegeven velden van de nieuwe record.
- Wanneer gebruikers de leadrecord koppelen aan bestaande account-, relatie-, verkoopkans- of dealregistratierecords die ze selecteren wanneer ze de lead omzetten, blijven de velden in de bestaande records die al een waarde bevatten, ongewijzigd. Velden die leeg zijn, worden bijgewerkt met de waarde uit het toegewezen leadveld.

Aangepaste keuzelijstvelden en -waarden

U kunt de keuzelijstvelden uit de leadrecord toewijzen aan tekstvelden (lang of kort) in account-, relatie-, verkoopkans- en dealregistratierecords of aan een keuzelijstveld met identieke waarden.

Voordat u begint. U kunt de volgende procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Gegevensregels en -toewijzing' is ingesteld.

Ga als volgt te werk om bij de conversie van een leadrecord aanvullende velden toe te wijzen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3 Klik in de sectie voor leadconversiebeheer op 'Conversietoewijzing lead'.
- 4 Selecteer op de pagina 'Conversietoewijzing lead' de velden die u wilt toewijzen.
- 5 Klik op de knop 'Standaard' om de toewijzingen in te stellen op de standaardwaarden.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

Lay-outs voor het omzetten van leads maken

U kunt aangeven welke opties tijdens het omzetten van leads beschikbaar zijn voor gebruikers. Dit doet u door aangepaste lay-outs voor de pagina voor het omzetten van leads te maken en de lay-outs vervolgens aan gebruikersrollen toe te wijzen.

OPMERKING: als u leads naar accounts, relaties, verkoopkansen of dealregistraties wilt omzetten, moeten de juiste instellingen zijn opgegeven in de toegangsprofielen en rollen van gebruikers. Zie [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor leadconversie](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#)" op pagina 185) voor meer informatie over de vereiste instellingen voor het omzetten van leads.

In de volgende tabel vindt u de opties die u beschikbaar kunt maken op de pagina voor het omzetten van leads.

Type record	Opties
Account	Niet omzetten in account Bestaande account gebruiken Autom. nieuwe account maken
Relatie	Bestaande relatie gebruiken Autom. nieuwe relatie maken
Verkoopkans	Niet omzetten in verkoopkans Autom. nwe verkoopkans maken
Registratie deal	Geen registratie deal maken Automatisch registratie deal maken OPMERKING: de opties voor het registreren van deals zijn alleen van toepassing wanneer uw bedrijf gebruikmaakt van Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Er is een standaardlay-out beschikbaar. Deze bevat alle opties voor accounts, relaties en verkoopkansen, maar niet de opties voor dealregistraties. U kunt de standaardlay-out kopiëren en de kopie vervolgens bewerken. De standaardlay-out kan echter niet worden bewerkt of verwijderd.

Afhankelijk van de opties die u voor een recordtype beschikbaar maakt, worden de secties met recordtypen op de pagina voor het omzetten van leads als volgt beïnvloed:

- Als u geen van de opties beschikbaar maakt voor een recordtype, wordt op de pagina voor het omzetten van leads geen sectie voor dat recordtype weergegeven.
- Als u alleen de optie 'Niet omzetten in account' beschikbaar maakt voor het recordtype 'Account', wordt de sectie 'Accounts' niet weergegeven op de pagina.
- Als u alleen de optie 'Niet omzetten in verkoopkans' beschikbaar maakt voor het recordtype 'Verkoopkans', wordt de sectie 'Verkoopkans' niet weergegeven op de pagina.
- (Alleen van toepassing op Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Als u alleen de optie 'Geen registratie deal maken' beschikbaar maakt voor het recordtype 'Registratie deal', wordt de sectie 'Registratie deal' niet weergegeven op de pagina.

Voordat u begint: u kunt de procedure in deze sectie alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Gegevensregels en -toewijzing' is ingesteld.

Ga als volgt te werk om een lay-out voor leadconversie te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op 'Gegevensregels en -toewijzing'.

- 3 Klik in de sectie 'Leadconversiebeheer' op 'Lay-out leadconversie'.
 - 4 Klik op de pagina 'Lay-outlijst leadconversie' op 'Nieuwe lay-out'.
 - 5 Ga als volgt te werk bij stap 1 ('Naam lay-out'):
 - a Voer een naam in voor de lay-out.
 - b Voer een beschrijving in voor de lay-out (optioneel).
 - c Als u de lay-out als standaardlay-out voor alle gebruikers wilt gebruiken, schakelt u het selectievakje 'Standaardlay-out leadconversie' in.
- OPMERKING:** standaard fungeert de standaardlay-out voor leadconversie in Oracle CRM On Demand als de standaardlay-out voor leadconversie voor het bedrijf, tenzij een andere lay-out als standaard is ingesteld. Als u een andere lay-out maakt en het selectievakje 'Standaardlay-out' voor de nieuwe lay-out inschakelt, is de standaardlay-out voor leadconversie niet meer de standaard. De standaardlay-out voor leadconversie is dus alleen de standaardlay-out voor het bedrijf als het selectievakje 'Standaardlay-out' niet is ingeschakeld voor een andere lay-out. Het selectievakje 'Standaardlay-out' voor de standaardlay-out voor leadconversie blijft altijd uitgeschakeld, ook als de lay-out als standaard wordt gebruikt.
- 6 Markeer bij stap 2 ('Acties selecteren') in de sectie 'Recordtypen leadconversie' het recordtype waarvoor u de acties wilt selecteren ('Account', 'Relatie', 'Verkoopkans' of 'Registratie deal'). Klik vervolgens op de pijlen om de acties die u op de pagina wilt weergeven, vanuit de sectie 'Beschikbare acties leadconversie' naar de sectie 'Geselecteerde acties leadconversie' te verplaatsen. Herhaal deze stap voor elk recordtype.
 - 7 Controleer de geselecteerde opties in stap 3 ('Bevestigen') en ga indien nodig terug naar stap 2 ('Acties selecteren') om wijzigingen in de selecties aan te brengen.
 - 8 Klik op 'Voltooien' om de wijzigingen op te slaan.

Afwijzingscodes voor leads

Als gebruikers een lead afwijzen, moeten zij een afwijzingscode selecteren in het veld 'Afwijzingscode' op de pagina 'Lead afwijzen'. Gebruikers kunnen in het veld 'Reden afwijzing' ook tekst invoeren om de reden voor de afwijzing aan te geven. Als een gebruiker in het veld 'Afwijzingscode' de waarde *Overig* selecteert, wordt het veld 'Reden afwijzing' een verplicht veld en moet de gebruiker de reden van de afwijzing omschrijven. Anders is het veld 'Reden afwijzing' optioneel.

Er worden standaard een aantal waarden geboden voor het veld 'Afwijzingscode', maar u kunt deze waarden wijzigen of waarden aan de lijst toevoegen. De standaardwaarden zijn:

- Relatie derde
- Niet opnieuw contact opnemen
- Duplicaat
- Relatie niet bereikbaar
- Onjuiste relatie
- Onvoldoende gegevens

- Ongeldig telefoonnummer
- Geen zakelijke verkoopkans
- Verkoopkans in wording
- Overig
- Rec. gecontacteerd (<30 dagen)
- Gegevensinvoer/systeemfout
- Bezit product al
- Niet voldaan aan doelcriteria

Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor informatie over het bewerken van keuzelijstwaarden.

OPMERKING: als u de waarde *Overig* een andere naam geeft, wordt het veld 'Reden afwijzing' nog steeds een verplicht veld wanneer de gebruiker de waarde met de nieuwe naam selecteert op de pagina 'Lead afwijzen'.

De prognosedefinitie instellen

Met prognoses in Oracle CRM On Demand wordt het genereren van verkoopprognoses geautomatiseerd aan de hand van de instellingen die u hebt gedefinieerd. Prognoses worden automatisch gegenereerd op wekelijkse of maandelijkse basis. Elke prognose wordt opgeslagen in het archief en kan dienen als historische record voor referentie- en analysedoeleinden.

Elke prognose is een momentopname van de gegevens over omzet en mogelijke omzet voor een kwartaal. Dankzij prognoses kunnen verkopers en managers hun verkoopprestaties in elk kwartaal vergelijken met geplande quota, werkelijk gerealiseerde omzet en verwachte omzet, gegeven de huidige status van hun verkoopkansen.

Prognosedeelnemers worden geselecteerd op basis van hun gebruikersrol. De rapportagestructuur en de rollen die u voor de prognosedeelnemers selecteert, moeten zodanig zijn ingesteld dat de deelnemers rapporteren aan één gebruiker op het hoogste niveau. Meestal is dit de vicepresident of CEO van het bedrijf.

Als u een prognose maakt, worden werknemers in Oracle CRM On Demand op de hoogte gebracht van het feit dat de prognose is gemaakt en dat deze gereed is voor beoordeling. Hiertoe wordt gedurende twee dagen een waarschuwing geplaatst op 'Mijn startpagina' van elke deelnemer. Als u de weergaveperiode voor de waarschuwing wilt verlengen, werkt u het veld 'Vervaldatum' bij voor de betreffende waarschuwing. Zie [Bedrijfswaarschuwingen publiceren](#) (op pagina 1114) voor meer informatie over waarschuwingen.

Prognosetype bepalen

Uw bedrijf kan haar prognoses op het volgende baseren: verkoopkansen, producten, accounts of relaties. Er bestaan vier prognosetypen:

- Verkoopkans product
- Omzet verkoopkans
- Accountomzet
- Relatieomzet

Uw bedrijf kan meerdere prognosetypen genereren op de opgegeven prognosedatums die zijn ingesteld voor het genereren van prognoses. Wanneer u de prognose-instellingen voor uw bedrijf selecteert, bepaalt u welke prognosetypen door het hele bedrijf worden gebruikt.

OPMERKING: voor elk prognosetype moeten uw verkoopmedewerkers bepaalde acties uitvoeren. Vertel uw verkopers welke prognosetypen u instelt voordat zij verkoopkans-, account- en relatierecords gaan maken.

Prognoses verkoopkans product

Prognoses over de verkoopkansen van producten rapporteren over de producten die aan een verkoopkans zijn gekoppeld. De prognosehoeveelheden voor de verkoopkansen van producten worden berekend op basis van de velden 'Hoeveelheid', 'Omzet' en 'Verwachte omzet' voor alle producten die eigendom zijn van een prognosedeelner en een omzet hebben die volgens de planning moet worden erkend tijdens de prognoseperiode. De omzet van een product kan op een bepaald moment worden gerapporteerd, of kan tijdens verschillende perioden worden gerapporteerd.

Bij prognoses over de verkoopkansen van producten moeten verkopers de producten koppelen aan de bijbehorende verkoopkansrecords. Verkopers moeten ook de hoeveelheid, inkoopprijs en de begin-/sluitdatum invullen om aan te geven welke producten moeten worden opgenomen in de prognoses.

De volgende records over de verkoopkansen van producten kunnen in een prognose worden opgenomen:

- De afsluitdatum moet in de prognoseperiode liggen.
- Prognoses moeten eigendom zijn van een prognosedeelner.

Er moet bepaalde aanvullende informatie voor de recordwaarden worden opgegeven voordat ze in de omzetprognose van uw bedrijf worden meegenomen. Zie 'Verkoopkansen en prognoses' voor meer informatie.

Stel een prognose over de verkoopkansen van producten in als uw bedrijf eenmalige of periodieke omzetprognoses wil maken die op producten zijn gebaseerd.

Omzetprognose verkoopkans

Omzetprognoses van verkoopkansen rapporteren over de omzet die in de verkoopkansrecords is genoteerd. De prognosehoeveelheden worden berekend op basis van de velden 'Omzet' en 'Verwachte omzet' voor alle verkoopkansrecords waarop de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

- De verkoopkans heeft een afsluitdatum tijdens de prognoseperiode
- Een van de volgende beweringen is waar:
 - De verkoopkans is eigendom van een prognosedeelner
 - Een prognosedeelner is lid van het verkoopkansteam en heeft een aandeel in de verkoopkansomzet dat groter is dan nul procent (dat wil zeggen dat de waarde in het veld '% splitsen' op de pagina 'Team verkoopkans' groter is dan nul).

OPMERKING: voor omzet voor een verkoopkans die door teamleden wordt gedeeld, moet het selectievakje 'Gesplitste omzet verkoopkans inschakelen' in het bedrijfsprofiel zijn ingeschakeld.

Als de prognoseomzet is gebaseerd op de omzet van verkoopkansen, moeten verkopers de velden 'Omzet' en 'Datum gerealiseerd' voor verkoopkansen invullen om aan te geven welke verkoopkansen ze willen opnemen in hun prognoses. Eventuele gekoppelde producten worden in de prognose genegeerd.

Er moet bepaalde aanvullende informatie voor de recordwaarden worden opgegeven voordat ze in de omzetprognose van uw bedrijf worden meegenomen. Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 232) voor meer informatie.

Selecteer een omzetprognose van verkoopkansen als u een prognose van de totale verkoopkansomzet wilt maken, ongeacht hoeveel omzet van afzonderlijke producten afkomstig is.

Omzetprognoses voor account en relatie

Prognoses van de accountomzet en relatieomzet rapporteren over de omzet die wordt weergegeven in de omzetrecords die gekoppeld zijn aan account- of relatierecords. De prognosehoeveelheden worden berekend op basis van de velden 'Omzet' en 'Verwachte omzet' voor de records die voldoen aan de criteria om in de prognose te worden opgenomen. Een accountomzet- of relatieomzetrecord moet aan de volgende voorwaarden voldoen om in de prognose te worden opgenomen:

- De record moeten eigendom zijn van een prognosedeeelnemer.
- De record moet de status 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten' hebben.
- Het veld 'Prognose' moet zijn geselecteerd voor de record.
- De record mag niet zijn gekoppeld aan een verkoopkans.
- De record moet omzet hebben die volgens de planning moet worden erkend tijdens de prognoseperiode.

De omzet voor accounts of relaties kan op één bepaald tijdstip worden berekend, of er kan worden ingesteld dat de berekening na verloop van tijd opnieuw plaatsvindt. Gebruikers moeten omzet koppelen aan hun account- of relatierecords om prognoses voor accountomzet en relatieomzet te kunnen uitvoeren. Gebruikers moeten verder de velden 'Begin-/sluitdatum', 'Status' en 'Prognose' in de omzetrecord bijwerken om aan te geven welke producten ze willen opnemen in hun prognoses.

Er moet bepaalde aanvullende informatie worden opgegeven voordat recordwaarden in de omzetprognose van uw bedrijf worden meegenomen. Zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 208) en [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 224) voor meer informatie.

U stelt een omzetprognose in voor een account of relatie als uw bedrijf een eenmalige of periodieke omzetprognose op basis van de omzet wil berekenen.

Prognoseduur selecteren

U kunt prognoses zo configureren dat omzetverwachtingen voor maximaal vier kwartalen worden weergegeven. Met de functie voor uitgebreide prognoses kunt u een prognose voor het huidige kwartaal en voor de volgende een, twee of drie kwartalen bekijken.

Standaard wordt de prognoseduur ingesteld op één kwartaal (dit houdt in dat alleen het huidige kwartaal in de prognose wordt opgenomen). Wanneer u de instelling voor de tijdsduur op meerdere kwartalen instelt, bevat de prognose niet alleen het huidige kwartaal maar ook de komende kwartalen. Als u bijvoorbeeld een prognoseduur van twee kwartalen selecteert, bevat de prognose het huidige kwartaal en het volgende kwartaal.

Prognoserollen instellen

Als onderdeel van de prognosedefinitie geeft u aan welke rollen u wilt opnemen. Wanneer u een rol aan de prognosedefinitie toevoegt, worden alle gebruikers waaraan u deze rol toewijst, ingesteld als deelnemers van de prognose.

Gebruikersinstellingen voor prognoses

De gebruikers die u wilt opnemen in de prognoses van uw bedrijf, moeten juist zijn ingesteld. Hun gebruikersrecords moeten aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De record moet een geldige waarde in het veld 'Rol' hebben.
- De record moet een geldige waarde in het veld 'Rapporteert aan' hebben.
- De status van de gebruiker moet zijn ingesteld op 'Actief', tenzij u de optie voor het toestaan van prognoses voor inactieve gebruikers selecteert.

LET OP: als een van de gebruikers in de prognose niet goed is ingesteld, mislukt de hele prognose.



Voorbeelden van rapportagestructuren en prognoserollen

Als u prognoses wilt maken, stelt u de rapportagestructuur van uw bedrijf correct in. De prognosehiërarchie is gebaseerd op de gebruikershiërarchie voor 'Rapporteert aan' op de beheerpagina 'Gebruikersbeheer'. Alle prognosedeelneemmers, behalve de deelnemer op het hoogste niveau, moeten rapporteren aan een andere prognosedeelneemmer, zodat alle afzonderlijke prognoses kunnen worden gebruikt voor één prognose voor het hele bedrijf. Als het veld 'Rapporteert aan' voor meerdere prognosedeelneemmers niet is gedefinieerd of als een manager met rapporterende prognosedeelneemmers de status 'Inactief' heeft, mislukt de prognose.

OPMERKING: als het maken van een prognose mislukt vanwege een probleem met de rapportagestructuur, ontvangt de primaire relatie (aangegeven in het bedrijfsprofiel) een e-mailmelding. Nadat de rapportagestructuur is gecorrigeerd en de prognose is bijgewerkt, wordt diezelfde nacht een prognose gemaakt, ook als dit niet de ingestelde nacht is.

De volgende tabel bevat combinaties van de rapportagestructuur en de deelnemersrol die wel en niet werken voor het maken van prognoses.

Voor deze rapportagestructuur	Is prognoses maken wel of niet mogelijk	Omdat
<pre> graph TD L1[Leidinggev.] --> L2a[Leidinggev.] L1 --> L2b[Leidinggev.] L2a --> V1[Verkoopmgr] L2a --> V2[Verkoopmgr] L2b --> S1[Servmgr] V1 --> D1[Vert. fin. dienstverl.] V1 --> D2[Vert. fin. dienstverl.] S1 --> D3[Vert. dienstverl.] S1 --> D4[Vert. dienstverl.] </pre>	Wel mogelijk met deze rolcombinatie:	Deelnemers rapporteren aan één deelnemer op het hoogste niveau.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leidinggevende ■ Verkoopmanager ■ Externe verkoper 	
	Niet mogelijk met deze rolcombinatie:	Deelnemers rapporteren niet aan één deelnemer. Ze rapporteren aan twee verkoopmanagers.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopmanager ■ Externe verkoper 	
	Niet mogelijk met deze	De externe verkopers

Voor deze rapportagestructuur	Is prognoses maken wel of niet mogelijk	Omdat
	rolcombinatie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Leidinggevende ■ Externe verkoper 	rapporteren aan een verkoopmanager die geen deelnemer is.
	Wel mogelijk met deze rolcombinatie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Leidinggevende ■ Verkoopmanager ■ Externe verkoper 	Deelnemers rapporteren aan één deelnemer.
	Niet mogelijk met deze rolcombinatie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Leidinggevende ■ Verkoopmanager ■ Externe verkoper 	Twee deelnemers rapporteren aan niemand. Slechts één prognosedeelneer (bovenaan in de hiërarchie) hoeft aan niemand te rapporteren.

Inactieve gebruikers in prognoses opnemen

Prognoses kunnen zowel inactieve gebruikers als actieve gebruikers bevatten. Als u de prognosedefinitie instelt, geeft u aan of inactieve gebruikers in de prognoses moeten worden opgenomen.

Managers toestaan om prognoses voor hun direct rapportierenden in te dienen

Wanneer u de prognosedefinitie instelt, geeft u aan of managers automatisch prognoses voor hun direct rapportierenden kunnen indienen wanneer zij hun eigen prognoses indienen.

Prognoses en aangepaste boekjaarkalenders

Wanneer u aangepaste boekjaarkalenders gebruikt, wordt de definitie van de aangepaste boekjaarkalender van uw bedrijf gebruikt bij het genereren van prognoses. Om deze reden moeten de maanden van de prognoseperiode overeenkomen met de maanden van de aangepaste boekjaarkalender.

Voor elk jaar waarvoor u in Oracle CRM On Demand prognoses wilt maken, moet de systeembeheerder van uw bedrijf een record voor de aangepaste kalender maken. Als er onvoldoende boekjaarkalenders voor de geselecteerde prognoseduur zijn gemaakt, kunnen er geen prognoseseries worden gegenereerd en worden er geen prognoses gemaakt.

OPMERKING: als er onvoldoende boekjaarkalenders zijn gemaakt en de prognose om deze reden niet kan worden gegenereerd, ontvangt de primaire relatie (aangegeven in het bedrijfsprofiel) een waarschuwing per e-mail van de klantenservice. Nadat de benodigde boekjaarkalenders zijn gemaakt en de prognosedefinitie is

bijgewerkt, wordt de prognose 's nachts automatisch gegenereerd, ook als de prognose niet voor die nacht is gepland.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de prognosedefinitie kunt instellen.

Ga als volgt te werk om de prognosedefinitie in te stellen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toegang'.
- 3** Klik in de sectie 'Prognosebeheer' op 'Prognose definiëren'.
- 4** Klik op 'Bijwerken' op de pagina 'Prognose definiëren'.
- 5** In stap 1 ('Prognosetypen selecteren') schakelt u het selectievakje 'Actief' in voor elk prognosetype dat u wilt genereren.

Uw bedrijf kan een prognose maken van de verkoopomzet die gebaseerd is op verkoopkansen van producten, omzet van verkoopkansen, accountomzet en relatieomzet.

- 6** Ga als volgt te werk bij stap 2 ('Prognosefrequentie selecteren'):

- a** In het veld 'Prognoseduur' selecteert u de prognoseduur.

OPMERKING: de duur van elk kwartaal wordt bepaald op basis van de boekjaarkalenderinstellingen die voor uw bedrijf zijn geselecteerd. De begin- en einddatum van de prognoseduur worden berekend aan de hand van de begindatum van de boekjaarkalender en het boekjaarkalendertype die in uw bedrijfsprofiel zijn ingesteld. Als er een aangepaste boekjaarkalender is ingesteld, worden de begin- en einddatums gebaseerd op de boekjaarkalender die door de systeembeheerder van uw bedrijf is gedefinieerd.

- b** In het veld 'Momentopname prognose maken' geeft u op hoe vaak de momentopname van de prognose moet worden gemaakt.

U kunt wekelijkse of maandelijks prognoses selecteren.

OPMERKING: als u 'Maand' selecteert, wordt de lengte van de maand bepaald met het geselecteerde type voor de boekjaarkalender.

- c** In het veld 'Momentopnamedag prognose' selecteert u de dag van de maand of de week waarop de momentopname van de prognose moet worden gemaakt.

Prognoses worden gemaakt aan het begin van de geselecteerde dag (dat wil zeggen: één minuut na middernacht) in de tijdzone van het hostingsysteem. Als de prognose maandelijks wordt gemaakt en de huidige maand niet de dag bevat die geselecteerd is om de prognose te genereren, wordt de momentopname in Oracle CRM On Demand aangepast, zodat de prognose op de laatste dag van de maand wordt gemaakt. Als de momentopnamedag voor de prognose bijvoorbeeld is ingesteld op de 30e en de huidige maand februari is, wordt de momentopnamedag in Oracle CRM On Demand aangepast zodat de prognose op de 28e wordt gemaakt.

- 7** Ga als volgt te werk bij stap 3 ('Prognoserollen selecteren'):

- a** Voeg de rollen toe aan het gebied 'Prognoserollen' voor de gebruikers die zullen deelnemen aan de prognose. Klik op de pijlen om bedrijfsrollen naar de lijst 'Prognoserollen' te verplaatsen.
 - b** Als u prognoses voor inactieve gebruikers wilt toestaan, schakelt u het selectievakje 'Prognoses voor inactieve gebruikers toestaan' in.
 - c** Als u wilt toestaan dat een manager automatisch prognoses voor zijn ondergeschikten kan indienen, schakelt u het selectievakje 'Prognoses automatisch indienen voor team, zodra manager deze heeft ingediend' in.
- 8** Klik op 'Voltooien'.
- 9** Verifieer de prognosegegevens op de pagina 'Prognose definiëren' door de momentopnamefrequentie voor prognoses, de momentopnamedag voor prognoses, de datums voor de volgende prognoseserie en de lijst met prognosedeelneemers te controleren.

LET OP: nadat u de prognosedefinitie hebt ingesteld en bepaalde wijzigingen in de gebruikersrecords of boekjaarkalenders aanbrengt, moeten de instellingen van de prognosedefinitie mogelijk worden bijwerken. Zie [Prognosedefinities bijwerken](#) (zie "Prognosedefinitie bijwerken" op pagina 1393) voor meer informatie.

Prognosedefinitie bijwerken

U kunt de prognosedefinitie van uw bedrijf bijwerken om de prognosefrequentie te wijzigen, of om rollen toe te voegen of te verwijderen, enzovoort. Als bepaalde wijzigingen in gebruikersrecords zijn aangebracht of als uw boekjaarkalender wordt gewijzigd, moet u de prognosedefinitie ook bijwerken zodat de wijzigingen hierin worden opgenomen.

U moet uw prognosedefinitie bijwerken als de volgende wijzigingen worden aangebracht:

- De naam in het veld 'Rapporteert aan' op het gebruikersrecord van een prognosedeelneemer is gewijzigd.

In dit geval werkt u de prognosedefinitie als volgt bij:

- Als de rol die aan de nieuwe manager is toegewezen momenteel niet in de prognosedefinitie is opgenomen, voegt u de rol aan de prognosedefinitie toe.
- Als de rol die aan de nieuwe manager is toegewezen momenteel wel in de prognosedefinitie is opgenomen, vernieuwt u de prognosedefinitie zodat de nieuwe rapportagestructuur wordt weergegeven in toekomstige prognoses.

OPMERKING: de hiërarchie van prognosedeelneemers moet bestaan uit managers voor iedereen behalve de persoon op het hoogste niveau.

- Gebruikers die deelnemers in de prognosehiërarchie zijn, worden gedeactiveerd.

Als een werknemer uw bedrijf verlaat, moet u de status van die gebruiker instellen op 'Inactief'. Als de inactieve werknemer een manager in de prognosehiërarchie was, moet de gebruikersrecord van elke prognosedeelneemer die aan die werknemer rapporteert ook worden bijgewerkt.

In dit geval werkt u de prognosedefinitie als volgt bij:

- Als de rol die aan de nieuwe manager is toegewezen momenteel niet in de prognosedefinitie is opgenomen, voegt u de rol aan de prognosedefinitie toe.

- Als de rol die aan de nieuwe manager is toegewezen momenteel wel in de prognosedefinitie is opgenomen, vernieuwt u de prognosedefinitie zodat de nieuwe rapportagestructuur wordt weergegeven in toekomstige prognoses.

OPMERKING: als voor uw prognosedefinitie prognoses voor inactieve gebruikers zijn toegestaan, hoeft u de prognosedefinitie niet bij te werken als een prognosedelnemer inactief wordt gemaakt.

- Gebruikers worden toegevoegd aan, of verwijderd uit de rollen die in de prognosedefinitie zijn opgenomen.

In dit geval hoeft u alleen de prognosedefinitie te vernieuwen zodat de wijzigingen hierin worden opgenomen.

- Uw boekjaarkalender wordt gewijzigd.

In dit geval hoeft u alleen de prognosedefinitie te vernieuwen zodat de wijzigingen hierin worden opgenomen.

OPMERKING: vernieuwt de prognosedefinitie als er een wijziging in uw boekjaarkalender is aangebracht, ongeacht het type boekjaarkalender dat door uw bedrijf wordt gebruikt (standaard of aangepast).

OPMERKING: als de hier beschreven wijzigingen worden aangebracht in Oracle CRM On Demand, worden de wijzigingen pas in gegenereerde prognoses weergegeven wanneer de prognosedefinitie wordt bijgewerkt.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe de prognosedefinitie wordt bijgewerkt.

Ga als volgt te werk om de prognosedefinitie bij te werken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3 Klik in de sectie 'Prognosebeheer' op 'Prognose definiëren'.
- 4 Klik op 'Bijwerken' op de pagina 'Prognose definiëren'.
- 5 In 'Stap 1: prognosetype selecteren' brengt u wijzigingen aan indien deze nodig zijn.
- 6 Klik op 'Stap 2: prognosefrequentie selecteren'.
- 7 Als er wijzigingen nodig zijn in 'Stap 2: prognosefrequentie selecteren', brengt u de wijzigingen aan.
- 8 Klik op 'Stap 3: prognoserollen selecteren'.
- 9 Als er wijzigingen nodig zijn in 'Stap 3: prognoserollen selecteren', brengt u de wijzigingen aan.
- 10 Klik op 'Voltooien'.

De prognosedefinitie wordt automatisch bijgewerkt en een samenvatting van de definitie wordt tezamen met de bijgewerkte lijst met prognosedelnemers weergegeven op de pagina 'Prognose definiëren'.

Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen

U kunt een aangepaste verkoopmethodologie maken die de vereisten en complexiteit van uw verkoopomgeving reflecteert en als leidraad dient voor uw verkopers bij het afhandelen van deals in diverse verkoopfasen.

De informatie over de verkoopfasen kunt u aanpassen aan het verkoopproces of de zakelijke praktijk in uw bedrijf. Wanneer een werknemer verkoopkansen maakt en bijwerkt, selecteert hij een verkoopfase die aangeeft hoe ver de verkoopkans in het verkoopproces is gevorderd. Elke verkoopfase is gebonden aan een percentage. Deze informatie wordt gebruikt in rapporten en prognoses, inclusief de berekende pijplijn, verwachte omzet en gerealiseerde omzet.

Bij het aanpassen van de waarden in de verschillende verkoopfasen, kunt u het volgende doen:

- De naam van de verkoopfasen wijzigen.
- Verkoopfasen toevoegen of verwijderen.
- De volgorde van de verkoopfasen wijzigen.
- De waarschijnlijkheidspercentages voor de verkoopfasen wijzigen.

Verkoopprocessen

In sommige verkoopomgevingen is slechts één verkoopproces met één set verkoopfasen vereist. Andere verkoopomgevingen zijn complexer en vereisen meerdere verkoopprocessen met afzonderlijke verkoopfasen in elk proces. Een medewerker verkoop binnendienst kan bijvoorbeeld een ander verkoopproces volgen dan een medewerker verkoop buitendienst.

Bovendien volgen verkopers vaak verschillende verkoopprocessen voor verschillende typen verkoopkansen. Als uw verkopers bijvoorbeeld een onderdeel verkopen, volgen ze een langer verkoopproces dat uit verschillende fasen bestaat. Wanneer ze echter een onderhoudscontract verkopen, kan dit proces korter zijn en uit minder fasen bestaan.

U kunt uw verkoopmethodologie verder verfijnen door een reeks verkoopfasen te definiëren als verkoopproces en elk proces te koppelen aan een van de volgende items:

- Verkoopkanstype
- Gebruikersrol

Op deze manier kunt u het verkoopproces (en de verkoopfasen in elk proces) aanpassen voor verschillende typen verkoopkansen en verschillende gebruikersrollen.

Voorbeeld: een verkoper maakt een nieuwe verkoopkans. Bij het invoeren van gegevens over de verkoopkans, selecteert de verkoper de optie 'Service' in het veld 'Type verkoopkans'. In de toepassing wordt vervolgens het verkoopproces weergegeven dat voor het desbetreffende verkoopkanstype is ingesteld.

OPMERKING: het verkoopproces op basis van het verkoopkanstype overschrijft het standaardverkoopproces op basis van een gebruikersrol. Anders gezegd: wanneer een medewerker een verkoopkans maakt, wordt het standaardverkoopproces van de medewerker toegewezen aan de verkoopkans. Als de medewerker vervolgens een verkoopkanstype selecteert waaraan een verkoopproces is toegewezen, wordt het verkoopproces voor de verkoopkans geactiveerd op basis van het verkoopkanstype dat hij heeft geselecteerd.

Categorieën voor verkoopfasen

U kunt categorieën voor verkoopfasen instellen, zoals Fase 1, 2 of 3, die u kunt koppelen aan bepaalde verkoopfasen in verschillende verkoopprocessen. Wanneer u informatie uit verschillende processen wilt consolideren, kunt u rapporten uitvoeren met gegevens uit de categorieën voor verkoopfasen en zo een nauwkeurige weergave van uw pijplijn in alle typen verkoopkansen of rollen maken.

Verkoopprocescoach

U kunt ook de 'Verkoopprocescoach' gebruiken die uw team kan helpen bij het invoeren van de vereiste informatie in elke verkoopfase. De 'Verkoopprocescoach' bevat stappen die verkopers kunnen volgen en nuttige informatie, zoals documenten, sjablonen en gegevens over concurrenten. U kunt informatie verplicht stellen op basis van de manier waarop verkoopkansen zich in de verkoopcyclus ontwikkelen. Wanneer een verkoopkansrecord wordt opgeslagen, kunt u bovendien opgeven dat bepaalde taken automatisch worden gemaakt en in de takenlijst van de werknemer worden weergegeven.

In de 'Verkoopprocescoach' kunt u:

- Informatie toevoegen aan elke verkoopfase waartoe uw medewerkers toegang hebben via de knop 'Coach'.
- De vereisten voor elke verkoopfase instellen, zoals welke velden moeten worden ingevuld. Aan deze vereisten moet zijn voldaan voordat de verkoopkans in een nieuwe fase kan worden opgeslagen.
- Geautomatiseerde taken instellen die worden gemaakt wanneer medewerkers hun verkoopkansen in verschillende verkoopfasen opslaan.

Wanneer u de naam van een verkoopfase wijzigt nadat het systeem is geïmplementeerd, houden alle voorgaande records de toegewezen verkoopfase totdat u de records handmatig bijwerkt.

OPMERKING: Als u de standaardwaarden van de keuzelijst in het veld '% waarschijnlijkheid' wilt wijzigen, moet u dit veld bewerken op de pagina 'Veldset-up verkoopkans' (zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153)).

Voer de volgende algemene stappen uit om uw verkoopmethodologie in te stellen:

- 1 Stel de categorieën voor verkoopfasen in (als u meer dan één verkoopproces hebt).
- 2 Stel het verkoopproces (of processen) in.
- 3 Stel de verkoopfasen in elk verkoopproces in.
- 4 Stel de coachingfunctionaliteit voor de verkoopfasen in.

Voordat u begint:

- Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet de machtiging 'Verkoopfasedefinitie' zijn toegewezen aan uw rol.
- Als u een verkoopproces wilt toewijzen op basis van het veld 'Type verkoopkans', moet u controleren of de keuzelijst de gewenste waarden bevat. De standaardwaarden in het veld 'Type verkoopkans' zijn 'Verlenging' en 'Nieuwe business'. Zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153) voor informatie over het wijzigen van keuzelijstwaarden.

Controleer ook of het veld 'Type verkoopkans' voorkomt in de paginalay-out voor elke rol die u daarvoor wilt gebruiken. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor instructies.

Ga als volgt te werk om een categorie voor verkoopfasen in te stellen (optioneel):

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3** Klik in de sectie 'Verkoopmethodologie' op de koppeling 'Verkoopcategorieën'.
- 4** Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 5** Klik op de pagina 'Categorieën verkoopfase' op 'Nieuw' om een nieuwe categorie voor verkoopfasen te maken of selecteer 'Bewerken' in het recordmenu voor de categorie die u wilt bewerken.
- 6** Vul de vereiste informatie in op de pagina 'Categorie verkoopfase bewerken' of de pagina 'Nieuwe categorie verkoopfase'.

Veld	Omschrijving
Fasecategorie	De naam van de categorie voor verkoopfasen.
Volgorde	De volgorde van de categorieën voor verkoopfasen zoals deze verschijnen in Oracle CRM On Demand Answers.
Markeren voor vertaling	<p>Schakel het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in om aan te geven dat een bijgewerkte (geen nieuwe) naam moet worden vertaald naar de andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd (optioneel).</p> <p>Wanneer u een nieuwe categorienaam voor een verkoopfase toevoegt, is het selectievakje 'Markeren voor vertaling' uitgeschakeld. Nieuwe namen die u toevoegt, worden automatisch (zonder haakjes en met zwarte tekst) weergegeven in de andere geactiveerde talen.</p> <p>Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' inschakelt op het moment dat u de naam van een categorienaam voor een verkoopfase bijwerkt, verschijnt de bijgewerkte naam in de keuzelijsten voor de andere geactiveerde talen (met zwarte tekst en tussen haakjes), totdat u handmatig de vertaalde versies invoert. Aan de blauwe kleur kunt u gemakkelijk zien welke tekst moet worden vertaald.</p> <p>Als u het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet inschakelt, verschijnt de bijgewerkte naam niet in de andere talen en worden de wijzigingen op deze pagina niet doorgevoerd voor de andere talen.</p>

- 7** Sla de record op.
- 8** Ga als volgt te werk om het vertaalde equivalent van de nieuwe categorie voor verkoopfasen handmatig in te voeren:

- a** Selecteer de taal in de lijst 'Vertaling'.
- b** Klik op de koppeling 'Bewerken' voor de categorie voor verkoopfasen.
- c** Voer het vertaalde equivalent in het veld 'Fasecategorie' in en klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een verkoopproces in te stellen:

- 1** Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3** Klik in de sectie 'Verkoopmethodologie' op de koppeling 'Verkoopprocessen'.
- 4** Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
- 5** Klik op de pagina 'Lijst verkoopproces' op 'Nieuw' om een nieuwe verkoopproces te maken of selecteer 'Bewerken' in het recordmenu voor het verkoopproces dat u wilt bewerken.
- 6** Voer op de pagina 'Verkoopproces bewerken' de vereiste gegevens in.

Veld	Omschrijving
Standaardverkoopproces	Het standaardverkoopproces in uw bedrijf. Als aan uw gebruikersrol of aan het verkoopkanstype voor de record geen ander verkoopproces is toegewezen, wordt dit standaardverkoopproces gebruikt.
Markeren voor vertaling	Schakel het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in om aan te geven dat een bijgewerkte (geen nieuwe) naam moet worden vertaald naar de andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd (optioneel).

- 7** Klik op 'Opslaan'.
- 8** Ga als volgt te werk om het verkoopproces te koppelen aan een waarde in het veld 'Type verkoopkans':
 - a** Klik op de pagina 'Lijst met verkoopprocessen' op de naam van het verkoopproces dat u wilt koppelen.
 - b** Klik op de titelbalk 'Gekoppelde typen verkoopkansen' op 'Toevoegen'.
 - c** Selecteer het verkoopkanstype en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: Aan elk verkoopkanstype kunt u slechts één verkoopproces koppelen. Hierna wordt de waarde voor dit verkoopkanstype verwijderd uit de keuzelijst voor andere verkoopprocessen. Zo wordt voorkomen dat u meer dan één verkoopproces koppelt aan een verkoopkanstype.

Als records van medewerkers dezelfde waarde in het veld 'Type verkoopkans' hebben als de waarde die u hebt geselecteerd, zien zij de verkoopfasen voor dit verkoopproces.

- 9** Ga als volgt te werk om het vertaalde equivalent van het nieuwe verkoopproces handmatig in te voeren:

- a** Ga terug naar de pagina 'Lijst met verkoopprocessen'.
- b** Selecteer de taal in de lijst 'Vertaling'.
- c** Klik op de koppeling 'Bewerken' voor het verkoopproces.
- d** Voer het vertaalde equivalent in het veld 'Verkoopproces' in en klik op 'Opslaan'.

10 Ga als volgt te werk om het verkoopproces in te stellen als standaardverkoopproces:

- a** Klik op de pagina 'Lijst met verkoopprocessen' op de 'Naam verkoopproces' van het verkoopproces dat u als standaard wilt instellen.
- b** Klik op 'Bewerken'.
- c** Schakel het selectievakje 'Standaardverkoopproces' in.
- d** Sla de record op.

OPMERKING: Dit verkoopproces wordt weergegeven voor records of rollen waaraan geen ander verkoopproces is gekoppeld.

Ga als volgt te werk om verkoopfasen voor een verkoopproces in te stellen:

- 1** Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2** Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3** Klik in de sectie 'Verkoopmethodologie' op de koppeling 'Verkoopprocessen'.
- 4** Klik op de pagina 'Lijst met verkoopprocessen' op de koppeling 'Naam verkoopproces'.
- 5** Ga als volgt te werk om een verkoopfase in te stellen:
 - a** Klik op de titelbalk 'Verkoopfase' op 'Nieuw' om een nieuwe verkoopfase te maken of selecteer 'Bewerken' in het recordmenu van de verkoopfase die u wilt bewerken.
 - b** Voer op de pagina 'Verkoopfase bewerken' de vereiste gegevens in.

Veld	Omschrijving
Standaardwaarschijnlijkheid	<p>Dit is het percentage dat aangeeft hoeveel vertrouwen u erin hebt dat de deal met de opgegeven omzet op de opgegeven afsluitdatum wordt gesloten. Het waarschijnlijkheidspercentage wordt automatisch aangepast op basis van de verkoopfase van de verkoopkans. Gebruikers kunnen deze waarde handmatig overschrijven.</p> <p>Belangrijk: stel geen andere verkoopfasen in met een waarschijnlijkheidspercentage van 0 of 100 procent, behalve 'Gesloten/gerealiseerd' of 'Gesloten/niet gerealiseerd'. Het wijzigen van keuzelijsten die intern worden gebruikt in Oracle CRM On Demand heeft</p>

Veld	Omschrijving
	een negatieve invloed op de standaardwerking.
Volgorde	De volgorde van de verkoopfasen in de keuzelijst. Als u een verkoopfase toevoegt, moet u de volgorde van alle volgende verkoopfasen wijzigen. U weet dan zeker dat de vervolgkeuzelijst met verkoopfasen op de pagina's 'Verkoopkans' alle gegevens in de juiste volgorde bevat.
Markeren voor vertaling	Schakel het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in om aan te geven dat een bijgewerkte (geen nieuwe) naam moet worden vertaald naar de andere talen die voor uw bedrijf zijn geactiveerd (optioneel).
Fasecategorie	De naam van de categorie voor verkoopfasen waar deze verkoopfase onder valt.

- 6 Sla de record op.
- 7 Ga als volgt te werk om het vertaalde equivalent van de nieuwe verkoopfase handmatig in te voeren:
 - a Klik op de pagina 'Gegevens verkoopproces' in de sectie 'Verkoopfase' op 'Volledige lijst weergeven'.
 - b Selecteer de taal in het veld 'Vertaling' op de pagina 'Verkoopfase'.
 - c Klik op de koppeling 'Bewerken' voor de verkoopfase.
 - d Voer het vertaalde equivalent in het veld 'Naam fase' in en klik op 'Opslaan'.
- 8 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om de coachingfunctionaliteit voor de verkoopfasen in te stellen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina.
- 2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.
- 3 Klik in de sectie 'Verkoopmethodologie' op de koppeling 'Verkoopprocessen'.
- 4 Selecteer in de lijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.
 Als u geen primaire taal voor uw bedrijf selecteert, wordt het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet weergegeven en worden in de toepassing de termen die u hier toevoegt niet voor vertaling gemarkeerd.

- 5** Klik op de pagina 'Lijst met verkoopfasen' op de verkoopfasekoppeling (in de kolom 'Verkoopfase') waarvoor u de coachinggegevens wilt instellen.
- 6** Ga als volgt te werk om een verplicht veld te definiëren voor deze verkoopfase:
 - a** Klik op de titelbalk 'Extra verplichte velden' op 'Nieuw'.
 - b** Selecteer op de pagina 'Extra verplicht veld bewerken' het veld in de lijst.
 - c** Lees de tips voor het invoeren van standaardwaarden die op het scherm verschijnen en voer vervolgens de waarde in die u standaard wilt gebruiken (optioneel).

Wanneer u een standaardwaarde invoert, wordt de standaardwaarde alleen aan de record toegevoegd als het desbetreffende veld leeg is. Als de record bijvoorbeeld al een waarde voor 'Omzet' bevat, wordt de omzet die al in de record is opgeslagen niet overschreven wanneer u een standaardwaarde voor omzet invoert.
 - d** Sla de record op.
- 7** Ga als volgt te werk om richtlijnen voor de verkoopfase voor uw medewerkers toe te voegen, zoals doelstellingen en mijlpalen die in deze fase moeten worden bereikt:
 - a** Klik op de titelbalk 'Stappen procescoach' op 'Nieuw'.
 - b** Voer op de pagina 'Stappen procescoach bewerken' een cijfer in dat de volgorde aangeeft waarin deze informatie wordt weergegeven.

Wanneer werknemers vanuit een verkoopkansrecord klikken op de knop 'Coach', zien zij de eerste 10 substappen. Als u meer dan 10 stappen hebt toegevoegd, kunnen uw werknemers de hele lijst zien als ze klikken op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.
 - c** Schakel het selectievakje 'Markeren voor vertaling' in om de gegevens te markeren voor vertaling.
 - d** Sla de record op.

Wanneer werknemers klikken op de knop 'Coach' vanuit hun verkoopkansrecords voor een verkoopkansrecord met deze verkoopfase, verschijnt deze informatie op hun pagina 'Verkoopprocescoach'.
- 8** Ga als volgt te werk om een bijlage of URL toe te voegen voor medewerkers waarmee ze toegang krijgen tot de juiste resources voor de verkoopfase:
 - a** Klik op de titelbalk 'Praktische informatie' op 'Bijlage toevoegen' of 'URL toevoegen'.
 - b** Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' of 'URL bewerken' de informatie in.
 - c** Sla de record op.

Wanneer werknemers klikken op de knop 'Coach' vanuit hun verkoopkansrecords, verschijnt de lijst met bijlagen of URL's die aan deze verkoopfase zijn gekoppeld op hun pagina 'Verkoopprocescoach'.

- 9** Ga als volgt te werk om taken te definiëren die automatisch worden gemaakt wanneer medewerkers de verkoopfase bijwerken:

a Klik op de titelbalk 'Geautomatiseerde taken' op 'Nieuw'.

b Voer op de pagina 'Geautomatiseerde taken bewerken' de vereiste gegevens in.

De informatie die u hier instelt, dient als sjabloon voor taken. De nieuw gemaakte taak wordt gekoppeld aan deze verkoopkans en wordt dus samen met de juiste activiteitslijsten weergegeven op de pagina 'Verkoopkansgegevens'.

OPMERKING: Voer een getal in het veld 'Vervaldatum' in om aan te geven na hoeveel dagen de gemaakte taak vervalt. Als u de taak bijvoorbeeld maakt op 6 december en het getal 10 invoert in het veld 'Vervaldatum', verschijnt de taak in de takenlijst van de werknemer met de vervaldatum 16 december.

Voor 'Verantw.' geldt het volgende gedrag:

- De taak wordt gemaakt voor elke gebruiker die de geselecteerde gebruikersrol heeft.
- Als geen enkele gebruiker de rol in het accountteam heeft, wordt de taak toegewezen aan de eigenaar van de verkoopkans.

c Sla de record op.

Lijst met branches van uw bedrijf aanpassen

'Branche' is een keuzelijstveld voor accountrecords. Het wordt gebruikt voor het bijhouden van het branchetype van de account. U kunt branches toevoegen en verwijderen, of de weergavenaam van de branches in de lijst wijzigen. Op die manier kunt u de branches in de keuzelijst aanpassen aan de nomenclatuur in uw bedrijf.

OPMERKING: u kunt een onbeperkt aantal branches aan de lijst toevoegen.

Ga als volgt te werk om de lijst met branches van uw bedrijf aan te passen:

1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

2 Klik in de sectie 'Bedrijfsprocesbeheer' op de koppeling 'Gegevensregels en -toewijzing'.

3 Klik in de sectie 'Branchedefinitie' op de gelijknamige koppeling.

4 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling' de primaire taal van uw bedrijf.

Als u geen primaire taal voor uw bedrijf selecteert, wordt het selectievakje 'Markeren voor vertaling' niet weergegeven en worden in de toepassing de termen die u hier toevoegt niet voor vertaling gemarkeerd.

5 Voer op de pagina 'Branche bewerken' alle benodigde gegevens in.

OPMERKING: de pagina 'Branche bewerken' bevat onder meer het veld 'SIC-code'. Het SIC-systeem (Standard Industrial Classification) bestaat uit een reeks numerieke codes die alle branches classificeren op geleverd product- of servicetype. Bedrijven uit dezelfde branche krijgen, ongeacht hun

grootte of organisatievorm, dezelfde SIC-code. De SIC-codes zijn ontwikkeld om de verzameling, ordening en analyse van gegevens mogelijk te maken en om gegevens beter te kunnen vergelijken in statistische analyses.

- 6 Ga als volgt te werk om het vertaalde equivalent van de nieuwe branche handmatig in te voeren:
 - a Selecteer de taal in de vervolgkeuzelijst 'Vertaling'.
 - b Voer het vertaalde equivalent in het veld 'Weergavenaam' in en klik op 'Opslaan'.
- 7 Sla de record op.

Hulpprogramma's voor gegevensbeheer

Vanuit de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de 'Startpagina Beheer' kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Uw bedrijfsgegevens importeren en exporteren. Zie [Hulpprogramma's voor importeren en exporteren](#) (zie "Import- en exporthulpprogramma's" op pagina 1403) voor meer informatie.
- Aanvragen voor batchverwijdering bekijken. Zie [Wachtrij voor batchverwijdering \(pagina\)](#) (op pagina 1601) voor meer informatie.
- Aanvragen voor batchtoewijzingen voor boeken bekijken. Zie [de pagina Wachtrij voor batchtoewijzing boek](#) (zie "De pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek'" op pagina 1602) voor meer informatie.
- De wachtrij voor integratiegebeurtenissen maken en beheren. Zie [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603) voor meer informatie.

Import- en exporthulpprogramma's

Er zijn verschillende hulpprogramma's beschikbaar op de pagina voor import- en exporthulpprogramma's. Deze vergroten de import- en exportfaciliteiten in Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Zie [Importassistent](#) (zie "Importassistent" op pagina 1584) voor meer informatie.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Zie [Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand](#) (op pagina 1595) voor meer informatie.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Zie [Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand](#) (op pagina 1600) voor meer informatie.
- **Webservices van Oracle.** Zie [Integratie van webservices](#) (op pagina 1595) voor meer informatie.

Zie 1089184.1 (Artikel-ID) op My Oracle Support voor meer informatie over het kiezen van een geschikte importeermethode.

Het importproces bestaat uit de volgende stappen:

- [Vorbereiding voor gegevens importeren](#) (op pagina 1450)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

- [Importresultaten bekijken](#) (zie "[Importresultaten beoordelen](#)" op pagina 1590)

U kunt gegevens ook vanuit Oracle CRM On Demand exporteren naar CSV-bestanden. Klik op een onderwerp voor meer informatie over exporteren:

- [Uw gegevens exporteren](#) (op pagina 1592)
- [Exportresultaten beoordelen](#) (op pagina 1594)

Voordat u begint:

- Als u gegevens wilt importeren, moet de machtiging 'Beheerlijsten importeren' of 'Marketinglijsten importeren' aan u zijn toegewezen. Met de machtiging 'Beheerlijsten importeren' kunt u alle recordtypen importeren, terwijl u met de machtiging 'Marketinglijsten importeren' alleen accounts, relaties en leads kunt importeren.
- Als een gebruiker maximaal 2000 relaties wil importeren, moet u de machtiging 'Persoonlijke import' inschakelen voor de rol van de gebruiker. De machtiging 'Persoonlijke import' geeft meer controle over de gegevensimport van een gebruiker. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over rollen.
- Bekijk deze gehele sectie en de zelfstudielessen over het importeren van records. Hier vindt u aanvullende informatie voor het uitvoeren van importacties (beste werkwijzen).

LET OP: u kunt het importeren van records niet ongedaan maken en records niet batchgewijs verwijderen. Oefen daarom de importprocedure met een bestand van vijf tot tien records om te voorkomen dat u gegevens naderhand moet opschonen. Volg een cursus over het importeren van gegevens of neem contact op met de klantenservice als uw bedrijf een groot aantal records importeert. Klik boven aan een pagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Klantenservice' voor meer informatie over deze resources.

- Als u gegevens wilt exporteren, moet de machtiging 'Beheer exporteren' zijn toegewezen aan uw rol.

U kunt gegevens importeren vanuit CSV-bestanden (door komma's gescheiden waarden) om automatisch records te maken in Oracle CRM On Demand. Elk CSV-bestand moet kleiner zijn dan 20 MB. Als u het bestand wilt verkleinen, kunt de records in meerdere bestanden verdelen of het aantal gegevens verminderen door kolommen te verwijderen die u niet wilt importeren. U kunt een voorbeeld van een CSV-bestand bekijken in Oracle Data Loader On Demand Guide.

In deze tabel wordt omschreven welke recordtypen u kunt maken door gegevens te importeren. Ook wordt beschreven hoeveel records u telkens kunt importeren wanneer u het importproces uitvoert.

Type record	Recordlimiet voor elke importactie
Account	30000
Accountteam	50000
Afspraak	30000
Afspraakrelatie	50000
Afspraakgebruiker	50000
Activum	80000
Relatie (beheer)	30000

Type record	Recordlimiet voor elke importactie
Team relatie	50000
Campagne	50000
Ontvanger campagne	50000
Dealregistraties	30000
Lead	30000
Aantekening	50000
Verkoopkans	30000
Verkoopkans product	80000
Product	80000
Productcategorie	30000
Eigenschap	30000
Oplossing	50000
Serviceaanvraag	30000
Taak	30000
Relatie taak	50000
Gebruiker taak	50000
Gebruiker	500
Relatie voertuig	50000

Afhankelijk van de bedrijfstakgerelateerde oplossingen die u hebt geïmplementeerd, kunnen de volgende records beschikbaar worden gemaakt om te importeren:

Type record	Recordlimiet voor elke importactie
Toewijzing	30000
Aanvraag	30000
Bedrijfsplan	30000
Claim	30000
Relatierol	50000
Licentie relatie voor staat/provincie	30000
Dekking	30000

Type record	Recordlimiet voor elke importactie
Aangepaste objecten	30000
Schade	30000
Dealer	80000
Registratie deal	30000
Rekening	30000
Rekeninghouder	30000
Rekeningenportefeuille	30000
Financieel plan	30000
Financieel product	30000
Financiële transactie	30000
Voorraadcontrolerapport	30000
Voorraadperiode	30000
Betrokken partij	30000
Verzekering Eigendom	30000
MDF-aanvraag	30000
Berichtgevingsplan	30000
Item berichtgevingsplan	30000
Itemrelatie berichtgevingsplan	30000
Reactiebericht	30000
Doelstelling	30000
Partner	30000
Accountplan	30000
Relatie plan	30000
Verkoopkansplan	30000
Polis	30000
Polishouder	30000
Portefeuille	30000
Prijslijst	30000

Type record	Recordlimiet voor elke importactie
Regelitem prijslijst	30000
Disclaimer monster	30000
Voorraad monsters	30000
Monsterpartij	30000
Monstertransactie	30000
Handtekening	30000
Speciale prijs product	30000
Aanvraag speciale prijs	30000
Transactie-item	30000
Voertuig	80000

Landen en adrestoewijzing

De volgende tabel wordt weergegeven:

- Keuzelijstwaarden voor het veld 'Land' in Oracle CRM On Demand

De keuzelijstwaarden voor het veld 'Land' in Oracle CRM On Demand kunnen niet worden bewerkt. Als u alle gegevens wilt ophalen wanneer u bestanden importeert, moet u controleren of uw landen precies overeenkomen met de toegestane namen, inclusief interpunctie en hoofdlettergebruik. Anders worden de gegevens niet geïmporteerd.

OPMERKING: aangezien de waarden in de keuzelijst 'Land' niet langer dan 30 tekens mogen zijn, worden sommige namen die deze limiet overschrijden afgekapt in de keuzelijst.

- Toewijzingen voor adressen per land

Wanneer u gegevens importeert, moet u kolommen instellen voor elk van de negen adresvelden die in Oracle CRM On Demand worden gebruikt. De volgende tabel bevat de manier waarop u de adresvelden voor elk land kunt toewijzen aan de desbetreffende velden in Oracle CRM On Demand. Met een correcte toewijzing weet u zeker dat alle gegevens in uw bestanden worden opgehaald voor de juiste velden in de toepassing.

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
VS	8	Straat/nummer	Adres 2	Adres 3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode		
Afghanistan	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Albanië	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Algerije	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Amerikaans-Samoa	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Andorra	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Angola	4	Straat/nummer	Adres 2		Plaats					
Anguilla	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Antigua en Barbuda	4				Plaats				Eiland	Postbus
Argentinië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Armenië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Aruba	5	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Ascensioneiland	5	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Australië	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Oostenrijk	5	Straat/Nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Azerbeidjzan	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Bahama's	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Eilandcode	Eiland	
Bahrein	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Bangladesh	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Barbados	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Wit-Rusland	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
België	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Belize	5	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Benin	4				Plaats			Postbus		Sorteercode
Bermuda	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Bhutan	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Bolivia	4	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats					
Bosnië en Herzegovina	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Botswana	3				Plaats					Postbus
Bouvet	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Brazilië	7	Straat/	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
		nummer		g	ts					
Brits Territorium in de Indische Oceaan	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Brunei	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Bulgarije	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Burkina Faso	4				Plaats			Postbus		Sorteercode
Burundi	3				Plaats					Postbus
Cambodja	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Kameroen	3				Plaats					Postbus
Canada	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Kaapverdië	4	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats					
Kaaimaneilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Centraal-Afrikaanse Republiek	3				Plaats					Postbus
Tsjaad	3				Plaats					Postbus
Kanaaleilanden	5	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Chili	6	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	
China	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Christmaseiland	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Cocoseilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Colombia	7	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats				Provincie	Sorteercode
Comoren	3				Plaats					Postbus
Congo	3	Straat/ nummer			Plaats					
Congo, Democratische Republiek	4				Plaats			Postbus		Sorteercode
Cookeilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Costa Rica	6	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode		
Kroatië	4	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Cuba	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Curaçao	5	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Cyprus	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Tsjechië	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Denemarken	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Djibouti	3				Plaats					Postbus
Dominica	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Dominicaanse	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Republiek		nummer			plaats					
Oost-Timor	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Ecuador	5	Adres 1		Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	
Egypte	6	Adres 1		District	Plaats			Postcode	Provincie	
El Salvador	5	Straat/ nummer			Plaats			Postcode	Provincie	
Equatoriaal-Guinea	3				Plaats					Postbus
Eritrea	3	Straat/ nummer			Plaats					
Estland	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Ethiopië	3				Plaats					Postbus
Falklandeilanden	3	Straat/ nummer			Plaats					
Faeröer	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Fiji	5	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Finland	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Frankrijk	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Frans-Guyana	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Frans-Polynesië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Franse gebieden in Indische Oceaan	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Gabon	3				Plaats					Postbus
Gambia	3	Straat/ nummer			Plaats					
Georgia	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Duitsland	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Ghana	3				Plaats					Postbus
Gibraltar	3	Straat/ nummer			Plaats					
Griekenland	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Groenland	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Grenada	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Guadeloupe	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Guam	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Guatemala	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Guinea	3				Plaats					Postbus
Guinee-Bissau	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Guyana	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Haïti	6	Straat/	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
		nummer			ts					
Heard- en McDonaldeilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Vaticaanstad	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Honduras	7	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	
Hongkong	7	Straat/ nummer	Adres 2	District	Plaats				Deel van rayon	Adres 4
Hongarije	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
IJsland	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
India	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Indonesië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Iran	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Irak	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Ierland	6	Straat/ nummer	Adres 2	Adres 3	Plaats					Regio
Israël	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Italië	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Ivoorkust	4				Plaats			Postbus		Sorteercode

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Jamaica	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats				Parochie	Sorteercode
Japan	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Postcode	Prefectuur	
Jordanië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Kazachstan	4	Adres 1			Plaats			Postcode		
Kenia	4				Plaats			Postcode		Postbus
Kiribati	4	Adres 1			Plaats				Eiland	
Korea	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Kosovo	6	Straat/nummer	Adres 2	District	Plaats			Postcode		
Korea, Dem. Volksrepubliek	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Koeweit	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Kirgizië	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Laos	5	Straat/nummer	2		Plaats			Postcode	Provincie	
Letland	5	Straat/nummer			Plaats			Postcode		Sorteercode
Libanon	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Lesotho	3				Plaats					Postbus
Liberia	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteerc
Libië	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Liechtenstein	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Litouwen	4	Straat/nummer			Plaats			Postcode		
Luxemburg	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Macau	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Macedonië	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteerc
Madagascar	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Malawi	3				Plaats					Postbus
Maleisië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Maldiven	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Mali	5	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Malta	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Eiland	
Marshall-eilanden	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Martinique	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Mauritanië	3				Plaats					Postbus

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
					ts					
Mauritius	3	Straat/ nummer			Plaats					
Mayotte	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Mexico	8	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	Colonia/s
Micronesië	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Moldavië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Monaco	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Mongolië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Montenegro	5	Adres 1	Address2		Plaats			Postcode	Provincie	
Montserrat	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Marokko	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Mozambique	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Myanmar	5	Adres 1			Plaats			Postcode		Wijk
Namibië	3				Plaats					Postbus
Nauru	3			District						Postbus
Nepal	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Nederland	5	Straat/	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
		nummer			ts					
Nederlandse Antillen	5	Adres 1	Adres 2		Plaats				Eiland	
Nieuw-Caledonië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Nieuw-Zeeland	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Nicaragua	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Niger	3				Plaats					Postbus
Nigeria	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Niue	3				Plaats					Postbus
Norfolk	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Noordelijke Marianen	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Noorwegen	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Oman	4							Postcode	Regio	Postbus
Pakistan	6	Straat/nummer	Adres 2	Adres 3	Plaats			Postcode		
Palau	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Palestijnse Autoriteit	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Panama	5	Adres 1			Plaats				Provincie	Sorteercode

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
					ts					
Papoea-Nieuw-Guinea	3				Plaats				Provincie	
Paraguay	4	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats					
Peru	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats					Sorteercode
Filippijnen	7	Straat/ nummer	Adres 2	District	Plaats			Postcode	Provincie	
Pitcairn	1									
Polen	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Portugal	6	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode		
Puerto Rico	5	Adres 1			Plaats			Postcode		URB
Qatar	3				Plaats					Postbus
Réunion	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Roemenië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Russische Federatie	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Rwanda	3				Plaats					Postbus
Samoa	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
San Marino	6	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Sao Tome en Principe	5	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Saudi-Arabië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Senegal	3	Straat/nummer			Plaats					
Servië	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Seychellen	4				Plaats				Eiland	Postbus
Sierra Leone	5	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Singapore	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Slowakije	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Sorteercode
Slovenië	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Solomoneilanden	5				Plaats			Eilandcode	Eiland	Postbus
Somalië	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Zuid-Afrika	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Zuid-Georgië/Zuid . Sandwicheil.	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Spanje	7	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats			Postcode	Provincie	
Sri Lanka	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
St. Barts	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Sint-Helena	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
St. Kitt en Nevis	5	Adres 1	Adres 2		Plaats				Eiland	
St. Lucia	5	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Sint-Maarten	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
St. Pierre en Miquelon	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
St. Vincent en de Grenadines	4	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Sudan	4				Plaats			Postcode		Postbus
Suriname	3	Straat/nummer			Plaats					
Svalbard en Jan Mayen	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Swaziland	4				Plaats			Postcode		Postbus
Zweden	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Zwitserland	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Syrië	3	Straat/nummer			Plaats					
Taiwan	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Tadzikistan	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteering
Tanzania	3				Plaats					Postbus
Thailand	7	Adres 1	Adres 2	Adres 3	Plaats			Postcode	Provincie	
Togo	3				Plaats					Postbus
Tokelau	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Tonga	4				Plaats				Eiland	Postbus
Trinidad en Tobago	5	Straat/ nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					
Tunesië	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Turkije	5	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Turkmenistan	4	Straat/ nummer			Plaats			Postcode		
Turks- en Caicoseilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Tuvalu	4				Plaats				Eiland	Postbus
Uganda	3				Plaats					Postbus
Oekraïne	5	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode		
Verenigde Arabische Emiraten	3								Emiraat	Postbus
Verenigd Koninkrijk	7	Straat/ nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		Regio
US Minor Outlying Islands	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	

Land (onbewerkbare waarden)	Aantal velden	Adres 1	Address2	Address3	Plaats	Regio	Staat VS	Postcode	Provincie	Postbus sorteercode
Uruguay	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Oezbekistan	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Oblast	
Vanuatu	3				Plaats					Postbus
Venezuela	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Vietnam	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Britse Maagdeneilanden	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Amerikaanse Maagdeneilanden	6	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Wallis en Futuna	6	Adres 1	Adres 2		Plaats			Postcode	Provincie	
Westelijke Sahara	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Jemen	3	Straat/nummer			Plaats					
Zambia	5	Straat/nummer	Adres 2		Plaats			Postcode		
Zimbabwe	5	Straat/nummer	Adres 2	Verdieping	Plaats					

Geldige afkortingen van Amerikaanse staten/gebieden

Deze tabel bevat de keuzelijstwaarden voor de VS.

Afkorting	Volledige namen
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Californië
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawaï
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

Afkortingen	Volledige namen
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
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

Geldige postcodes voor de VS

Deze tabel bevat de drie officiële provinciecodes voor postadressen voor het Amerikaanse leger.

Afkortingen	Omschrijving
AE (postcodes 09xxx)	Armed Forces Europe. Deze term omvat Canada,

Afkorting	Omschrijving
	het Midden-Oosten en Afrika.
AK (postcodes 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postcodes 340xx)	Armed Forces Americas. Deze term omvat Midden- en Zuid-Amerika.

Geldige afkortingen van Canadese provincies/gebieden

Deze tabel bevat de officiële afkortingen voor Canadese provincies (tekstvelden).

Afkorting	Volledige namen
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Newfoundland en Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Dubbele records en externe ID's

Wanneer u records importeert, kunt u ervoor kiezen om dubbele records op de volgende manieren te verwerken:

- ☐ De duplicaten niet importeren
- ☐ De bestaande duplicaten overschrijven

OPMERKING: de optie voor overschrijven is niet beschikbaar wanneer u taken, afspraken en aantekeningen importeert. Er worden altijd nieuwe records voor deze recordtypen gemaakt.

■ Aanvullende records voor de duplicaten maken (alleen relaties en leads)

Als u ervoor kiest om bestaande records te overschrijven als u gegevens importeert, wordt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd of de record in uw importbestand een duplicaat is van een bestaande record in Oracle CRM On Demand. Hiervoor worden de waarden gecontroleerd in de velden die worden gebruikt om op dubbele records te controleren. Als uw record een duplicaat is, worden in Oracle CRM On Demand de velden op de bestaande record in Oracle CRM On Demand bijgewerkt met de waarden van de record die u importeert, met uitzondering van de velden die worden gebruikt om op dubbele records te controleren.

Op vele recordtypen kunt u het veld 'Externe ID' of een vooraf gedefinieerde set velden gebruiken om te controleren of de record in uw importbestand een duplicaat is van een bestaande record in Oracle CRM On Demand. Als u het veld 'Externe ID' gebruikt als het veld om op dubbele records te controleren, worden alle velden op de record in Oracle CRM On Demand bijgewerkt zodra er een dubbele record wordt gevonden, met uitzondering van het veld 'Externe ID'. Als u de vooraf gedefinieerde set velden gebruikt om op dubbele records te controleren, worden eveneens alle velden bijgewerkt op de record in Oracle CRM On Demand, met uitzondering van de velden die worden gebruikt om op duplicaten te controleren.

Voor het recordtype 'Account' kunt u bijvoorbeeld het veld 'Externe ID' of een combinatie van de velden 'Naam account' en 'Locatie' gebruiken om op dubbele records te controleren. Als de record in uw bestand een dubbele record is, wordt de bestaande record in Oracle CRM On Demand als volgt bijgewerkt met de gegevens uit uw importbestand:

- Als u het veld 'Externe ID' hebt gebruikt om op duplicaten te controleren, worden alle andere velden dan het veld 'Externe ID' bijgewerkt op de record in Oracle CRM On Demand.
- Als u de velden 'Naam account' en 'Locatie' hebt gebruikt om op dubbele records te controleren, worden alle andere velden dan 'Naam account' en 'Locatie' bijgewerkt op het record in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk als u records wilt bijwerken:

- 1 Stel uw CSV-importbestand in met een kolom voor de externe ID's of voor alle velden voor het controleren op duplicaten voor het recordtype.
- 2 Zorg ervoor dat de externe ID's of de veldwaarden voor het controleren op duplicaten identiek zijn aan de waarden voor de bestaande records. Als u externe ID's gebruikt, werkt de update alleen wanneer elke ID uniek is in het systeem.
- 3 Neem in ieder geval alle vereiste velden op in uw CSV-importbestand.
- 4 Selecteer de optie 'Records overschrijven' in stap 1 van de assistent 'Importeren'.
- 5 Zorg ervoor dat u het veld 'Externe ID' of alle velden voor het controleren op duplicaten toewijst in de stap 'Veldtoewijzing' van de assistent 'Importeren'.
- 6 Voltooi alle stappen van de assistent 'Importeren' om de gegevens te importeren.

Wanneer u records bijwerkt met behulp van de assistent 'Importeren', worden alleen velden overschreven die u in de stap 'Veldtoewijzing' toewijst. Als u velden hebt die niet hoeven te worden bijgewerkt en gecontroleerd op duplicaten, hoeft u deze velden niet toe te wijzen.

Als er externe ID's bestaan en u deze tijdens het importproces hebt toegewezen, wordt op basis hiervan bepaald of een record een duplicaat is. Wanneer u andere recordtypen importeert, kunt u deze externe ID's als referentie gebruiken, zodat de koppelingen worden overgenomen in Oracle CRM On Demand.

Voorbeeld: u hebt een kolom `account_id` in het bestand `account.csv` en wilt deze toewijzen aan 'Externe unieke ID'. Wanneer u relaties importeert en het bestand `contacts.csv` een kolom `contact_id` (de unieke ID voor de relatie) en een kolom `account_id` (een verwijzing naar de ID's in het bestand `account.csv`) bevat, wijst u `contact_id` toe aan 'Externe unieke ID' en `account_id` aan 'Externe ID account'. Tijdens het importproces wordt het veld `account_id` in elke relatierecord gecontroleerd om te bepalen of de account bestaat en om de account aan de relatie te koppelen.

Als er geen externe ID's bestaan of als u externe ID's in uw bestand niet toewijst aan de velden voor de externe ID in de toepassing, worden duplicaten bepaald door sommige velden te vergelijken. De volgende tabel bevat de velden op basis waarvan dubbele records worden bepaald:

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Gebruiker	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gebruikers-ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Account	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam account en Locatie OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Accountteam	Account (Naam account of Externe ID account) en Gebruiker (Gebruikers-ID)
Relatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voornaam, Achternaam, Telefoon werk en E-mail OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID) <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer relaties in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>
Team relatie	Relatie (Naam relatie of Externe ID relatie) en Gebruiker (Gebruikers-ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Productcategorie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Categoriennaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Product	<ul style="list-style-type: none"> ■ Productnaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Verkoopkans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam verkoopkans en Account (Naam account of Externe ID account) OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Relatierol - Verkoopkans	Naam verkoopkans en Volledige naam relatie
Omzet per product voor verkoopkans	<p>Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem)</p> <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer records voor de omzet per product voor verkoopkans in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>
Campagne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Broncode OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Ontvanger campagne	<p>Campagne (Externe ID campagne of Campagne-ID), Relatie (Volledige naam relatie of Externe ID relatie), Broncode</p> <p>OPMERKING: geef 'Volledige naam relatie' of 'Externe ID relatie' op, maar niet beide.</p>

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Lead	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voornaam, Achternaam, Bedrijf, Primair telefoonnummer en E-mail OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID) <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer leads in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>
Serviceaanvraag	<ul style="list-style-type: none"> ■ SA-nummer OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Oplossing	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titel OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Taak	Niet controleren op duplicaten (er worden altijd nieuwe records gemaakt)
Relatie taak	Externe ID taak, Relatie (Externe ID relatie of Volledige naam relatie)
Gebruiker taak	Externe ID taak, Gebruiker (Gebruikers-ID of Externe ID gebruiker)
Afspraak	Niet controleren op duplicaten (er worden altijd nieuwe records gemaakt)
Afspraakrelatie	Externe ID afspraak, Relatie (Externe ID relatie of Volledige naam relatie)
Afspraakgebruiker	Externe ID afspraak, Gebruiker (Gebruikers-ID of Externe ID gebruiker)
Aantekening	Niet controleren op duplicaten (er worden altijd nieuwe records gemaakt)
Activum	Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Aangepaste objecten 01, 02, 03	<p>Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem)</p> <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer records voor aangepaste objecten in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>
Aangepaste objecten 04 en hoger	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID) <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer records voor aangepaste objecten in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>
Portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rekeningnummer en Product OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Dealer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Voertuig	<ul style="list-style-type: none"> ■ Chassisnr OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Relatie voertuig	Voertuig en relatie

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Rekening	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rekening OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Rekeningenportefeuille	<ul style="list-style-type: none"> ■ Portefeuillenaam rekening OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Financieel plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam financieel plan OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Rekeninghouder	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam rekeninghouder OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Verzekering Eigendom	<ul style="list-style-type: none"> ■ Type OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Financiële transactie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transactie-ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Financieel product	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam financieel product OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Dekking	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dekkingsnaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Claim	<ul style="list-style-type: none"> ■ Claimnummer OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Polis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Polisnummer OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Polishouder	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam polishouder OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Betrokken partij	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam betrokken partij OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Schade	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schadenaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam partner en Locatie OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Partnerprogramma	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam partnerprogramma OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Aanvraag speciale prijs OPMERKING: in de importassistent wordt dit recordtype weergegeven als 'SP-aanvraag'.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aanvraagnaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Aanvraag	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Registratie deal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Prijslijst	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam prijslijst OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Toewijzing	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gebruikersgegevens OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Makelaarprofiel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam makelaarprofiel OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Accreditatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Registratie examen	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
MDF-aanvraag	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aanvraagnaam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Cursus	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Examen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Item berichtgevingsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Certificering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Inschrijving voor cursus	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Voorraad monsters	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relatiecode OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Voorraadperiode	<ul style="list-style-type: none"> ■ Begindatum OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Accountplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relatiecode OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam doelstelling OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Certificeringsaanvraag	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Monsterpartij	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partijnr OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Transactie-item	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monster OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Monstertransactie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Licentie relatie voor staat/provincie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Licentienummer OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Bedrijfsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam plan OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Voorraadcontrolerapport	<ul style="list-style-type: none"> ■ Meldingsdatum OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Speciale prijs product	<ul style="list-style-type: none"> ■ Itemnummer OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID) <p>OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt niet gecontroleerd op dubbele records wanneer records voor speciale prijs product in de gebruikersinterface worden gemaakt.</p>

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Verkoopkansplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkans OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Disclaimer monster	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relatiecode OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Accreditatieaanvraag	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Itemrelaties berichtgevingsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Berichtgevingsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Naam OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)
Relatie plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Volledige naam relatie OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

Records van dit type	Zijn duplicaten als deze velden overeenkomen
Regelitem prijslijst	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regelitem OR ■ Externe ID (gemaakt door een ander softwaresysteem) OR ■ Rij-ID (Oracle CRM On Demand interne ID)

LET OP: wanneer u bestanden bijwerkt, kunt u het beste de externe ID of de andere set met velden toewijzen om duplicaten te bepalen. Als u beide toewijst, loopt u het risico dat velden voor het controleren op duplicaten worden overschreven terwijl u dit niet wilt. Bijvoorbeeld: als u de externe ID, accountnaam en locatie toewijst wanneer u accountrecords bijwerkt en er wordt een duplicaat gevonden op basis van de externe ID, worden de bestaande waarden in de database overschreven met de accountnaam en de locatie. Als er geen duplicaten zijn gevonden op basis van de externe ID, wordt gecontroleerd op duplicaten op basis van de accountnaam en locatie. Als deze worden gevonden, wordt de externe ID in de database overschreven.

Overzicht van accountimport en externe ID's

Wanneer u accounts importeert, geeft u op hoe u dubbele records wilt verwerken in de toepassing:

- Geen dubbele records

Als er duplicaten worden gevonden, wordt de dubbele record niet geïmporteerd.

- Bestaande records overschrijven

Als er duplicaten worden gevonden, wordt de bestaande record bijgewerkt. Als meer dan één duplicaat wordt gevonden, worden records niet ingevoegd of bijgewerkt.

Nadat u het gedrag hebt geselecteerd, hebt u de mogelijkheid om velden toe te wijzen, inclusief deze twee externe ID's die beschikbaar zijn tijdens het importeren van accounts:

- **Externe unieke ID.** Verwijst naar de externe ID van de huidige record die moet worden geïmporteerd. De externe unieke ID is direct betrokken bij de controle op duplicaten, zoals wordt beschreven in deze sectie.
- **Externe ID bovenliggende account.** Verwijst naar de externe ID van de bovenliggende record voor de huidige record.

Deze externe ID's gedragen zich onafhankelijk van elkaar.

Scenario's voor externe unieke ID's

Scenario A: externe unieke ID wordt niet toegewezen

De controle op duplicaten wordt gebaseerd op de accountnaam en locatie. Als er een duplicaat wordt gevonden, wordt het gedrag bepaald aan de hand van de geselecteerde optie voor het controleren op duplicaten.

Scenario B: externe unieke ID wordt toegewezen

Bij een importactie wordt eerst geprobeerd een dubbele record te zoeken met behulp van de externe unieke ID.

■ Scenario B1: één dubbele externe ID gevonden

De accountnaam en locatie worden gecontroleerd op duplicaten buiten de huidige afgestemde record. Als een duplicaat wordt gevonden, worden records niet bijgewerkt of ingevoegd.

Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Records overschrijven', wordt de record bijgewerkt (inclusief 'Naam account' en 'Locatie').

Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Geen dubbele records', worden records niet bijgewerkt of ingevoegd.

■ Scenario B2: meerdere dubbele externe ID's gevonden

Er worden geen records ingevoegd of bijgewerkt.

■ Scenario B2: geen dubbele externe ID gevonden

Tijdens de importactie wordt nu gecontroleerd op duplicaten op basis van de accountnaam en locatie.

■ Scenario B3a: geen dubbele accountnaam en locatie gevonden.

Record wordt ingevoegd.

■ Scenario B3b: één dubbele accountnaam en locatie gevonden

Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Records overschrijven', wordt de record bijgewerkt, *inclusief de externe unieke ID*. Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Geen dubbele records', worden records niet bijgewerkt.

■ Scenario B3c: meerdere dubbele accountnamen en locaties gevonden

Er worden geen records ingevoegd of bijgewerkt.

Scenario C: externe unieke ID wordt niet toegewezen

De accountnaam en locatie worden gebruikt om op duplicaten te controleren.

■ Scenario C1: één dubbele accountnaam en locatie gevonden

Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Records overschrijven', wordt de record bijgewerkt.

Als de optie voor het controleren op duplicaten is ingesteld op 'Geen dubbele records', worden records niet bijgewerkt of ingevoegd.

■ Scenario C2: meerdere dubbele accountnamen en locaties gevonden

Er worden geen records bijgewerkt of ingevoegd.

■ Scenario C3: geen dubbele accountnaam en locatie gevonden

Record wordt ingevoegd.

Scenario's voor externe ID's van bovenliggende accounts

De externe ID van een bovenliggende account wordt alleen gebruikt om de gerelateerde bovenliggende accountrecord in te stellen. De ID is niet van invloed op de controle op duplicaten of updates.

Scenario A: externe ID van bovenliggende account wordt toegewezen

Tijdens de importactie wordt de externe ID van de bovenliggende account *alleen* gebruikt om de bovenliggende account te bepalen.

- Scenario A1: meerdere records komen overeen met externe ID van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt niet ingesteld.
- Scenario A2: één record komt overeen met externe ID van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt ingesteld.
- Scenario A3: er komen geen records overeen met externe ID van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt niet ingesteld.

Scenario B: externe ID van bovenliggende account wordt niet toegewezen

Tijdens de importactie worden de naam en locatie van de bovenliggende account gebruikt om de bovenliggende account te bepalen.

- Scenario B1: meerdere records komen overeen met naam en locatie van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt niet ingesteld.
- Scenario B2: één record komt overeen met naam en locatie van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt ingesteld.
- Scenario B3: er komen geen records overeen met naam en locatie van bovenliggende account
Bovenliggende account wordt niet ingesteld.

Records koppelen tijdens import

Wanneer u records importeert, kunt u deze koppelen aan bestaande records in de database. U kunt bijvoorbeeld een relatierecord (Jan Pietersen) koppelen aan een accountrecord (Pietersen Autoreparaties).

Voordat u records tijdens het importeren kunt koppelen aan andere records, moet de database al een record bevatten. Wanneer u meer dan één recordtype wilt importeren, kunt u dit het beste doen in de volgorde waarin deze typen worden weergegeven op de pagina 'Import- en exporthulpprogramma's'.

U kunt records tijdens het importeren op twee manieren koppelen:

- Door de naam van de gekoppelde record op te geven of
- Door de externe ID op te geven.

In beide gevallen moet u ervoor zorgen dat uw CSV-importbestand een kolom met de gegevens bevat.

Records koppelen met behulp van de naam

Als u records wilt koppelen door de naam op te geven, neemt u in het importbestand een kolom op voor de naam van de gekoppelde record. Als u bijvoorbeeld relatierecords wilt importeren die aan accounts zijn gekoppeld, gaat u als volgt te werk:

- Voeg de kolom 'Naam account' toe aan het importbestand.
- Vul de naam van de desbetreffende account voor elke relatierecord in.

- Gebruik de importassistent om de kolom 'Naam account' toe te wijzen aan het veld 'Account' in de relatierecord.

OPMERKING: als een relatierecord wordt geïmporteerd met een bijbehorende account die nog niet in de database voorkomt, kunt u een record maken tijdens de importactie. Voor de automatisch gemaakte accountrecord wordt het adres van de relatie gebruikt als factuur- en verzendadres van de account. Als u deze functie wilt inschakelen, selecteert u de optie 'Gekoppelde record maken' in stap 1 van de importassistent.

Records koppelen met behulp van de externe ID

U kunt een unieke ID importeren in het veld 'Externe ID' voor elke record in de toepassing. Vervolgens kunt u het veld 'Externe ID' gebruiken om koppelingen tussen records te maken tijdens latere importaties.

Bijvoorbeeld: in een geëxporteerd CSV-bestand met relatierecords wordt voor elke relatie een bijbehorende account aangeduid. In de kolom 'Accountcode' wordt elke account aangegeven met een numerieke code in plaats van een naam. Wanneer u deze records importeert, importeert u eerst de accountrecords, waarbij u de kolom 'Accountcode' in het CSV-bestand toewijst aan het veld 'Externe ID' in de toepassing. Vervolgens importeert u de relatierecords, waarbij u de kolom 'Accountcode' in het CSV-bestand toewijst aan het veld 'Externe ID van account' in de relatierecord van Oracle CRM On Demand om een koppeling tussen de relatie- en accountrecords te maken.

Richtlijnen voor het controleren van gegevens

Controleer de gegevens in uw CSV-bestand voordat u dit bestand in Oracle CRM On Demand importeert:

- 1 Controleer de richtlijnen voor het veldtype van de gegevens. Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444).

- 2 Controleer de specifieke informatie die bij elk recordtype hoort dat u wilt importeren.

De dropdownlijst op de pagina 'Import- en exporthulpprogramma's' toont de aanbevolen volgorde voor het importeren van records. De recordtypen in de lijst hangen af van de branche-specifieke oplossingen die u hebt geïmplementeerd, maar de recordtypen moeten worden geïmporteerd in de volgorde die in de lijst wordt getoond.

OPMERKING: bij de richtlijnen voor het controleren van gegevens worden voorbeelden gebruikt waarbij wordt verwezen naar installaties van Oracle CRM On Demand in de V.S. en Canada. Voor installaties in andere landen kunnen de standaardlijsten met geldige waarden afwijken van de informatie in dit onderwerp. Zo is de lijst met geldige waarden voor provincies anders voor een installatie buiten de V.S. en Canada. Ook kunnen de geldige waarden verschillen, afhankelijk van de ondersteunde talen.

In Oracle CRM On Demand wordt de veldvolgorde bepaald in het CSV-exportbestand. Deze volgorde kan op elk moment worden gewijzigd. Reken er dus niet op dat de velden in het CSV-exportbestand in een bepaalde volgorde staan. Het wijzigen van de naam van de iTAG of de veldnaamwaarden heeft geen effect op de volgorde van de velden in het exportbestand. Als u meer controle over de veldvolgorde wenst, kunt u webservices van Oracle gebruiken.

Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens

Controleer of de gegevens die u wilt importeren, voldoen aan de specificaties voor het desbetreffende veldtype. In dit onderwerp worden de volgende veldtypen beschreven:

- Tekst
- Keuzelijst
- Nummer
- Geheel getal
- Valuta
- Procent
- Selectievakje
- E-mail
- Telefoon
- Datum/tijd
- Datum

Tekst

Voor elk tekstveld in Oracle CRM On Demand geldt een maximumlengte. Resterende tekens worden niet geïmporteerd. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

TIP: Vergelijk de lengte van de gegevens die u wilt importeren met de toegestane lengte. (Open het bestand in een spreadsheettoepassing en gebruik een van de spreadsheetfuncties om de langste waarde in een kolom te bepalen.) Wanneer de gegevens de limiet overschrijden, kunt u deze eventueel importeren in een aangepast veld, de gegevens in twee aparte velden splitsen of bepaalde gegevens afkorten, zodat deze binnen de doellengte passen.

Keuzelijst

Met keuzelijstvelden kan een gebruiker een waarde in een lijst met waarden voor het veld kiezen. Gedurende het importproces kunt u opgeven of u al dan niet nieuwe keuzelijstwaarden vanuit uw CSV-bestand wilt toevoegen aan de toepassing.

OPMERKING: als de taalinstelling van de gebruiker hetzelfde is als de taalinstelling op bedrijfsniveau, wordt altijd de optie voor keuzelijstwaarden weergegeven. Als de taal van de gebruiker verschilt van de taalinstelling van het bedrijf, wordt deze optie niet weergegeven. Bijvoorbeeld: als de bedrijfstaal Frans is, krijgt een gebruiker voor wie de taal is ingesteld op 'Frans', deze optie te zien, maar een gebruiker in hetzelfde bedrijf voor wie de taal is ingesteld op 'Engels', krijgt de optie niet te zien.

Als u ervoor kiest om deze waarden niet toe te voegen, worden alleen keuzelijstwaarden geïmporteerd die precies overeenkomen met de waarden in de toepassing. (Waarden zijn hoofdlettergevoelig.) In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

De systeembeheerder kan de keuzelijstwaarden voor velden wijzigen, met uitzondering van enkele specifieke velden. (Zie voor de uitzonderingen de richtlijnen voor het recordtype dat u wilt importeren.)

OPMERKING: Als u ervoor kiest om nieuwe keuzelijstwaarden toe te voegen tijdens het importeren van gegevens, worden deze waarden mogelijk pas na 24 uur weergegeven in de rapporten. Daardoor kunt u mogelijk gedurende deze tijdsperiode de nieuwe keuzelijstwaarden niet gebruiken als filters.

Ga als volgt te werk om de gegevens in uw bestand te vergelijken met de geldige waarden in de toepassing:

- 1 Open uw bestand in een spreadsheettoepassing.

TIP: Als u het bestand opent in Microsoft Excel, kunt u de functionaliteit 'AutoFilter' gebruiken om te bekijken welke waarden worden weergegeven voor specifieke kolommen in uw bestand.

- 2 Vergelijk de waarden in uw bestand met de geldige waarden in Oracle CRM On Demand door een van de volgende stappen uit te voeren:
 - Als u beheerder bent, klikt u in de toepassing op de algemene koppeling 'Beheer' en gaat u naar de pagina 'Veldset-up' met het veld waarvan u de waarden wilt vergelijken.
 - Klik in Oracle CRM On Demand op het gewenste tabblad en selecteer een record. Klik op de bewerkpagina op de vervolgkeuzelijst voor het veld dat u wilt controleren en vergelijk deze velden met uw gegevens.

TIP: Zorg ervoor dat elke geïmporteerde waarde overeenkomt met een bestaande waarde als u besluit om de importgegevens te beperken tot *alleen* de waarden die overeenkomen met de bestaande waarden. Hoofdletters zijn belangrijk bij het bepalen of er sprake is van een overeenkomst. U kunt de gegevens in het importbestand wijzigen, zodat deze overeenkomen met de geldige waarden of u kunt keuzelijstwaarden toevoegen aan de toepassing (zie [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153)).

Nummer

Importgegevens kunnen een getal tussen -2.147.483.648 en 2.147.483.647 zijn. Komma's in uw importgegevens worden genegeerd, evenals cijfers na een decimale komma (getallen worden *niet* afgerond). Bijvoorbeeld: de volgende geldige waarden worden allemaal als 1.234 weergegeven in de toepassing:

1234
1.234
1234,9

Als er tijdens de importactie een waarde met onverwachte tekens wordt aangetroffen of als de waarde buiten het acceptabele bereik ligt, worden de gegevens voor het veld *niet* geïmporteerd. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

Ongeacht de geïmporteerde indeling worden nummervelden overal in de toepassing in dezelfde indeling weergegeven (bijvoorbeeld: 1.234).

Geheel getal

Gehele getallen kunnen een waarde tussen -2.147.483.648 en 2.147.483.647 zijn.

Valuta

Importgegevens kunnen ieder geldig getal van maximaal vijftien cijfers zijn. Scheidingstekens voor duizendtallen in de importgegevens worden genegeerd. Cijfers na een decimale komma worden afgerond op de dichtstbijzijnde honderdste. Importgegevens kunnen worden voorafgegaan door het valutateken \$ of door een ander valutateken. Negatieve getallen zijn geldig.

Als er tijdens de importactie een waarde met onverwachte tekens wordt aangetroffen of als de waarde te veel cijfers bevat, worden de gegevens voor het veld *niet* geïmporteerd. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

Ongeacht de geïmporteerde indeling worden valutavelden overal in de toepassing in dezelfde indeling weergegeven (bijvoorbeeld: 1.000.000,00 EUR).

Procent

Importgegevens kunnen ieder geldig getal van maximaal vijftien cijfers zijn. Scheidingstekens voor duizendtallen in de importgegevens worden genegeerd. Cijfers na een decimale komma worden afgerond op de dichtstbijzijnde honderdste. Negatieve getallen zijn geldig. Importgegevens kunnen worden voorafgegaan of gevolgd door het teken % en ieder aantal spaties tussen het getal en %. Bijvoorbeeld: de volgende geldige waarden worden allemaal weergegeven als 1.234,36% in de toepassing:

1234,36
1.234,36
1234,35678
1234,36%
1.234,36 %

Als er tijdens de importactie een waarde met onverwachte tekens wordt aangetroffen of als de waarde buiten het acceptabele bereik ligt, worden de gegevens voor het veld *niet* geïmporteerd. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

Ongeacht de geïmporteerde indeling worden percentagevelden overal in de toepassing in dezelfde indeling weergegeven. (bijvoorbeeld: 1.234,36% (met punten en gevolgd door het teken %)).

Selectievakje

Een selectievakje heeft slechts twee instellingen: ingeschakeld of uitgeschakeld. De volgende tabel bevat de waarden die u kunt gebruiken bij het importeren van gegevens. Deze waarden zijn niet hoofdlettergevoelig, dus in de toepassing wordt 'waar', 'w' en dergelijke herkend.

Het selectievakje is ingeschakeld	Het selectievakje is leeg (niet ingeschakeld)
1	0
J	N
Ja	Nee
W	O
Waar	Onwaar
Ingeschakeld	Uitgeschakeld

Alle overige waarden in de gegevens leiden ertoe dat het selectievakje in de toepassing wordt uitgeschakeld. In de e-mail met importresultaten wordt u *niet* gewaarschuwd als deze situatie zich voordoet.

U moet uw vertaalde equivalenten van de waarden in de tabellen gebruiken als u in een andere taal importeert. De waarden in de eerste twee rijen van de tabel worden echter geaccepteerd, ongeacht uw taalinstelling: J, N, 1, 0.

TIP: Controleer of er waarden zijn die zouden moeten leiden tot een ingeschakeld selectievakje, maar niet als zodanig worden erkend tijdens de importactie. Converteer deze waarden naar 'J' voordat u de importactie uitvoert.

Als tijdens het importproces een selectievakje voor het geïmporteerde recordtype niet wordt toegewezen aan een veld van het importbestand, wordt de waarde ingesteld op uitgeschakeld voor elke geïmporteerde record.

E-mail

Als de importgegevens niet overeenkomen met een bepaalde indeling, worden de gegevens voor het veld niet geïmporteerd. De volgende criteria worden als ongeldig beschouwd:

- E-mailgegevens die eindigen of beginnen met een apenstaartje (@) of een punt (.). Beide symbolen moeten aan beide zijden alfanumerieke tekens bevatten. Bijvoorbeeld: de volgende waarden zijn ongeldig:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Lege tekenreeks
- Tekenreeks te lang
- Geen tekens voor het apenstaartje (@), bijvoorbeeld @juisteapparatuur.nl
- Geen apenstaartje (@), bijvoorbeeld voorbeeldjuisteapparatuur.nl
- Geen punt (.), bijvoorbeeld: voorbeeld@juisteapparatuur.nl
- Geen domein, bijvoorbeeld: voorbeeld@
- Geen domeinsuffix zoals nl, bijvoorbeeld: voorbeeld@juisteapparatuur
- Meerdere apenstaartjes (@), bijvoorbeeld: voorbeeld@@juisteapparatuur.nl
- Opeenvolgende punten (.), bijvoorbeeld: voorbeeld@juisteapparatuur..nl
- Spaties in de tekenreeks, bijvoorbeeld: voo rbeeld@juisteapparatuur
- Andere tekens dan de volgende tekens in het lokale onderdeel van een e-mailadres:
 - Hoofdletters en kleine letters (hoofdlettergevoelig)
 - De cijfers 0 tot en met 9
 - De tekens ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Speciale tekens in de domeinnaam van een e-mailadres. Speciale tekens zijn: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer gegevens voor het veld niet zijn geïmporteerd vanwege een onjuiste indeling.

Telefoon

Voor het importeren van telefoonnummergegevens zijn dezelfde indelingsregels van toepassing als voor het invoeren van telefoonnummergegevens. Gegevens in een herkende telefoonnummerindeling worden geconverteerd naar een consistente indeling in de toepassing.

De veldlengteregeels die van toepassing zijn op tekstvelden, zijn ook van toepassing op telefoonnummervelden. Met name als de importgegevens langer zijn dan het toepassingsveld, worden de resterende tekens *niet* geïmporteerd. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

Datum/tijd

Importgegevens kunnen verschillende datum-/tijdweergaven bevatten. Als onderdeel van het importproces kunt u selecteren welke indeling wordt gebruikt in uw CSV-bestand.

Ongeacht de geïmporteerde indeling worden datum-/tijdvelden overal in de toepassing in dezelfde indeling weergegeven (bijvoorbeeld 19-1-1964 12:15). De indeling waarin gegevens worden weergegeven, wordt bepaald op basis van de landinstelling van de gebruiker, die wordt weergegeven op de pagina 'Persoonlijke gegevens'.

De datum-/tijdwaarden worden verondersteld juist te zijn voor de tijdzone van degene die de importactie uitvoert, zoals is weergegeven op zijn of haar pagina 'Persoonlijke gegevens' in de toepassing. Nadat de datums/tijden zijn geïmporteerd, zien gebruikers die de gegevens bekijken in een andere tijdzone, echter een datum/tijd die is aangepast aan hun tijdzone.

TIP: Zorg ervoor dat de tijdzone van degene die de importactie uitvoert, overeenkomt met de tijdzone van de datum/tijden in het importgegevensbestand. Bijvoorbeeld: als de datum/tijden in de importgegevens gelden voor 'Pacific Standard Time' en een gebruiker in de zone 'Eastern Standard Time' deze gegevens importeert, zijn alle tijden onjuist (een verschil van drie uur). De gebruiker kan dit oplossen door de tijdzone tijdelijk in te stellen op 'Pacific Standard Time' tijdens de importactie, zodat de tijden juist worden geïmporteerd. Bepaal voor welke tijdzone de datum/tijden in uw importbestand gelden voordat u een importactie start. Het komt erg vaak voor dat datum/tijden in CSV-gegevensbestanden in GMT-indeling (Greenwich Mean Time) zijn, dus controleer dit voordat u de importactie uitvoert.

■ Datums in datum-/tijdvelden

Wanneer u de importassistent uitvoert, moet u opgeven of importgegevens een datum met eerst de maand (MM) of eerst de dag (DD) bevatten. Als u de datum met eerst de maand opgeeft, worden de volgende indelingen ondersteund:

MM-DD-JJ
MM-DD-JJJJ
MM-DD (jaar wordt standaard ingesteld op huidig jaar)

Als u de datum met eerst de dag opgeeft, worden de volgende indelingen ondersteund:

DD-MM-JJ
DD-MM-JJJJ
DD-MM (jaar wordt standaard ingesteld op huidig jaar)

U kunt ook de volgende indeling voor importgegevens opgeven: JJJJ-MM-DD.

In al deze indelingen kunnen MM en DD beginnen met een 0 wanneer de datum of maand uit één cijfer bestaat, maar de 0 is niet verplicht.

OPMERKING: Datums in de indeling DD-MMM-JJ of DD-MMM-JJJJ worden momenteel *niet* ondersteund.

■ Tijden in datum-/tijdvelden

In de importgegevens kan een tijd worden opgegeven. Voeg een spatie na de datum en voeg vervolgens de tijd toe als u een tijd met een datum wilt opgeven. Als er geen tijd is opgegeven met een datum, wordt de tijd ingesteld op 00:00:00 (middernacht). De volgende tijdsindelingen worden ondersteund:

UU24:MM:SS

UU:MM:SS AM

(waarbij UU24 een 24-uursindeling vertegenwoordigt en AM staat voor AM of PM als UU een 12-uurswaarde is)

MM of SS kan worden weggelaten; in dat geval worden ze tijdens de importactie op 00 ingesteld. UU, MM en SS kunnen beginnen met een 0 wanneer de waarde uit één cijfer bestaat, maar de 0 is niet verplicht.

OPMERKING: Ongeacht de optie voor de datum-/tijdsindeling die u tijdens het importproces hebt geselecteerd, worden tijden in een 24-uursindeling geaccepteerd. Bijvoorbeeld: als u de standaardindeling voor Canada selecteert (uu:mm:ss AM/PM) en uw bestand een tijd van 15:00:00 bevat, worden de gegevens op de juiste manier geïmporteerd als 3:00:00 PM.

Datum

In gegevensvelden van de toepassing kan slechts één datum worden ingevoerd en weergegeven; u kunt geen tijd hierin opgeven. Wanneer u gegevens importeert in een van deze velden, zijn geldige indelingen voor importgegevens hetzelfde als voor datum-/tijdvelden. Tijd kunt u echter beter *niet* opgeven in de importgegevens. Als u dat toch doet, wordt de tijd genegeerd tijdens de importactie.

Ongeacht de geïmporteerde indeling worden datumvelden overal in de toepassing in dezelfde indeling weergegeven (bijvoorbeeld: 18-12-2003).

Vereiste velden

Als een veld als vereist is gemarkeerd (standaard of door de beheerder), wordt de volledige record geweigerd als u de vereiste velden niet toewijst aan kolommen in uw CSV-bestand. In de e-mail met importresultaten wordt u gewaarschuwd wanneer deze situatie zich voordoet.

TIP: Bepaal aan de hand van de velden voor het geïmporteerde recordtype welke velden vereist zijn. Zorg ervoor dat de importgegevens een geldige waarden voor al deze velden bevatten.

'Alleen lezen'-velden

'Alleen lezen'-velden gedragen zich als volgt tijdens een importactie:

- Als een veld 'Alleen lezen' een keuzelijst heeft, moet u de keuzelijstwaarden precies afstemmen om deze te importeren.
- Als u 'Alleen lezen'-toegang tot een veld hebt, kunt u geen gegevens importeren in dat veld.

Voorbereiding voor gegevens importeren

Voordat u begint met het importeren van gegevens in Oracle CRM On Demand, bepaalt u eerst welke importermethode u wilt gebruiken. Zie [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403) voor meer informatie over het kiezen van de juiste importermethode. In het Oracle Data Loader On Demand-hulpprogramma worden bijvoorbeeld alleen bepaalde recordtypen ondersteund. Zie Oracle Data Loader On Demand Guide voor meer informatie. Het wordt ook aangeraden om het volgende onderwerp te lezen voordat u een importactie uitvoert: Voordat u gegevens importeert.

U moet mogelijk gegevens in uw CSV-bestand of in Oracle CRM On Demand bewerken om te zorgen dat alle bestandsgegevens worden geïmporteerd. Doe het volgende voordat u importeert om te bepalen of dit nodig is:

- Bepaal welke recordtypen u wilt importeren.

U kunt verschillende recordtypen importeren, zoals leads, accounts, relaties en aantekeningen. U moet per keer slechts één recordtype importeren en u moet de aanbevolen volgorde voor importeren aanhouden.

Als u bijvoorbeeld een bestand hebt met een lijst met uw relaties en een ander bestand met uw accounts, moet u eerst de accounts en vervolgens de relaties importeren om de relaties te behouden die tussen deze recordtypen zijn ingesteld.

De volgorde voor importeren wordt weergegeven in de gebruikersinterface zelf op de pagina 'Import- en exporthulpprogramma's'.

- Controleer de gegevens in uw bestand op de volgende zaken:

- Consistent gebruik van hoofdletters en kleine letters, afkortingen en spelling.

Tekstwaarden worden exact geïmporteerd zoals ze in uw CSV-bestand worden weergegeven. Verschillen in hoofdlettergebruik kunnen ertoe leiden dat extra records worden gemaakt, terwijl dit niet is gewenst. Alle volgende waarden voor de accountnaam zouden bijvoorbeeld zorgen voor een nieuwe record: ABC, abc, A.B.C.

Verder moeten de spelling, het hoofdlettergebruik en de afkorting van adressen identiek zijn om te voorkomen dat aanvullende records worden gemaakt aangezien twee accountrecords pas als identiek worden gezien als de accountnaam *en* locatie identiek zijn. Al de volgende records worden bijvoorbeeld **niet** als identiek gezien:

ABC, Kleine Marktstraat 111

ABC, Kleine Marktstr. 111

ABC, Kleine Marktstr 111

ABC, Kl. Marktstraat 111

- Maximaal toegestane lengte.
- Opmaakvereisten voor het veld.

Zie [Richtlijnen voor gegevenscontrole](#) (zie "[Richtlijnen voor het controleren van gegevens](#)" op pagina 1443) voor meer informatie.

- Controleer de toepassing op verplichte velden voor het recordtype dat u wilt importeren.

U moet de gegevens in uw CSV-bestand aan alle verplichte velden toewijzen. Als u dit niet doet, wordt de record afgewezen. Zie de pagina 'Bewerken' voor het recordtype dat u wilt importeren om te bepalen welke velden verplicht zijn. Verplichte velden worden in het rood weergegeven.

- Voeg velden aan de toepassing toe als u gegevens wilt importeren die niet kunnen worden toegewezen aan de standaardvelden van de toepassing.

Tijdens het importeren moet u elk veld in uw bestand koppelen aan een bestaand veld in de toepassing om de gegevens vast te leggen. Als uw rol de machtiging 'Toepassing aanpassen' omvat, kunt u nieuwe (aangepaste) velden in Oracle CRM On Demand maken die u toewijst aan de bestaande velden. Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor instructies.

- Stel, indien nodig, keuzelijstwaarden in.

U kunt tijdens het importeren opgeven hoe keuzelijstwaarden in uw CSV-bestand worden verwerkt wanneer deze niet overeenkomen met bestaande keuzelijstwaarden in de toepassing:

- Aan de toepassing toevoegen als nieuwe waarden

OPMERKING: als u de wijzigingen in keuzelijstwaarden in de toepassing wilt zien, moet u zich mogelijk afmelden en opnieuw aanmelden.

- Niet toevoegen (alleen waarden vastleggen die overeenkomen en de rest leeg laten)

Als u de keuzelijstwaarden wilt gebruiken die al in de toepassing bestaan en alleen gegevens wilt importeren die hiermee overeenkomen, moet u controleren of de keuzelijstwaarden exact overeenkomen, inclusief spelling en hoofdlettergebruik (waarden zijn hoofdlettergevoelig).

Sommige keuzelijstwaarden kunnen niet worden gewijzigd, en niet alle keuzelijstwaarden volgen het beschreven gedrag. Zie [Richtlijnen voor gegevenscontrole](#) (zie "[Richtlijnen voor het controleren van gegevens](#)" op pagina 1443) en bekijk de richtlijnen voor het recordtype dat u wilt importeren.

- Selecteer de juiste tijdnotatie.

Als u de tijdnotatie UU:MM:SS AM gebruikt, moet u voor de beste resultaten aangeven of uw gegevens in het CSV-bestand AM of PM zijn. Als u een tijdnotatie met AM/PM kiest, maar de gegevens bevatten geen AM of PM, worden de velden als volgt verwerkt:

- Als het veld 'UU' groter dan of gelijk aan 8 is en kleiner dan of gelijk aan 12, worden deze velden als AM beschouwd.
- Als het veld 'UU' kleiner dan 8 is en groter dan 12, worden deze velden als PM beschouwd. 7:00:00 wordt bijvoorbeeld als 7:00 PM verwerkt en 9:00:00 wordt als 9:00 AM verwerkt.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Keuzelijstwaarden wijzigen](#) (op pagina 1153)
- [Import- en exporthulpprogramma's](#) (op pagina 1403)

Zie 565278.1 (Artikel-ID) op My Oracle Support voor meer informatie over de voorbereiding voor het importeren van gegevens.

Accountvelden: importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw records voordat u accounts in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444) Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Accountvaluta	Keuzelijst	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Naam account	Tekst	100	Dit veld is standaard verplicht. Zorg daarom dat alle records een waarde in dit veld hebben voordat u gaat importeren.
Type account	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Concurrent', 'Klant', 'Partner' en 'Prospect'
Jaaromzet	Valuta	15	Geen
Factuuradres 2, 3	Tekst	100 elk	Geen
Factuuradres 1	Tekst	200	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Plaats factuur	Tekst	50	Geen
Land factuur	Keuzelijst	30	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is VS. De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Postbus/sorteercode factuur	Tekst	30	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens toewijzen aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Provincie factuur	Tekst	50	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens (of andere equivalenten voor de staten in de VS)

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
			toewijzen aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Staat VS factuur	Keuzelijst	2	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren.
Postcode factuur	Tekst	30	Geen
Gespreksfrequentie	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens en worden de resterende tekens toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een limiet van 16.350 tekens.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Furigana - naam	Tekst	100	De Furigana-equivalent van Kanji (alleen voor Japans).
HIN	Tekst		Afkorting van 'Health Industry Number'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Branche	Keuzelijst	50	De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren. Uw beheerder voor Oracle CRM On Demand kan ook een aangepast veld 'Account' maken met de geldige waarden die u in uw importgegevens verwacht. Hierdoor kunt u uw gegevens in dat aangepaste veld importeren in plaats van in dit veld. Geldige standaardwaarden: 'Auto-industrie', 'Energie', 'Financiële dienstverlening', 'High-tech', 'Fabricage', 'Overig', 'Farmaceutische bedrijven', 'Detailhandel',

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
			'Services' en 'Telecommunicatiebedrijven'
Beïnvloedingstype	Tekst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Datum laatste gesprek	Datum/tijd UTC	7	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Locatie	Tekst	50	In de meeste gevallen worden op basis van dit veld dubbelde records vastgesteld. Zie Dubbele records en externe ID's (op pagina 1426) voor meer informatie. Bijvoorbeeld: teneinde onderscheid te maken tussen het hoofdkantoor en een filiaal van account XYZ, wordt zowel de accountnaam als de locatie gecontroleerd om te bepalen of een record een duplicaat is.
Hoofdfaxnr.	Telefoon	40	Geen
Hoofdtelefoonnr.	Telefoon	40	Geen
Marktpotentieel	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Marktsegment	Tekst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze tekst bewerken.
Marktaandeel	Nummer	22	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Gewijzigd door	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk de waarde van dit veld in te stellen tijdens het importeren. De waarde wordt automatisch ingesteld door de toepassing.
Aantal medewerkers	Geheel getal	Niet van toepassing	Geen
Aantal artsen	Nummer	Niet van toepassing	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Bovenliggende account	Tekst	100	Moet een geldige accountnaam zijn.
Externe ID van bovenliggende account	Tekst	30	Geen
Locatie bovenliggende account	Tekst	50	Geen
Partner	Selectievakj e	Niet van toepassing	Geeft aan dat de account een partner is.
Prioriteit	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Laag', 'Gemiddeld' en 'Hoog'
Openbaar bedrijf	Selectievakj e	Niet van toepassing	Dit vakje moet worden ingeschakeld als dit een openbaar (in plaats van een particulier) bedrijf is.

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account opnieuw toewijzen	Selectievakj e	Niet van toepassing	Geeft aan dat de account opnieuw moet worden toegewezen. Wanneer deze accountrecord wordt geïmporteerd, worden hiervoor automatisch toewijzingsregels geactiveerd als uw beheerder of manager deze functionaliteit heeft ingesteld.
Referentie	Selectievakj e	Niet van toepassing	Dit vakje moet worden ingeschakeld als deze account toestemming heeft gegeven om als referentie aan prospects te worden doorgegeven.
Referentie sinds	Datum	Niet van toepassing	Geen
Regio	Keuzelijst	25	Geldige standaardwaarden: 'Oost', 'West' en 'Centraal'
Route	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt de keuzelijst bewerken.
Verzendadres 1	Tekst	200	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Verzendadres 2, 3	Tekst	100 elk	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Plaats	Tekst	50	Geen
Verzendland	Keuzelijst	30	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is VS. De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Postbus/sorteercode verzending	Tekst	30	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens toewijzen aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).

Standaardaccount Veldnaam	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Verzendprovincie	Tekst	50	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens (of andere equivalenten voor de staten in de VS) toewijzen aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Verzendstaat VS	Keuzelijst	2	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren.
Verzendpostcode	Tekst	30	Geen
Broncampagne	Keuzelijst	30	De campagne waarmee de account is gegenereerd.
Status	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt de keuzelijst bewerken.
Rayon	Tekst	255	Geen
Website	Tekst	100	Opmaak (behalve lengte) wordt niet gecontroleerd wanneer gegevens voor dit veld worden geïmporteerd.
Omzet JTH	Nummer	22	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Accountteamvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u accountteams in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam accountteamveld	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Accounttoegang	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'Volledig', 'AlleenLezen', 'Bewerken', 'Eigenaar'. U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Accountlocatie	Tekst	50	Geen
Naam account	Tekst	100	Geen
Toegang relatie	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'AlleenLezen', 'Bewerken', 'Volledig', 'Geen toegang'. U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Toegang verkoopkans	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'AlleenLezen', 'Bewerken', 'Volledig', 'Geen toegang'. U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Teamrol	Tekst	20	Geldige standaardwaarden: 'Eigenaar', 'Uitvoerende beheerder', 'Consultant', 'Partner', 'Overig'
Gebruikers-ID	Tekst	50	Geen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Externe ID van gebruiker	Tekst	30	Geen

Accreditatievelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u accreditatiegegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam	Veldtype	Maximal	Opmerkingen
-------------------	----------	---------	-------------

accreditaties		e lengte	
Accreditatiekosten	Valuta	22	Geen.
Accreditatie-ID	Tekst	50	U kunt het beste een unieke interne ID voor de accreditatie gebruiken.
Beschikbaar van	Datum	7	Geen.
Beschikbaar tot	Datum	7	Geen.
Bedrijf	Tekst	50	Geen.
Relatie	Keuzelijst	15	Gebruik dit veld als de accreditatierelatie al in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Omschrijving	Tekst	250	Geen.
E-mail	Tekst	40	Het e-mailadres van de accreditatierelatie.
Voornaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om alleen de voornaam van de accreditatierelatie op te geven wanneer de relatie niet in Oracle CRM On Demand staat.
Achternaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om allee de achternaam van de accreditatierelatie op te geven wanneer deze niet in Oracle CRM On Demand staat.
Naam	Tekst	50	U kunt het beste een unieke accreditatienaam opgeven.
Doelstelling	Keuzelijst	50	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Betalingsopties	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Cheque', 'Creditcard', 'Contant' en 'Verdiende fondsen'.
Telefoon	Telefoon	50	Het telefoonnummer voor de accreditatierelatie.
Primair product	Keuzelijst	15	Geen.
Primaire productcategorie	Keuzelijst	15	Geen.
Te verlengen	Selectievakje	1	Geen.
Status	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Concept', 'Gepland', 'Beschikbaar', 'Verouderd' en 'Inactief'.
Type	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Verkoop', 'Technisch', 'Service', 'Installatie', 'Upgrade', 'Ontwerp' en 'Beveiliging'.

Geldigheid (maanden)	Nummer	22	Geen.
Website	Tekst	100	De URL naar een pagina met aanvullende accreditatie-informatie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Accreditatievelden](#) (op pagina 464)

Velden voor accreditatieaanvragen: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aanvraaggegevens voor cursusaccreditaties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Veldnaam standaardaccreditatie aanvraag	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Datum accreditatie	Datum	7	Geen.
Naam accreditatie	Keuzelijst	15	Geen.
Nummer accreditatie	Tekst	50	Nummers van accreditaties zijn meestal uniek.
Accreditatiestatus	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'.
Omschrijving	Tekst	250	Geen.
Vervaldatum	Datum	7	Geen.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Naam partner	Keuzelijst	15	Geen.
Plan	Keuzelijst	15	Geen.

Te verlengen	Selectievakje	1	Geen.
Aanvraagdatum	Datum	7	In dit veld wordt standaard de datum weergegeven waarop de record is gemaakt. Indien gewenst kunt u de datum na het maken van de record wijzigen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Toewijzingvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u toewijzingen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Bekijk eerst de volgende informatie voordat u gaat importeren.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardtoewijzing Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Type toewijzing	Tekst	30	Geen
Hoeveelheid voor toewijzing	Nummer	22	De hoeveelheid van het product dat door de beheerder is toegewezen aan de vertegenwoordiger
Einddatum	Datum/tijd	7	De laatste datum waarop het product kan worden uitbetaald
Maximumhoeveelheid	Nummer	22	De hoeveelheid van het product dat de vertegenwoordiger op een bepaald moment aan een klant kan distribueren.
Sorteren op	Nummer	22	De volgorde waarop de gebruiker de producten in de lijst kan zien
Monster	Tekst	15	De productnaam die aan de toewijzing is gekoppeld
Begindatum	Datum/tijd	7	De datum waarop de distributie begint

Standaardtoewijzing Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Steekproef nemen stoppen	Booleaanse waarde	1	Wanneer dit veld is geselecteerd, geeft dit aan dat het product niet meer kan worden uitbetaald.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Aanvraagvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aanvraagrecords in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie heeft voorrang op de richtlijnen voor veldgegevenstypen. Zie [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444) voor meer informatie. Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam aanvragen	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Adres: Adres 1	Varchar	200	De straat en het nummer in het adres van het bedrijf waarvoor de aanvraag is gemaakt.
Adres: Adres 2	Varchar	100	Geen
Adres: Adres 3	Varchar	100	Geen
Adres: Plaats	Varchar	50	Geen
Adres: Land	Varchar	30	Geen
Adres: postbus/sorteercode	Varchar	200	Geen
Adres: Provincie	Varchar	50	Geen
Adres: Staat VS	Varchar	10	Geen
Adres: Postcode	Varchar	30	Geen
Jaaromzet	Nummer	22	De totale jaaromzet van het bedrijf.

Standaardveldnaam aanvragen	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Status goedkeuring	Varchar	30	De huidige goedkeuringsstatus voor de aanvraag.
Datum goedkeuring	Datum	7	De datum en tijd waarop de aanvraag is goedgekeurd.
Campagne	Varchar	15	Dit is de naam van de campagne op basis waarvan de partner de partneraanvraag heeft ingediend.
Nr mobiele telefoon	Varchar	40	Het mobiele telefoonnummer van de indiener.
Huidige fiatteur	Varchar	15	De naam van de huidige goedkeurder.
E-mailadres	Varchar	100	Het e-mailadres van de indiener.
Bestaande partnerschappen	Varchar		De lijst met bestaande partnerschappen.
Verwachte voordelen partnerschap	Varchar	500	De lijst met verwachte voordelen van dit partnerschap.
Voornaam	Varchar	50	De voornaam van de indiener.
Branche	Varchar	50	De branche waarin het bedrijf concurreert.
Functietitel	Varchar	75	De functie van de indiener.
Achternaam	Varchar	50	De achternaam van de indiener.
Locatie	Varchar	50	De locatie van het bedrijf.
Fax	Varchar	40	Het primaire faxnummer van het bedrijf.
Telefoon	Varchar	40	Het primaire telefoonnummer waarop het bedrijf kan worden bereikt.
Naam	Varchar	50	De naam van het bedrijf.
Aantal medewerkers	Nummer	22	Het totale aantal werknemers van een bedrijf.
Eigenaar	Varchar	15	De eigenaar van de record.
Partner	Varchar	15	De partner die aan deze aanvraag is gekoppeld.
Partnerprogramma	Varchar	15	De naam van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.

Standaardveldnaam aanvragen	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Type partner	Varchar	30	Het type partner waarvoor de aanvraag wordt ingediend.
Programmaniveau	Varchar	30	Het niveau van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.
Reden afwijzing	Varchar	30	De reden waarom de aanvraag is afgewezen.
Bron	Varchar	30	De bron van deze aanvraag. Bijvoorbeeld: website, direct mail, e-mail, enzovoort.
Status indiening	Varchar	30	De status van de indiening, zoals 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Datum ingediend	Datum	7	De datum en tijd waarop de aanvraag is ingediend.
Website	Varchar	100	Het URL-adres van het bedrijf.
Faxnr werk	Varchar	40	Het faxnummer op het werk van de indiener.
Telefoon werk	Varchar	40	Het telefoonnummer van de indiener op het werk.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Relatievelden afspraak: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u de koppeling tussen een relatie en een afspraak in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam relatievelden afspraak	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Volledige naam relatie	Tekst	255	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Externe ID van afspraak	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Gebruikersvelden afspraak: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u de koppeling tussen een gebruiker en een afspraak in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam gebruikersvelden afspraak	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Gebruikers-ID	Tekst	30	Geen
Externe ID van afspraak	Tekst	30	Geen
Externe ID van gebruiker	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor afspraken, taken en gesprekken: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u afspraken en taken in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Selecteer de juiste tijdnotatie. Als u de tijdnotatie 'UU:MM:SS AM' selecteert, geeft u voor de beste resultaten aan of uw gegevens in het CSV-bestand AM of PM zijn. Als u een tijdnotatie met AM/PM kiest, maar de gegevens bevatten geen AM of PM, worden de velden als volgt verwerkt: als het veld 'UU' groter dan of gelijk aan 8 is en kleiner dan of gelijk aan 12, worden deze velden als AM beschouwd. Als het veld 'UU' kleiner dan 8 is en groter dan 12, worden deze velden als PM beschouwd. 7:00:00 wordt bijvoorbeeld als 7:00 PM verwerkt en 9:00:00 wordt als 9:00 AM verwerkt.

Standaardafspraak, -taak en -gesprek Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	100	Geen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Accountlocatie	Tekst	50	Geen
Activiteit	Tekst	100	Geen
Valuta activiteit	Keuzelijst	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Campagne	Tekst	50	Geen
Externe ID van campagne	Tekst	30	Geen
Relatie	Tekst	255	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen

Standaardafspraken, -taak en -gesprek Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximumlimiet van 16.350 tekens.
Vervaldatum	Datum	7	Voor taken, standaard een verplicht veld.
Eindtijd	Datum/tijd	7	Voor afspraken, standaard een verplicht veld.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Fondsaanvraag	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Alleen-lezen.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Lead	Tekst	255	Geen
Externe ID van lead	Tekst	30	Geen
Locatie	Tekst	100	Alleen voor afspraken.
Gebeurtenis medische opleiding	Keuzelijst	50	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verkoopkans	Tekst	100	Geen
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30	Geen
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de

Standaardafspraken, -taken -gesprek Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			importactie uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Prioriteit	Keuzelijst	30	Voor taken, standaard een verplicht veld. Geldige standaardwaarden: '1-Hoog', '2-Gemiddeld', '3-Laag'
Privé	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Serviceaanvraag	Tekst	64	Geen
Externe ID van serviceaanvraag	Tekst	30	Geen
Begintijd	Datum/tijd	7	Voor afspraken, standaard een verplicht veld.
Status	Keuzelijst	30	Voor taken zijn geldige standaardwaarden: 'Voltooid', 'Uitgesteld', 'Lopend', 'Wachtend op iemand anders', 'Niet gestart'
Onderwerp	Tekst	100	Voor taken en afspraken, standaard een verplicht veld.
Taakvaluta	Tekst	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Type	Keuzelijst	30	Voor taken en afspraken zijn geldige standaardwaarden: 'Gesprek', 'Correspondentie', 'Demonstratie', 'E-mail', 'Fax', 'Vergadering', 'Overig', 'Persoonlijk', 'Presentatie', 'Takenlijst'

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Activiteitsvelden](#) (op pagina 158)
- [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Activumvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u activa in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam activumveld	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	100	Geen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Valuta activum	Keuzelijst	20	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Contract	Tekst	30	Geen
Klantrelatie	Tekst	255	Geen
Omschrijving	Tekst	250	Geen
Vervaldatum	Datum	7	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Installatiedatum	Datum	7	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Datum kennisgeving	Datum	7	Specifiek voor Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Werkstatus	Tekst	30	Geen
Externe ID van product	Tekst	30	Geen
Naam product	Tekst	100	Standaard een verplicht veld.
Inkoopdatum	Datum	7	Geen

Standaardnaam activumveld	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Inkoopprijs	Valuta	15	Geen
Hoeveelheid	Nummer	15	Geen
Serienr.	Tekst	100	Geen
Verzenddatum	Datum	7	Geen
Garantie	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Activa bijhouden](#) (op pagina 207)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Makelaarprofielvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u makelaarprofielgegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam makelaarprofiel	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam makelaarprofiel	Tekst	40	De naam van de makelaarprofiel
Jaar makelaarprofiel	Keuzelijst	30	Het jaar waarin het makelaarprofiel geldig is.
Historische en toekomstige groei bedrijf	Tekst	250	De beschrijving van de geschiedenis van het bedrijf en de toekomstige groei voor de makelaar.
Bedrijfsoverzicht	Tekst	250	Bevat aanvullende informatie over de makelaar.
Gemaakt	Tekst	30	Deze informatie wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd: de naam van de persoon die het makelaarprofiel heeft gemaakt, gevolgd door de

			datum.
Faxnummer	Telefoon	35	Het faxnummer van de makelaar
Gewijzigd	Tekst	30	Deze informatie wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd: de naam van de persoon die het makelaarprofiel voor het laatst heeft gewijzigd, gevolgd door de datum.
Partner	Keuzelijst	30	De naam van de makelaar.
Telefoonnr.	Telefoon	35	Het telefoonnummer van de makelaar.
Primair adres	Tekst	50	Het primaire adres van de makelaar.
Subkanaal	Keuzelijst	30	De dekking van de makelaar. Geldige standaardwaarden zijn: 'Globaal', 'Lokaal', 'Regionaal', 'Groothandel'.
Segmentering	Keuzelijst	30	De segmentering van de makelaar. Geldige standaardwaarden zijn: 'Commercieel', 'Groei' en 'Detailhandel'.
Rayon/regionale structuur	Tekst	250	Het rayon of de regionale structuur voor de makelaar.
Website	Tekst	100	De URL naar een pagina met aanvullende informatie over het makelaarprofiel.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Makelaarprofielvelden](#) (op pagina 639)

Bedrijfsplanvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u bedrijfsplanvelden in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor typen veldgegevens [voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). U moet de volgende gegevens over importeren doornemen voordat u gaat importeren.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard bedrijfsplan Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Valuta	Keuzelijst	20	Geen
Omschrijving	Opmerking	250	Geen
Wisseldatum	Datum	7	Geen
Aantekeningen	Tekst	250	Geen
Verkoopkansen	Tekst	250	Geen
Bovenliggende naam plan	Tekst	15	Het referentieveld voor het bewaren van de bedrijfsplanobject-ID.
Periode	Tekst	15	Het referentieveld voor het bewaren van de periodeobject-ID.
Planomzet	Valuta	22	Geen
Naam product	Tekst	15	Het referentieveld voor het opslaan van de productobject-ID.
Status	Keuzelijst	30	Geen
Sterke punten	Tekst	250	Geen
Nadelen	Tekst	250	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen
Zwakke punten	Tekst	250	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Campagnevelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u campagnes in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie heeft voorrang op de richtlijnen voor veldgegevenstypen. Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444) voor meer informatie. Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als

u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardcampagne Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Werkelijke kosten	Valuta	15	Geen
Publiek	Tekst	2000	Geen
Gebudgetteerde kosten	Valuta	15	Geen
Valuta campagne	Keuzelijst	15	Geen
E-mail campagne	Tekst	50	Geen
Naam campagne	Tekst	50	Standaard een verplicht veld.
Telefoonnr. campagne	Telefoon	40	Geen
Type campagne	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Evenement - Overig', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehuurd', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern', 'Website' en 'Overig'.
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt het ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximum limiet van 16.350 tekens.
Einddatum	Datum	7	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Aantal beoogde leads	Geheel getal	Niet van toepassing	Geen
Doelstelling	Tekst	2000	Geen
Aanbieding	Tekst	255	Geen
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.

Standaardcampagne Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Omzetdoel	Valuta	15	Geen
Broncode	Tekst	30	Standaard een verplicht veld.
Begindatum	Datum	7	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Gepland', 'Actief', 'Voltooid'

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Campagnevelden: voorbereiding importeren](#) (zie "[Campagnevelden: importeren voorbereiden](#)" op pagina 1472)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor ontvangers van campagne: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u ontvangers van campagnes in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Als u velden voor ontvangers van campagne wilt importeren, moet u ten minste de externe ID van de relatie en de campagnenaam opgeven.

Standaardveldnaam productcategorie	Gegevenstype	Maximale lengte
Leveringsstatus	Tekst	30

Standaardveldnaam productcategorie	Gegevens type	Maximale lengte
Status reactie	Tekst	30
Naam campagne	Tekst	100
Volledige naam relatie	Tekst	255
Externe ID van campagne	Tekst	30
Externe ID van relatie	Tekst	30
Omschrijving	Tekst	250

Certificeringsvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u certificeringsgegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam certificeringsveld	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Beschikbaar van	Datum	7	Geen.
Beschikbaar tot	Datum	7	Geen.
Certificeringskosten	Valuta	22	Geen.
Certificerings-ID	Tekst	50	U kunt het beste een unieke interne ID voor de certificering gebruiken.
Bedrijf	Tekst	50	Geen.
Relatie	Keuzelijst	15	Gebruik dit veld als de certificeringsrelatie al in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Omschrijving	Tekst	250	Geen.
E-mail	Tekst	50	Het e-mailadres van de certificeringsrelatie.
Voornaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om alleen de voornaam van de certificeringsrelatie op te geven als de relatie niet in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Achternaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om alleen de achternaam van de certificeringsrelatie op te geven wanneer deze niet in

			Oracle CRM On Demand staat.
Naam	Tekst	50	De naam van de certificering.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	30	Geen.
Betalingsopties	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Cheque', 'Creditcard', 'Contant' en 'Verdiende fondsen'.
Telefoon	Telefoon	40	Het telefoonnummer voor de certificeringsrelatie.
Primair product	Keuzelijst	15	Geen.
Primaire productcategorie	Keuzelijst	15	Geen.
Te verlengen	Selectievakje	1	Geen.
Status	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Concept', 'Gepland', 'Beschikbaar', 'Verouderd' en 'Inactief'.
Type	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Pre-sales', 'Post-sales', 'Technisch', 'Service', 'Installatie', 'Upgrade', 'Ontwerp' en 'Beveiliging'.
Geldigheid (maanden)	Nummer	22	Geen.
Website	Tekst	100	De URL naar een pagina met aanvullende certificeringsinformatie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Certificeringsvelden](#) (op pagina 453)

Velden voor certificeringsaanvragen: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aanvraaggegevens voor certificeringen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Veldnaam standaardcertificeringsaanvraag	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam kandidaat	Keuzelijst	15	Geen.
Datum kandidaat	Datum	7	Geen.
Naam certificering	Keuzelijst	15	Geen.
Nummer certificering	Tekst	50	Nummers van certificeringen zijn meestal uniek.
Status certificering	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'.
Omschrijving	Tekst	250	Geen.
Vervaldatum	Datum	7	Geen.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Plan	Keuzelijst	15	Geen.
Aanvraagdatum	Datum	7	In dit veld wordt standaard de datum weergegeven waarop de record is gemaakt. Indien gewenst kunt u de datum na het maken van de record wijzigen.
Te verlengen	Selectievakje	1	Geen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Certificeringsvelden](#) (op pagina 453)

Velden voor 'Claim': voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u claims in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor claimgegevens.

Veldnaam claim	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Mogelijkheid om te werken	Keuzelijst	30	Geen
Adres	Tekst	200	Geen
Adresregel 1	Tekst	100	Geen
Adresregel 2	Tekst	100	Geen
Hoogte van aansprakelijkheid	Valuta	22	Geen
Hoogte van verlies	Valuta	22	Geen
Bij gebrek	Keuzelijst	30	Geen
Zakelijke rekening	Tekst	15	De niet in beheer zijnde instelling (zakelijke rekening) die aan deze records is gekoppeld.
Zakelijke rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Verliescategorie	Keuzelijst	30	Geen
Plaats	Tekst	50	Geen
Claimnummer	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Klasse medewerker	Keuzelijst	30	Geen
Afsluitdatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
Opmerkingen	Tekst	250	Geen
Bedrijf: ID extern systeem	Tekst	30	Ook bekend als de externe unieke ID.
Voorwaarden	Tekst	50	Geen
Relatie	Tekst	15	Geen
Relatie: ID extern systeem	Tekst	30	Geen

Veldnaam claim	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Land	Tekst	30	Geen
Regio	Tekst	50	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Datum waarop werkgever op hoogte was van claim	Datum	Niet van toepassing	Geen
Datum waarop werkgever op hoogte was van letsel	Datum	Niet van toepassing	Geen
Aantal medewerkers met letsel	Nummer	22	Geen
Gebeurtenisnr.	Tekst	50	Geen
Wisseldatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Naam ziekenhuis	Tekst	50	Geen
Huishouden	Tekst	15	Geen
Huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Letsel onder werktijd?	Keuzelijst	30	Geen
Soort verlies	Keuzelijst	30	Geen
Bron aansprakelijkheid	Keuzelijst	30	Geen
Activiteit	Keuzelijst	30	Geen
Locatie van verlies	Keuzelijst	30	Geen
Verliescode	Keuzelijst	30	Geen
Datum/tijd verlies	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Omschrijving verlies	Tekst	16.350	Als het veld 'Omschrijving' van het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt de tekst ingekort tot deze nog maar 16.252 tekens bevat.

Veldnaam claim	Gegevenst ype	Maximale lengte	Opmerkingen
Type verlies	Keuzelijst	30	Geen
Code medisch letsel	Keuzelijst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Lichaamsdeel met letsel	Keuzelijst	30	Geen
Aantal personen met letsel	Nummer	22	Geen
Plaats van letsel	Keuzelijst	30	Geen
Politieregio	Tekst	50	Geen
Nummer politierapport	Tekst	50	Geen
Polis	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Polis: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de polis die aan deze record is gekoppeld.
Postcode	Tekst	30	Geen
Provincie	Tekst	50	Geen
Relatie met verzekerde	Keuzelijst	30	Geen
Rapportdatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
Rapportnummer	Tekst	50	Geen
Gemeld door	Keuzelijst	30	Geen
Contactgegevens	Tekst	50	Geen
Provincie	Tekst	10	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Tijdstip overlijden	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Type letsel	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Relatievelden: voorbereiding importeren

Als u afzonderlijke bestanden moet importeren voor uw accounts en relaties, moet u eerst de accounts importeren en vervolgens de relaties. Zorg dat het importbestand voor de relaties geldige accountnamen uit het importbestand voor de accounts bevat.

Als u alleen een importbestand 'Relaties' hebt, worden accountrecords gemaakt op basis van de accountnaamgegevens die worden aangetroffen in het veld 'Accountnaam' in het importbestand 'Relaties'. Als de relatierecord alternatieve adresgegevens bevat, wordt in Oracle CRM On Demand een nieuwe account gemaakt en wordt bij het verzendadres het alternatieve adres ingevuld. Het factuuradres blijft leeg.

Wanneer meer dan één relatie aan dezelfde account is gekoppeld, worden de adresvelden van de account ingesteld op de waarden voor het alternatieve adres die zijn gekoppeld aan de eerste relatie die voor die account is geïmporteerd. Als de eerste geïmporteerde relatie geen alternatieve adresgegevens bevat, maar volgende records *wel*, worden de adresvelden van de account leeggelaten, omdat alleen naar de eerste geïmporteerde relatie wordt gekeken bij het instellen van de waarden voor de adresgegevens van de account. Als u alleen een importbestand voor relaties gebruikt, moet u daarom voor het importeren eerst de gegevens sorteren op 'Naam account' en vervolgens zorgen dat de eerste relatie voor elke accountnaam het adres bevat dat u voor de account wilt gebruiken.

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aantekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	100	De tekst voor dit veld is een van de verschillende velden die worden gebruikt voor overeenkomst met een bestaande accountrecord. Als geen overeenkomst wordt gevonden, wordt het veld 'Naam account' voor een nieuwe account aangemaakt bij het importeren van de relatie. Zie Dubbele records en externe ID's (op pagina 1426) voor meer informatie.
Externe ID van	Tekst	30	Geen

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
account			
Accountlocatie	Tekst	50	De tekst voor dit veld is een van de verschillende velden die worden gebruikt voor overeenkomst met een bestaande accountrecord. Zie Dubbele records en externe ID's (op pagina 1426) voor meer informatie.
Naam assistent	Tekst	50	Geen
Telefoonnummer assistent	Telefoon	40	Geen
Gunstigste tijd voor gesprek	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'In de voormiddag', 's Ochtends vroeg', 'Avond', 'In de namiddag', 's Ochtends' en 'Zaterdag'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Gespreksfrequentie	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Niet waargenomen', '1-2 keer per jaar', '3-4 keer per jaar' en '>5 keer/jaar'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Nr mobiele telefoon	Telefoon	40	Geen
Klant sinds	Datum	Niet van toepassing	Het veld wordt automatisch gevuld met de huidige datum zodra de waarde 'Client' is geselecteerd in de vervolgkeuzelijst 'Type relatie'.
Relatie-adres 1	Tekst	200	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor een omschrijving van het toewijzen van adresvelden per land.
Contactadres 2, 3	Tekst	100 elk	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor een omschrijving van het toewijzen van adresvelden per land.
Plaats relatie	Tekst	50	Geen

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Land relatie	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn de namen van alle landen in de wereld. De geldige waarde voor de Verenigde Staten is 'VS'. De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Valuta relatie	Keuzelijst	20	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Postbus/sorteercode relatie	Tekst	50	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens toewijzen aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Provincie relatie	Tekst	50	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens (of andere equivalenten voor de staten in de VS) toewijzen aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Type relatie	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Prospect', 'Klant', 'Partner' en 'Concurrent'
Staat VS relatie	Keuzelijst	2	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren.
Postcode relatie	Tekst	30	Geen
Kredietwaardigheid	Nummer	22	Specifiek voor Oracle CRM On Demand

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			Financial Services Edition.
Valuta	Keuzelijst	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Huidige investeringsmix	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Agressief', 'Gematigd' en 'Conservatief'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Klant-ID	Tekst	11	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geboortedatum	Datum	7	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Titel	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Doctor', 'M.D.', 'D.O.', 'MBA', 'RN', 'R.T.', 'Gewone apotheker', 'Master of Science', 'Tandarts', 'LPN' en 'Master of Public Health'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Afdeling	Tekst	75	Geen
Omschrijving	Tekst	16,350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximumlimiet van 16.350 tekens.
E-mail	Tekst	100	Geen
Ervaringsniveau	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Geen', 'Beperkt', 'Goed' en 'Uitgebreid'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Voornaam	Tekst	50	Dit veld is standaard verplicht. Zorg dat alle records een waarde in dit veld hebben voordat u gaat importeren.
Furigana -	Tekst	50	De Furigana-equivalent van Kanji

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
voornaam			(alleen voor Japans).
Furigana - achternaam	Tekst	50	De Furigana-equivalent van Kanji (alleen voor Japans).
Geslacht	Keuzelijst	1	Standaardwaarden zijn 'F' en 'M'. U kunt deze keuzelijst bewerken. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Telefoon privé	Telefoon	40	Geen
Woningwaarde	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Investeringshorizon	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Korte termijn', 'Middellange termijn' en 'Lange termijn'. U kunt deze keuzelijst bewerken. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Functietitel	Tekst	75	Geen
Datum laatste gesprek	Datum/tijd		Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Achternaam	Tekst	50	Dit veld is standaard verplicht. Zorg dat alle records een waarde in dit veld hebben voordat u gaat importeren.
Bron lead	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Evenement - Overig', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehoord', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern', 'Website' en 'Overig'.
Belangrijke gebeurtenis	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Huwelijk', 'Geboorte kind', 'Pensioen', 'Scheiding' en 'Overig'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk gegevens te importeren in dit veld. De veldwaarde kan alleen rechtstreeks in de toepassing worden ingesteld (op de bewerkingspagina van de relatie).

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe ID manager	Tekst	30	Geen
Burgerlijke staat	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Ongehuwd', 'Gescheiden', 'Gehuwd', 'Partner', 'Uit elkaar', 'Weduwe/weduwnaar' en 'Weduwnaar'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Marktpotentieel	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Initialen	Tekst	50	Geen
Gewijzigd door	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk de waarde van dit veld in te stellen tijdens het importeren. De waarde wordt automatisch ingesteld door de toepassing.
Dhr./Mevr.	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'Mej.', 'Dhr.', 'Mevr.' en 'Dr.'
Nooit e-mailen	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Doelstelling	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Behoud van kapitaal', 'Inkomen', 'Inkomen/groei', 'In balans', 'Groei', 'Agressieve groei' en 'Internationale diversificatie'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Inschrijven	Selectievakje	Niet van toepassing	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Uitschrijven	Selectievakje	Niet van toepassing	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eigen/Huren	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Eigen' of 'Huur'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de 'Aanmeld-ID gebruiker' voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de import uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de import uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Hoofddoel	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Sparen voor studie kind', 'Sparen voor studie', 'Nieuw huis', 'Rijkdom vergaren', 'Nalatenschapsplanning', 'Activa behouden' en 'Pensioen'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privé	Selectievakje	Niet van toepassing	Dit veld moet zijn ingeschakeld als u wilt dat de relatie alleen zichtbaar is voor de accounteigenaar.
Beroep	Tekst	50	Geen.
Gekwalificeerde datum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen.
Risicoprofiel	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Geen risico', 'Risico nemen', 'Conservatief', 'Gematigd' en 'Agressief'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Referentie van	Keuzelijst	101	Geen.
Route	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Route 1', 'Route 2', 'Route 3' en 'Route 4'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk / boeren', 'Grootschalige detailhandel', 'Rijk', 'Hoogste nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zelfstandig	Selectievakje	Niet van toepassing	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Broncampagne	Keuzelijst	100	De campagne waarmee de relatie is gegenereerd.
Status	Keuzelijst	30	In deze kolom wordt de status opgeslagen van een klant of relatie. De volgende waarden zijn toegestaan: 'Actief', 'Opgeslagen - in behandeling' en 'Opgeslagen - gesloten'.
Tariefgroep	Nummer	22	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Goud', 'Zilver', 'Brons', 'Top 100', 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tijdzone	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige standaardwaarden.
Totale activa	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale onkosten	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale inkomsten	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standaardveldnaam relaties	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Totale passiva	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Netto materieel actief	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Keuzelijst	30	Standaardwaarden zijn 'Prospect', 'Klant', 'Partner' en 'Concurrent'.
Faxnr werk	Telefoon	40	Geen
Telefoon werk	Telefoon	40	Geen
Verkopen JTH	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Relatievelden](#) (op pagina 228)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor licenties relatie voor staat/provincie: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u licenties relatie voor staat/provincie importeert in Oracle CRM On Demand. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen in dit onderwerp. [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard licentie relatie voor staat/provincie Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Relatie	Tekst	15	Geen
Vervaldatum	Tekst	7	De datum waarop de medische licentie voor deze relatie vervalt, indien bekend.

Standaard licentie relatie voor staat/provincie Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Licentienummer	Tekst	30	Het vereiste licentienummer voor de relatie in de desbetreffende staat/provincie.
Provincie	Tekst	30	Een staat/provincie in de Verenigde Staten of een staat/provincie in Canada (optioneel).
Status	Tekst	30	De standaardwaarden voor de status van de licentie zijn: Leeg, Actief, of Vervallen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 479)

Relatieteamvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u relatieteams in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardteam relatie Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Toegang relatie	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'AlleenLezen', 'Bewerken', 'Volledig', 'Geen toegang'. U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Volledige naam relatie	Tekst	60	Geen

Standaardteam relatie Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Teamrol	Tekst	20	Geldige standaardwaarden: 'Eigenaar', 'Uitvoerende beheerder', 'Consultant', 'Partner', 'Overig'
Gebruikers-ID	Tekst	50	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Externe ID van gebruiker	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 92)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden inschrijving voor cursus: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u voorraadcontrole rapporten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u gegevens importeert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Veldnaam standaardcursusinschrijving	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam kandidaat	Keuzelijst	15	Geen.
Voltooiingsdatum	Datum	22	Geen.
Naam cursus	Keuzelijst	15	We raden u aan om een unieke cursusnaam te kiezen.
Omschrijving	Tekst	250	Geen.
Inschrijvingsdatum	Datum	22	In dit veld wordt standaard de huidige datum weergegeven tijdens het maken van de record, maar u kunt deze datum na het maken van de record wijzigen.

Inschrijvingsnummer	Tekst	100	Geen.
Inschrijvingsstatus	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn als volgt: Ingeschreven, Voltooid en Niet voltooid.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Aanbiedingspartner	Keuzelijst	15	Het externe bedrijf waarbij de kandidaat zich voor de cursus inschrijft. De invoer is meestal afkomstig uit de lijst van aanbiedingspartners voor de cursus.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Cursusvelden](#) (op pagina 432)

Cursusvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u cursusgegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam cursusveld	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Beschikbaar van	Datum	7	Geen.
Beschikbaar tot	Datum	7	Geen.
Bedrijf	Tekst	100	Het bedrijf waar de cursusrelatie werkt.
Relatie	Keuzelijst	15	Gebruik dit veld als de cursusrelatie al in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Cursusgeld	Valuta	22	Geen.
Cursus-ID	Tekst	30	U wordt aangeraden een unieke interne ID voor de cursus te gebruiken, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.

Cursusduur (dagen)	Nummer	22	Geen.
Omschrijving	Tekst	255	Geen.
Duur (uren)	Nummer	22	Geen.
E-mail	Tekst	100	Het e-mailadres van de cursusrelatie.
Examen	Keuzelijst	15	Geen.
Voornaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om alleen de voornaam van de cursusrelatie op te geven als de relatie niet in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Notatie	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Onder leiding van docent', 'CBT' en 'Eigen tempo'.
Practicum	Selectievakje	1	Geen.
Achternaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om alleen de achternaam van de cursusrelatie op te geven als deze niet in Oracle CRM On Demand voorkomt.
Medium	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Klaslokaal', 'Online' en 'Cd/Dvd'.
Naam	Tekst	100	We raden u aan om een unieke cursusnaam te kiezen.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Betalingsopties	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Cheque', 'Creditcard', 'Contant' en 'Verdiende fondsen'.
Telefoon	Telefoon	40	Het telefoonnummer van de cursusrelatie.
Primair product	Keuzelijst	15	Geen.
Primaire productcategorie	Keuzelijst	15	Geen.
Status	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Concept', 'Gepland', 'Beschikbaar', 'Verouderd' en 'Inactief'.
Type	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Pre-sales', 'Post-sales', 'Technisch', 'Service', 'Installatie', 'Upgrade', 'Ontwerp' en 'Beveiliging'.
Website	Tekst	100	De URL naar een pagina met aanvullende cursusinformatie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Cursusvelden](#) (op pagina 432)

Velden voor 'Dekking': importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u dekkingsgegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor dekkingsgegevens.

Veldnaam dekking	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Begin	Datum	Niet van toepassing	Geen
Relatie	Tekst	15	Geen
Relatie: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Dekking	Keuzelijst	30	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Naam dekking	Tekst	100	Geen
Product dekking	Tekst	15	Geen
Product dekking: ID extern systeem	Tekst	50	Ook bekend als de externe unieke ID.
Dekkingstatus	Keuzelijst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Aftrekbaar	Valuta	22	Geen
Einde	Datum	Niet van	Geen

Veldnaam dekking	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
		toepassing	
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Persoonlijke limiet	Valuta	22	Geen
Verzekerd bedrag	Valuta	22	Geen
Verzekerd eigendom	Tekst	30	Geen
Verzekerd eigendom: ID extern systeem	Tekst	50	Ook bekend als de externe unieke ID.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Polis	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Polis: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Totale limiet	Valuta	22	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Aangepast objectveld: importeren voorbereiden

De volgende tabellen bevatten specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aangepaste objectvelden voor aangepaste objecten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Aangepast object 01, aangepast object 02 en aangepast object 03

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor aangepast object 01, aangepast object 02 en aangepast object 03.

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Naam	Tekst	50
Accountlocatie	Tekst	50
Omschrijving	Tekst	16.350
Aangepaste objecten 04-15	Tekst	50
Externe unieke ID's voor aangepaste objecten 04-15	Tekst	30
Integratie-ID	Tekst	30
Externe unieke ID	Tekst	30
Eigenaar	E-mail	50
Valuta	Tekst	20
Snel zoeken 1	Tekst	50
Snel zoeken 2	Tekst	50
Geïndexeerde keuzelijst 1	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 2	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 3	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 4	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 5	Tekst	30
Geïndexeerd getal	Getal	16
Geïndexeerde datum	Datum/tijd	32
Geïndexeerde valuta	Valuta	25
Geïndexeerd selectievakje	Booleaanse waarde	1
Type	Tekst	30

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Account	Tekst	100
Campagne	Tekst	100
Relatie	Tekst	255
Aangepast object 01	Tekst	50
Aangepast object 02	Tekst	50
Aangepast object 03	Tekst	50
Dealer	Tekst	100
Fonds	Tekst	50
Huishouden	Tekst	50
Lead	Tekst	255
Gebeurtenis medische opleiding	Tekst	50
Verkoopkans	Tekst	100
Portefeuille	Tekst	100
Product	Tekst	100
Serviceaanvraag	Tekst	64
Oplossing	Tekst	100
Voertuig	Tekst	100
Externe ID van account	Tekst	30
Externe ID van campagne	Tekst	30
Externe ID van relatie	Tekst	30
Externe ID van aangepast object 01	Tekst	30
Externe ID van aangepast object 02	Tekst	30
Externe ID van aangepast object 03	Tekst	30
Externe ID van lead	Tekst	30
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30
Externe ID van eigenaar	Tekst	30
Externe ID van portefeuille	Tekst	30
Externe ID van product	Tekst	30

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Externe ID van serviceaanvraag	Tekst	30
Externe ID van oplossing	Tekst	30

Aangepaste objecten 04 en hoger

De informatie in de volgende tabel is uitsluitend geldig voor aangepaste objecten 04 en hoger.

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Account	Tekst	100
Activiteit	Tekst	100
Campagne	Tekst	100
Aangepaste objecten 01-15	Tekst	50
Dealer	Tekst	100
Omschrijving	Tekst	16.350
Wisseldatum	Datum	30
Externe unieke ID	Tekst	30
Fonds	Tekst	50
Fondsaanvraag	Tekst	50
Huishouden	Tekst	1
Geïndexeerd selectievakje	Booleaanse waarde	1
Geïndexeerde valuta	Valuta	25
Geïndexeerde datum	DatumTijd	32
Geïndexeerd getal	Getal	16
Geïndexeerde keuzelijst 1	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 2	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 3	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 4	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 5	Tekst	30

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Integratie-ID	Tekst	30
Lead	Tekst	225
Gebeurtenis medische opleiding	Tekst	50
Naam	Tekst	50
Verkoopkans	Tekst	100
Eigenaar	E-mail	50
Portefeuille	Tekst	100
Product	Tekst	100
Snel zoeken 1	Tekst	50
Snel zoeken 2	Tekst	50
Serviceaanvraag	Tekst	64
Type	Tekst	30
Voertuig	Tekst	100
Externe unieke ID van account	Tekst	30
Externe unieke ID van activiteit	Tekst	30
Externe systeem-ID van activum	Tekst	30
Externe unieke ID van campagne	Tekst	30
Externe systeem-ID van bedrijf	Tekst	30
Externe unieke ID van relatie	Tekst	30
Externe unieke ID's van aangepaste objecten 01-15	Tekst	30
Externe unieke ID van dealer	Tekst	30
Externe unieke ID van fondsaanvraag	Tekst	30
Externe unieke ID van huishouden	Tekst	30
Externe unieke ID van verkoopkans	Tekst	30
Externe unieke ID van eigenaar	Tekst	30
Externe unieke ID van portefeuille	Tekst	30
Externe unieke ID van product	Tekst	30

Standaardnaam aangepast objectveld	Gegevenstype	Maximale lengte
Externe unieke ID van serviceaanvraag	Tekst	30
Externe unieke ID van oplossing	Tekst	30
Externe unieke ID van voertuig	Tekst	30

Velden voor 'Schade': voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u schadegegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De gegevens die in de volgende tabel staan zijn uitsluitend geldig voor schadegegevens.

Veldnaam Schade	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Claim	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Claim: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Omschrijving van schade	Tekst	16.350	Wanneer het veld 'Omschrijving' van een importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt dit ingekort tot 16.252 tekens en worden de resterende tekens toegevoegd aan de aantekeningen die aan het veld zijn gekoppeld. Voor deze aantekeningen geldt een maximum van 16.350 tekens.
Naam schade	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Omschrijving van beschadigd eigendom	Tekst	16.350	Wanneer het veld 'Omschrijving' van een importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt dit ingekort tot 16.252 tekens en worden de

Veldnaam Schade	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			resterende tekens toegevoegd aan de aantekeningen die aan het veld zijn gekoppeld. Voor deze aantekeningen geldt een maximum van 16.350 tekens.
Type beschadigd eigendom	Tekst	50	Geen
Geschat bedrag	Valuta	22	Geen
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Verzekerd eigendom	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Verzekerd eigendom: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigendomnr.	Nummer	22	Geen
Eigenaar: externe unieke ID	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Dealregistratievelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u dealregistraties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19 **1501**

u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam voor dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Status goedkeuring	Keuzelijst	30	De geldige waarden voor dit veld zijn: 'Goedkeuring in behandeling', 'Goedgekeurd', 'Afgewezen', 'Geretourneerd', 'Geannuleerd' en 'Verlopen'.
Datum goedkeuring	Datum	Niet van toepassing	Geen
Gekoppelde relatie	Keuzelijst	100	Geen
Gekoppelde klant	Keuzelijst	100	Geen
Gekoppelde lead	Tekst	100	Geen
Gekoppelde lead: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Gekoppelde lead: Voornaam	Tekst	50	Geen
Gekoppelde lead: Achternaam	Tekst	50	Geen
Gekoppelde lead: Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Gekoppelde lead: Achternaam	Tekst	50	Geen
De verkoopkans waaraan het project is gekoppeld	Keuzelijst	100	Geen
Mobiele telefoon	Tekst	40	Geen
Plaats	Tekst	50	Geen
Datum gerealiseerd	Datum	Niet van toepassing	Geen
Bedrijfsnaam	Tekst	50	Geen
Omgezet in verkoopkans	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Land	Keuzelijst	50	Geen
Huidige goedkeurder	Keuzelijst	100	Geen
Gemaakt: datum	Datum/tijd	Niet van	Geen

Standaardveldnaam voor dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
		toepassing	
Valuta	Keuzelijst	Niet van toepassing	Deze keuzelijst kan niet worden bewerkt. De door u geïmporteerde waarden moeten daarom overeenkomen met de geldige waarden.
Omvang deal	Valuta	15	Geen
Omschrijving	Tekst	255	Geen
E-mail	Tekst	50	Geen
Wisselkoers	Datum	Niet van toepassing	Geen
Vervaldatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
Externe ID	Tekst	40	Geen
Fax	Tekst	40	Geen
Definitieve goedkeurder	Keuzelijst	100	Geen
Voornaam	Tekst	50	Geen
Functietitel	Tekst	75	Geen
Achternaam	Tekst	50	Geen
Initialen	Tekst	50	Geen
Gewijzigd: datum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Dhr./Mevr.	Keuzelijst	30	Geen
Naam	Tekst	100	Dit veld is standaard verplicht. Zorg ervoor dat er bij alle records een waarde is ingevuld in dit veld, voordat u een importactie uitvoert.
Nieuwe relatie	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Nieuwe klant	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Nieuwe verkoopkans	Selectievakje	Niet van toepassing	Dit veld geeft aan of de aan de dealregistratie gekoppelde verkoopkans een nieuwe verkoopkans is.

Standaardveldnaam voor dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Volgende stap	Tekst	250	Geen
Doelstelling	Tekst	100	Geen
Gekoppelde lead: Externe unieke ID	Tekst	50	Geen
Eigenaar	Keuzelijst	30	<p>De gegevens in dit veld moeten overeenkomen met de gebruikers-ID van een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde of geen waarde bevat voor dit veld, wordt de veldwaarde ingesteld op de gebruikers-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.</p> <p>Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig importveld wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt de eigenaar voor alle geïmporteerde records ingesteld op de gebruikers-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.</p>
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Accountpartner eigenaar	Keuzelijst	100	In dit veld wordt standaard automatisch het partnerbedrijf van de eigenaar van de dealregistratie weergegeven. Dit veld is alleen-lezen. Dit veld kan niet worden bijgewerkt door het laadproces van Oracle CRM On Demand.
Oorspronkelijke accountpartner	Keuzelijst	100	De partner die de verkoopkans in eerste instantie heeft ontdekt. Deze partner is doorgaans dezelfde als de hoofdpartner, maar kan ook anders zijn. Dit veld is optioneel.
Partnerprogramma	Keuzelijst	50	Geen
Postcode	Tekst	30	Geen
Hoofdpartner	Keuzelijst	100	De primaire partner is verantwoordelijk voor de dealregistratie. Dit veld en het veld 'Locatie hoofdpartner' vormen de unieke identificatie van een partner. Dit veld mag niet leeg zijn.

Standaardveldnaam voor dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Locatie hoofdpartner	Tekst	50	De locatie van de primaire partner genoemd in de vorige cel. Dit veld en het veld 'Locatie hoofdpartner' vormen de unieke identificatie van een partner. Dit veld mag niet leeg zijn.
Productinteresse	Tekst	100	Geen
Reden afwijzing	Keuzelijst	30	Geen
Aangevraagde speciale prijs	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Provincie	Keuzelijst	30	Geen
Straat	Tekst	100	Geen
Status indiening	Keuzelijst	30	De geldige waarden voor dit veld zijn: 'Niet ingediend', 'Ingediend' en 'Ingetrokken'
Ingediend op	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Aangevraagde ondersteuning	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Telefoonnummer	Tekst	40	Geen
Type	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden voor dit veld zijn: 'Standaard' en 'Niet standaard'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Dealervelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u dealervelden in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

OPMERKING: deze sectie is specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition

Standaardveldnaam dealers	Gegevenst ype	Maximale lengte
Naam	Tekst	100
Locatie	Tekst	50
Locatie	Tekst	50
Bovenliggende dealer	Tekst	100
Status	Tekst	255
Hoofdlocatie	Tekst	50
Telefoonnr	Telefoon	40
E-mail	Tekst	50
URL	Tekst	100
Status	Tekst	30
Faxnummer	Telefoon	40
Valuta	Tekst	20
Fase	Tekst	30
Classificatie	Nummer	16
Factuuradres 1	Tekst	200
Factuuradres 2, 3	Tekst	100 elk
Plaats factuur	Tekst	50
Land factuur	Keuzelijst	30
Postbus/sorteercode factuur	Tekst	30
Provincie factuur	Tekst	50
Staat VS factuur	Keuzelijst	2
Postcode factuur	Tekst	30
Verzendadres 1	Tekst	200
Verzendadres 2, 3	Tekst	100 elk
Plaats	Tekst	50

Standaardveldnaam dealers	Gegevenst ype	Maximale lengte
Verzendland	Keuzelijst	30
Postbus/sorteercode verzending	Tekst	30
Verzendprovincie	Tekst	50
Verzendstaat VS	Keuzelijst	2
Verzendpostcode	Tekst	30
Externe unieke ID	Tekst	30
Externe ID bovenliggende dealer	Tekst	30
ID primaire eigenaar	ID	15
Type dealer	Tekst	30
Gewijzigd: datum externe ID	Datum/tijd	32
Eigenaar	E-mail	50
Gewijzigd door	Tekst	255
Rij-ID	ID	15
Integratie-ID	Tekst	30
Aangepast object <i>N</i>	Tekst	50
Geïndexeerde keuzelijst 1	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 2	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 3	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 4	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 5	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 6	Tekst	30
Geïndexeerd getal	Nummer	16
Geïndexeerde datum	Datum/tijd	32
Geïndexeerde valuta	Valuta	25
Geïndexeerde lange tekst	Tekst	255
Geïndexeerde korte tekst 1	Tekst	100
Geïndexeerde korte tekst 2	Tekst	100

Standaardveldnaam dealers	Gegevenst ype	Maximale lengte
Geïndexeerd selectievakje	Booleaanse waarde	1

Examenvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u examengegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam in examens	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Beschikbaar van	Datum	7	Geen.
Beschikbaar tot	Datum	7	Geen.
Bedrijf	Tekst	100	Geen.
Relatie	Keuzelijst	15	Gebruik dit veld als de examenrelatie al bestaat in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Tekst	255	Geen.
E-mail	Tekst	100	Het e-mailadres voor de examenrelatie.
Examenkosten	Valuta	22	Geen.
Examen-ID	Tekst	100	Zorg dat de ID voor de cursus identiek is.
Voornaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om de voornaam van de examenrelatie in te voeren alleen als de relatie niet bestaat in Oracle CRM On Demand.
Indeling	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Meerdere keuzes', 'Vraag & antwoord' en 'Gemengd'.
Beoordelingsmethode	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Cijfers', 'Punten' en 'Scores'.
Achternaam	Tekst	50	Gebruik dit veld om de achternaam van de examenrelatie in te voeren alleen als de relatie niet bestaat in Oracle CRM On Demand.
Maximumscore	Nummer	22	Geen.

Gemiddeld	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Via computer', 'Op papier' en 'Gemengd'.
Naam	Tekst	100	Zorg dat de examennaam uniek is.
Aantal vragen	Nummer	22	Geen.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Voldoende	Nummer	22	Geen.
Betalingsopties	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Cheque', 'Creditcard', 'Contant' en 'Verdiende fondsen'.
Telefoon	Telefoon	40	Het telefoonnummer voor de examenrelatie.
Primair product	Keuzelijst	15	Geen.
Primaire productcategorie	Keuzelijst	15	Geen.
Status	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Concept', 'Gepland', 'Beschikbaar', 'Verouderd' en 'Inactief'.
Toegestane tijd (minuten)	Nummer	22	Geen.
Type	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn: 'Gecontroleerd' en 'Online'. Een examen wordt als <i>gecontroleerd</i> beschouwd wanneer de kandidaten tijdens het examen worden gecontroleerd.
Geldigheid (maanden)	Nummer	22	Geen.
Website	Tekst	100	De URL naar een pagina die aanvullende examengegevens bevat.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Examenvelden](#) (op pagina 442)

Velden voor examenregistratie: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u examenregistratiegegevens in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Veldnaam standaardexamenregistratie	Veldtype	Maximale lengte	Opmerkingen
Beheerpartner	Keuzelijst	15	Het externe bedrijf dat het examen beheert. De invoer is meestal afkomstig uit de lijst met beheerpartners voor het examen.
Naam kandidaat	Keuzelijst	15	Geen.
Voltooiingsdatum	Datum	7	Geen.
Omschrijving	Tekst	255	Geen.
Naam examen	Keuzelijst	15	Geen.
Behaalde cijfer	Tekst	50	Geen.
Doelstelling	Keuzelijst	15	Geen.
Eigenaar	Keuzelijst	15	Geen.
Behaalde score	Nummer	22	Geen.
Score vervalt op	Datum	7	Geen.
Registratiedatum	Datum	7	In dit veld wordt de huidige datum weergegeven tijdens het maken van de record, maar u kunt deze datum na het maken van de record wijzigen.
Registratienummer	Tekst	50	Examenregistratienummers zijn meestal uniek.
Status registratie	Keuzelijst	30	De geldige standaardwaarden zijn als volgt: Geregistreerd, Geslaagd en Gezakt.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Examenvelden](#) (op pagina 442)

Velden voor 'Rekening': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u rekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De gegevens in de volgende tabel zijn alleen geldig voor rekeningen.

Veldnaam rekening	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Rekeninghouder	Tekst	15	Geen
Rekeninghouder: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Saldo	Valuta	22	Geen
Balans per	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Filiaal	Tekst	15	Geen
Filiaal: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Zakelijke rekening	Tekst	15	Geen
Zakelijke rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Campagne	Tekst	15	Geen
Campagne: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Omschrijving	Tekst	16.350	Als het veld 'Omschrijving' van het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt de tekst ingekort tot deze nog maar 16.252 tekens bevat.
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe ID	Tekst	50	Geen

Veldnaam rekening	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Rekening	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Rekeningnummer	Tekst	50	Geen
Financieel adviseur	Tekst	15	Geen
Financieel adviseur: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Niet in beheer	Booleaanse waarde	1	Geen
Niet in beheer - instelling	Tekst	15	Geen
Niet in beheer - instelling: ID extern systeem	Tekst	30	De externe unieke ID van de niet in beheer zijnde instelling (zakelijke rekening) die aan deze record is gekoppeld.
Thuisfiliaal	Keuzelijst	30	Geen
Huishouden	Tekst	15	Geen
Huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Gezamenlijk	Booleaanse waarde	1	Geen
Datum open	Datum	Niet van toepassing	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Bovenliggende rekening: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de rekening die aan deze record is gekoppeld
Portefeuille: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Primaire relatie	Booleaanse waarde	1	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Rekeninghouders': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u portefeuilles rekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De gegevens in de volgende tabel zijn alleen geldig voor rekeninghouders.

Veldnaam rekeninghouder	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Zakelijke rekening	Tekst	15	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Zakelijke rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Rekening	Tekst	15	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Rekening: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de rekening die aan deze record is gekoppeld
Rekeninghouder	Tekst	15	Geen
Rekeninghouder: ID extern	Tekst	30	Geen

Veldnaam rekeninghouder	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
systeem			
Naam rekeninghouder	Tekst	50	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Huishouden	Tekst	15	Geen
Huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Datum indiensttreding	Datum	Niet van toepassing	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Primaire relatie	Booleaanse waarde	1	Geen
Rol	Keuzelijst	30	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Portefeuille': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u portefeuilles voor financiële rekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444) Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor portefeuillegegevens.

Veldnaam portefeuilles	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
------------------------	--------------	-----------------	-------------

Veldnaam portefeuilles	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Rekening	Tekst	15	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Rekening: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de rekening die aan deze record is gekoppeld
Naam portefeuille rekening	Tekst	50	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Financieel product	Tekst	15	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record
Financieel product: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van het financiële product die aan deze record is gekoppeld.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Prestaties	Tekst	22	Geen
Inkoopdatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Inkoopprijs	Valuta	22	Geen
Hoeveelheid	Nummer	22	Geen
Waarde	Valuta	22	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Financieel plan': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u financiële plannen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444) Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Financieel plan

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor financiële plannen.

Veldnaam financieel plan	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Goedgekeurd door relatie	Booleaanse waarde	1	Geen
Zakelijke rekening	Tekst	15	Geen
Zakelijke rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Campagne	Tekst	15	Geen
Campagne: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Relatie	Tekst	15	Geen
Relatie: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Omschrijving	Tekst	16.350	Als het veld 'Omschrijving' van het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt de tekst ingekort tot deze nog maar 16.252 tekens bevat.
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen

Veldnaam financieel plan	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Rekening	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Rekening: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de rekening die aan deze record is gekoppeld
Naam financieel plan	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Huishouden	Tekst	15	Geen
Huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Portefeuille	Tekst	15	Geen
Portefeuille: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Verzonden naar relatie	Booleaanse waarde	1	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Financieel product': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u financiële producten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het](#)

[importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor financiële producten.

Veldnaam financieel product	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Categorie	Keuzelijst	30	Geen
Klasse	Keuzelijst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Huidige prijs	Valuta	20	Geen
Huidige prijs voor het laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing.	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
ID financieel product	Tekst	50	Geen
Naam financieel product	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Overzicht financieel product	Tekst	16.350	Als het veld 'Omschrijving' van het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt de tekst ingekort tot deze nog maar 16.252 tekens bevat.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
ID MDM Product Hub	Tekst	50	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Bovenliggend financieel	Tekst	15	Geen

Veldnaam financieel product	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
product			
Bovenliggend financieel product: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van het bovenliggende financiële product dat aan deze record is gekoppeld.
Bovenliggend financieel product: systeem-ID	Tekst	50	Ook bekend als de externe unieke ID.
Prijsbron	Tekst	50	Ook bekend als de huidige prijsbron.
Productcatalogus	Tekst	250	Geen
Product-URL	Tekst	250	Geen
Subklasse	Keuzelijst	30	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Financiële transactie': importactie voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u financiële transacties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor financiële transacties.

Veldnaam financiële transactie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen

Veldnaam financiële transactie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Wisseldatum	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Rekening	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Rekening: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de rekening die aan deze record is gekoppeld
Financieel product	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Financieel product: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van het financiële product die aan deze record is gekoppeld.
Bovenliggend item financiële transactie	Tekst	15	Geen
Bovenliggend item financiële transactie: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van het financiële product die aan deze record is gekoppeld.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Hoeveelheid	Nummer	22	Geen
Transactiedatum/tijd	Datum/tijd		Geen
Transactie-ID	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende

Veldnaam financiële transactie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			record.
Transactieperiode	Tekst	50	Geen
Transactieprijs	Valuta	22	Geen
Transactiebron	Tekst	50	Geen
Transactietype	Keuzelijst	30	Geen
Waarde	Valuta	22	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Verzekerd eigendom': importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u gegevens van verzekerd eigendom in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor gegevens over verzekerde eigendommen.

Veldnaam verzekerd eigendom	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Bedrag	Valuta	22	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer het veld 'Omschrijving' van een importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt dit ingekort tot 16.252 tekens en worden de resterende tekens toegevoegd aan de aantekeningen die aan het veld zijn gekoppeld. Voor deze aantekeningen geldt een maximum van

Veldnaam verzekerd eigendom	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			16.350 tekens.
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Polis	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Polis: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de polis die aan deze record is gekoppeld.
Volgorde	Nummer	22	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Type	Keuzelijst	30	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voorraadcontrolerapport: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u voorraadcontrolerapporten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam voor voorraadcontrolerapport	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
--	--------------	-----------------	-------------

Standaardveldnaam voor voorraadcontrole rapport	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Opmerkingen	Aantekening	255	Geen
Voltooiingsdatum	Datum/tijd	7	Geen
Voorraadperiode	Tekst	15	Het referentieveld voor de object-ID van de voorraadperiode.
Reden	Keuzelijst	30	Geen
Datum gerapporteerd	Datum/tijd	7	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voorraadperiode: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u velden voorraadperiode in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor veldgegevenstypen [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard voorraadperiode Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Actief	Booleaanse waarde	1	Dit veld geeft aan of de voorraadperiode actief of inactief is.
Einddatum	Datum/tijd	7	Dit veld is leeg, als de voorraadperiode actief is.
Afgestemd	Booleaanse waarde	1	Dit veld geeft aan of de voorraadperiode is afgestemd of niet.
Begindatum	Datum/tijd	7	Begindatum van de voorraadperiode.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Betrokken partijen': voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u gegevens van betrokken partijen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor gegevens van betrokken partijen.

Veldnaam betrokken partij	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Claim	Tekst	15	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Claim: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Relatie	Tekst	15	Het vooraf gedefinieerde veld voor de overeenkomende record. Het veld 'Relatie' bevat een samenvoeging van de achternaam en de voornaam van de relatie.
Relatie: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Wisseldatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Omschrijving letsel	Tekst	16350	Wanneer het veld 'Omschrijving' van een importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt dit ingekort tot 16.252 tekens en worden de resterende tekens

Veldnaam betrokken partij	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			toegevoegd aan de aantekeningen die aan het veld zijn gekoppeld. Voor deze aantekeningen geldt een maximum van 16.350 tekens.
Samenvatting letsel	Tekst	250	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Naam betrokken partij	Tekst	50	Geen
Locatie	Keuzelijst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	15	De eigenaar van de record.
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Rol	Keuzelijst	30	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record.
Rol bij ongeluk	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Leadvelden: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u leads in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444) Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Eigenaar	Tekst	50	Geen

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Jaaromzet	Valuta	15	Geen
Geschatte inkomsten	Valuta	15	Dit bedrag is het geschatte jaarinkomen.
Gekoppelde account	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk gegevens te importeren in dit veld. De veldwaarde kan alleen rechtstreeks in de toepassing worden ingesteld (op de bewerkingspagina van de lead).
Gekoppelde relatie	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk gegevens te importeren in dit veld. De veldwaarde kan alleen rechtstreeks in de toepassing worden ingesteld (op de bewerkingspagina van de lead).
Gekoppelde dealregistratie	Tekst	100	Geen
Gekoppelde dealregistratie: externe ID	Tekst	50	Geen
De verkoopkans waaraan het project is gekoppeld	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk gegevens te importeren in dit veld. De veldwaarde kan alleen rechtstreeks in de toepassing worden ingesteld (op de bewerkingspagina van de lead).
Factuuradres 1	Tekst	200	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Factuuradres 2, 3	Tekst	100 elk	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Plaats factuur	Tekst	50	Geen
Land factuur	Keuzelijst	30	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is VS. De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Postbus/sorteercode factuur	Tekst	30	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			adresgegevens toewijzen aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk' (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Provincie factuur	Tekst	30	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, moet u de volgende adresgegevens (of andere equivalenten voor de staten in de VS) toewijzen aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest'.
Staat VS factuur	Keuzelijst	2	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (twee hoofdletters). De toepassing staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren.
Postcode factuur	Tekst	50	Geen
Campagne	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Deze waarde wordt opgegeven wanneer de importassistent voor leads van Oracle CRM On Demand wordt gebruikt. Het is niet mogelijk rechtstreeks waarden in te stellen voor het veld 'Campagne' in de importgegevens.
Externe ID van campagne	Tekst	30	Geen
Nr. mobiele telefoon	Telefoon	40	Geen
Bedrijf	Tekst	100	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Gemaakt door	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk de waarde van dit veld in te stellen tijdens het importeren. De waarde wordt automatisch ingesteld door de toepassing.
Geboortedatum	Datum	Niet van toepassing	Geen

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximumlimiet van 16.350 tekens.
E-mail	Tekst	100	Geen
Geschatte sluitdatum	Datum	7	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Voornaam	Tekst	50	Dit veld is standaard verplicht. Zorg dat alle records een waarde in dit veld hebben voordat u gaat importeren.
Furigana - voornaam	Tekst	50	De Furigana-equivalent van Kanji (alleen voor Japans).
Furigana - achternaam	Tekst	50	De Furigana-equivalent van Kanji (alleen voor Japans).
Branche	Keuzelijst	50	<p>Oracle CRM On Demand staat geen wijzigingen toe van de geldige waarden voor dit veld. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren. Uw bedrijfsbeheerder voor Oracle CRM On Demand kan ook een aangepast veld 'Lead' maken met de geldige waarden die u in uw importgegevens verwacht. Hierdoor kunt u uw gegevens in dat aangepaste veld importeren in plaats van in dit veld.</p> <p>Geldige standaardwaarden: 'Auto-industrie', 'Energie', 'Financiële dienstverlening', 'High-tech', 'Fabricage', 'Overig', 'Farmaceutische bedrijven', 'Detailhandel', 'Services' en 'Telecommunicatiebedrijven'</p>
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Functietitel	Tekst	75	Geen

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Achternaam	Tekst	50	Dit veld is standaard verplicht. Zorg dat alle records een waarde in dit veld hebben voordat u gaat importeren.
Valuta lead	Tekst	20	Geen
Gewijzigd door	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk de waarde van dit veld in te stellen tijdens het importeren. De waarde wordt automatisch ingesteld door de toepassing.
Dhr./Mevr.	Keuzelijst	15	Geldige standaardwaarden: 'Mej.', 'Dhr.', 'Mevr.' en 'Dr.'
Nooit e-mailen	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Volgende stap	Tekst	250	Geen
Aantal medewerkers	Geheel getal	15	Geen
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30	Geen
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.
Potentiële omzet	Valuta	15	Geen
Primair telefoonnummer	Telefoon	40	Geen
Productinteresse	Tekst	100	Geen
Beroep	Tekst	50	Dit is het opgegeven beroep.

Standaardlead Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Waardering	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'A', 'B', 'C' en 'D'
Eigenaar lead opnieuw toewijzen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Deze waarde wordt opgegeven voor alle leads in een specifieke importactie wanneer u de importassistent voor leads van Oracle CRM On Demand gebruikt. Hiermee wordt bepaald of geïmporteerde leads worden toegewezen aan een nieuwe eigenaar op basis van de toewijzingsregels voor leads die voor uw bedrijf zijn gedefinieerd.
Doorverwezen door	Keuzelijst	101	Geen
Verkoper	Keuzelijst	30	Geen
Externe ID van verkoper	Tekst	30	Geen
Bron	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Evenement - Overig', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehoord', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern', 'Website' en 'Overig'
Status	Niet van toepassing	Niet van toepassing	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De geïmporteerde waarden moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden en ze moeten voldoen aan business logic.
Website	Tekst	100	Geen
Faxnr. werk	Telefoon	40	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Leadvelden](#) (op pagina 188)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor MDF-aanvraag: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aanvragen voor marktontwikkelingsfondsen (MDF) in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u gegevens importeert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard-MDF-aanvraag dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Vooraf goedgekeurd bedrag	Nummer	22	Het totale bedrag dat de eigenaar van het merk heeft goedgekeurd voor de marketingactiviteit.
Aangevraagd bedrag	Nummer	22	Het totale bedrag dat de partner heeft aangevraagd voor de marketingactiviteit.
Status goedkeuring	Varchar	30	De huidige goedkeuringsstatus voor de MDF-aanvraag.
Goedkeurder	Varchar	15	De naam van de huidige goedkeurder.
Campagne	Varchar	15	De campagne waaraan de MDF is gekoppeld.
Categorie	Varchar	30	De categorie waartoe de MDF-aanvraag behoort.
Beslissingsdatum claim	Datum	7	De datum waarop een beslissing voor de claim is gemaakt.
Status claim	Varchar	30	De status van de MDF-claim.
Omschrijving	Varchar	250	Geen
Vervaldatum	Datum	7	De datum waarop de aanvraag moet zijn verwerkt.
Einddatum	Datum/tijd UTC	7	De datum en tijd waarop de marketingactiviteit eindigt.
Vervaldatum	Datum/tijd UTC	7	De datum en tijd waarop de geldigheid van de MDF-aanvraag komt te vervallen.
Fonds	Varchar	15	De naam van het fonds dat aan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Laatst goedgekeurd door	Varchar	15	De naam van de persoon die de aanvraag als laatste heeft goedgekeurd.

Standaard-MDF-aanvraag dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Valuta MDF-aanvraag	Varchar	20	Geen
Marketingdoel	Varchar	30	De marketingreden voor de MDF-aanvraag.
Eigenaar	Varchar	15	De eigenaar van de record.
Accountpartner eigenaar	Varchar	15	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt.
Partnerprogramma	Varchar	15	Het partnerprogramma waaraan de aanvraag is gekoppeld.
Datum fiatting	Datum	7	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag vooraf is goedgekeurd.
Account hoofdpartner	Varchar	15	Het partnerbedrijf dat zich inspent voor de MDF-aanvraag.
Redencode	Varchar	30	De reden waarom een aanvraag voor een speciale prijs is teruggestuurd of afgewezen.
Regio	Varchar	30	De regio waarvoor de MDF-aanvraag is gemaakt.
Aanvraagdatum	Datum	7	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag is gemaakt.
Naam aanvraag	Varchar	50	De naam van de MDF-aanvraag.
Begindatum	Datum/tijd UTC	7	De datum en tijd waarop de marketingactiviteit start.
Status indiening	Varchar	30	De status van de indiening, zoals 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Ingediend op	UTC-datum	7	De datum en tijd waarop de aanvraag is ingediend.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Nummer	22	Het totale bedrag dat is goedgekeurd voor de claim van de partner.
Aangevraagd totaalbedrag claim	Nummer	22	Het totale claimbedrag dat door de partner is aangevraagd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Reactieberichtvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u berichtrespons in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam reactieberichten	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	15	Geen
Activiteit	Tekst	15	Geen
Opmerkingen	Tekst	250	Geen
Relatie	Tekst	15	Geen
Follow-up inschakelen	Booleaanse waarde	1	Geen
Eindtijd	Datum/tijd	7	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Plan	Tekst	15	Geen
Planitem	Tekst	15	Geen
Reactie	Tekst	30	Geen
Sectie	Tekst	100	Geen
Reeksnummer	Numeriek	22	Geen
Begin tijd	Datum/tijd	7	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)

- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Reactieberichten wijzigen](#) (op pagina 151)

Berichtgevingsplanvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u berichtgevingsplannen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie heeft voorrang op de richtlijnen voor veldgegevensstypen. Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444) voor meer informatie. Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardberichtgevin gsplan dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Publiek	Tekst	1000	In dit veld wordt de doelgroep voor het berichtplan omschreven, bijvoorbeeld hartchirurgen.
Code	Tekst	50	In dit veld worden berichtgevingsplannen in verschillende rij-ID's bijgehouden. Bijvoorbeeld, als u een berichtgevingsplan reviseert, maakt dit veld een kopie van het berichtgevingsplan met een opgehoogd versienummer.
Verklaring verplicht	Booleaanse waarde	1	Wanneer dit veld is geselecteerd, wordt er een verklaringsbericht weergegeven.
Follow-up inschakelen	Booleaanse waarde	1	Geen
Vervaldatum	DatumTijd	7	De datum waarop het berichtgevingsplan eindigt.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Volgorde vergrendelen	Booleaanse waarde	1	Met dit veld kan het berichtplan worden vergrendeld, zodat gebruikers de volgorde niet kunnen wijzigen of geen berichten uit het berichtplan kunnen verwijderen.
Naam	Tekst	200	De naam van het berichtgevingsplan of het aangepaste berichtgevingsplan.
Prioriteit	Nummer	22	Geen

Standaardberichtgevingsplan dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Vrijgavedatum	DatumTijd	7	De vrijgavedatum van het berichtgevingsplan.
Segment	Tekst	50	Dit veld beschrijft het marktsegment; oftewel de groep accounts waarop het berichtplan is gericht, bijvoorbeeld de tertiaire sector, zoals ziekenhuizen. Het bevat de aanbevolen berichtgevingsplannen voor vertegenwoordigers wanneer ze een telefoontje plannen.
Uiterlijk	Tekst	30	Wanneer de berichtgevingsplanner is geopend om een bericht te bewerken of een voorbeeld van een bericht weer te geven, wordt ook de lay-out van het berichtgevingsplan weergegeven.
Begindatum	DatumTijd	7	Geen
Status	Keuzelijst	30	De standaard, geldige waarden voor dit veld zijn: 'Goedgekeurd', 'Lopend', 'Afgewezen', 'Vrijgegeven', 'Ingediend'
Type	Tekst	30	De standaard, geldige waarden voor dit veld zijn: 'Productlancering' en 'Doelberichtgeving'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 544)

Berichtgevingsplanitemvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u berichtgevingsplanitems in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). U moet eerst de volgende informatie over importeren raadplegen voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardberichtgevingsplan Veldnaam item	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Publiek	Tekst	1000	Geen
Omschrijving	Tekst	255	Geen
Verklaringsbericht	Booleaanse waarde	1	Geen
Weergavenaam	Tekst	100	Geen
Naam	Tekst	100	Geen
Bovenliggend berichtgevingsplan	Tekst	30	Een berichtgevingsplan bestaat uit een aantal berichtgevingsplanitems. Het veld 'Bovenliggend berichtgevingsplan' is het berichtgevingsplan waartoe een berichtgevingsplanitem behoort. Het veld 'Bovenliggend berichtgevingsplan' bevat een koppeling naar het naamveld van een berichtgevingsplanrecord.
Waardering	Keuzelijst	30	Geen
Reeksnummer	Nummer	22	Geen
Naam oplossing	Tekst	30	Geen
Aantekeningen spreker	Tekst	2000	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Samenvatting	Tekst	2000	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 551)

Velden itemrelaties berichtgevingsplan: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u berichtplanitemrelaties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen

voor [veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardberichtgevin gsplan itemrelatie berichtgevingsplan	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Publiek	Tekst	1000	Geen
Omschrijving	Tekst	255	Geen
Weergavenaam	Tekst	100	Geen
Naam	Tekst	100	Geen
Bovenliggend berichtgevingsplan	Tekst	15	Geen
Waardering	Keuzelijst	30	Geen
Reeksnummer	Nummer	22	Geen
Naam oplossing	Tekst	30	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Samenvatting	Tekst	2000	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 555)

Aantekeningvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u aantekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam aantekeningveld	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Naam account	Tekst	255	Geen
Externe ID van campagne	Tekst	30	Geen
Naam campagne	Tekst	255	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Naam relatie	Tekst	255	Geen
Omschrijving	Tekst	16.035	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximumlimiet van 16.350 tekens.
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30	Geen
Naam verkoopkans	Tekst	100	Geen
Privé	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Externe ID van serviceaanvraag	Tekst	30	Geen
Nummer serviceaanvraag	Nummer	15	Geen
Onderwerp	Tekst	30	Standaard een verplicht veld.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Doelstellingvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u doelstellingen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het

onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaarddoelstelling dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam account	Tekst	15	De accountnaam die aan de doelstelling is toegewezen.
Naam relatie	Tekst	15	De naam van de relatie die aan de doelstelling is gekoppeld.
Valuta	Tekst	20	De valuta die voor de geldwaarden van de doelstelling wordt gebruikt.
Omschrijving	Tekst	2000	Omschrijving van de doelstelling.
Wisseldatum	Datum/tijd	7	De datum waarop de wisselkoers op de valuta is toegepast.
Naam doelstelling	Tekst	30	Geen
Omzet doelstelling	Tekst	22	De nagestreefde omzet van de doelstelling.
Doelstelling	Nummer	22	De objectieve doelstelling is een hoeveelheid verkoopeenheden, recepten, gesprekken, enzovoort. De hoeveelheid wordt bepaald door het veld voor de eenheden van de doelstelling.
Eenheden doelstelling	Keuzelijst	30	Het veld 'Eenheden doelstelling' bepaalt de hoeveelheid in het veld 'Objectieve doelstelling'.
Bovenliggende doelstelling	Tekst	15	Als de gedefinieerde doelstelling is gekoppeld aan een bovenliggende doelstelling, kunnen de doelstellingen met dit veld worden gecombineerd.
Periode	Tekst	15	De waarde in het veld 'Periode' komt overeen met de criteria die de gebruiker invoert bij het instellen van voorspellingen in Oracle CRM On Demand.
Naam plan	Tekst	15	De naam van het bedrijfsplan dat aan deze doelstelling is gekoppeld (optioneel).

Standaarddoelstelling dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam product	Tekst	15	De productnaam die aan de doelstelling is gekoppeld.
Status	Keuzelijst	30	De status van de doelstelling.
Doelpubliek	Tekst	2000	De groep personen op wie de doelstelling wordt toegepast.
Type	Keuzelijst	30	Het type doelstelling. De klant definieert de waarden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Doelstellingen](#) (op pagina 278)

Velden voor Relatierol - Verkoopkans: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u rollen voor relaties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam voor rol relatie	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
Kooprol	Keuzelijst	39	Geldige standaardwaarden: 'Gebruiker', 'Beoordelaar', 'Goedkeurder', 'Beslisser', 'Gebruiker en beoordelaar', 'Gebruiker en goedkeurder', 'Gebruiker en beslisser', 'Beoordelaar en goedkeurder', 'Goedkeurder en beslisser', 'Onbekend'
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Naam relatie	Tekst	255	Geen
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30	Geen

Standaardveldnaam voor rol relatie	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
Naam verkoopkans	Tekst	100	Geen
Primair	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Relatievelden](#) (op pagina 228)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Verkoopkansvelden: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u verkoopkansen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardverkoopkans Veldnaam	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	100	Standaard een verplicht veld.
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Accountlocatie	Tekst	50	Geen
Datum gerealiseerd	Datum	7	Standaard een verplicht veld.
Dealer	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een

Standaardverkoopkans Veldnaam	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
			maximumlimiet van 16.350 tekens.
Verwachte omzet	Valuta	15	Kan niet worden geïmporteerd. De waarde die is berekend op basis van het veld 'Potentiële omzet' vermenigvuldigd met de waarde in het veld 'Waarschijnlijkheid'.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Prognose	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Bron lead	Keuzelijst	30	Geen
Merk	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Gewijzigd door	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Het is momenteel niet mogelijk de waarde van dit veld in te stellen tijdens het importeren. De waarde wordt automatisch ingesteld door de toepassing.
Naam	Tekst	100	Geen
Volgende stap	Tekst	250	Geen
Valuta verkoopkans	Keuzelijst	15	Alleen lezen.
Valuta verkoopkans	Tekst	20	Geen
Naam verkoopkans	Tekst	100	Standaard een verplicht veld.
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID

Standaardverkoopkans Veldnaam	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
			van de gebruiker die de importactie uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Prioriteit	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Laag', 'Gemiddeld', 'Hoog'
% waarschijnlijkheid	Keuzelijst	3	Geldige standaardwaarden: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 OPMERKING: dit veld moet altijd worden weergegeven in de lay-out. Als dit is verborgen, doen zich onverwachte resultaten voor.
Productinteresse	Tekst	100	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reden won/lost	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Installatiebasis', 'Prijs', 'Relatie', 'Staat van dienst', 'Geen huidig project', 'Geen budget', 'Niet gekwalificeerd', 'Kwijt aan concurrentie', 'Kwijt aan geen beslissing', 'Overig'
Nieuwe verkoopkans toewijzen	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Omzet	Valuta	15	Geen
Verkoopfase	Keuzelijst	50	Standaard een verplicht veld. Dit veld gedraagt zich anders dan de meeste velden: aan dit veld worden namelijk geen keuzelijstwaarden toegevoegd die niet overeenkomen, zelfs niet als u dit opgeeft tijdens het importproces. De importgegevens moeten overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld. Als u vanuit het CSV-bestand keuzelijstwaarden wilt ophalen die niet overeenkomen met de standaardkeuzelijstwaarden, moet u deze waarden toevoegen aan de toepassing voordat u uw gegevens importeert. Anders wordt de volledige record geweigerd. Geldige standaardwaarden zijn: 'Gekwalificeerde lead', 'Visie opbouw', 'Shortlist', 'Geselecteerd', 'Onderhandeling', 'Gesloten/gerealiseerd', 'Gesloten/niet gerealiseerd'.
Broncampagne	Keuzelijst	30	De campagne waarmee de verkoopkans is gegenereerd.

Standaardverkoopkans Veldnaam	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
Status	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden zijn 'In behandeling', 'Niet gerealiseerd' en 'Gerealiseerd'.
Rayon	Tekst	50	Geen
Totale activumwaarde	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale premie	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Keuzelijst	30	Geen
Jaar	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Velden 'Omzet per product voor verkoopkans': importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u productrecords verkoopkans in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardverkoopkans product Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Aantal perioden	Geheel getal	3	'Periodieke omzet' ondersteunt maximaal 260 perioden. De tijd voor het totale aantal perioden is afhankelijk van de opgegeven frequentie (in het veld 'Frequentie'). Als u bijvoorbeeld een wekelijkse periodieke omzet hebt, kunt u de omzet gedurende maximaal vijf jaar traceren.
Activumwaarde	Valuta	15	Geen
Volledige naam relatie	Tekst	255	Geen
Contract	Keuzelijst	30	Geen
Omschrijving	Tekst	250	Beperkt tot 250 tekens.

Standaardverkoopkans product Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Prognose	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Frequentie	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Externe ID van verkoopkans	Tekst	30	Geen
Naam verkoopkans	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Eigenaar	Tekst	50	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen
Premie	Valuta	15	Geen
% waarschijnlijkheid	Keuzelijst	22	Geen
Externe ID van product	Tekst	30	Geen
Naam product	Tekst	50	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Inkoopdatum	Datum	7	Geen
Inkoopprijs	Valuta	15	Geen
Hoeveelheid	Nummer	15	Geen
Serienr.	Tekst	100	Geen
Verzenddatum	Datum	7	Geen

Standaardverkoopkans product Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Begin-/sluitdatum	Datum	7	Geen
Status	Tekst	30	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geen
Garantie	Keuzelijst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Partnervelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het instellen van uw CSV-bestand voorafgaand aan het importeren van partners in Oracle CRM On Demand. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Voordat u partners importeert, moet u eerst de volgende informatie doornemen.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardpartner dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Aantal artsen	Nummer	22	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Accountpartner	Tekst	1	Geen
Jaaromzet	Valuta	15	Geen
Factuuradres 1	Tekst	200	Geen
Factuuradres 2	Tekst	100	Geen
Factuuradres 3	Tekst	100	Geen
Plaats factuur	Tekst	50	Geen
Land factuur	Keuzelijst	30	Geen

Standaardpartner dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Postbus/sorteercode factuur	Tekst	30	Geen
Provincie factuur	Tekst	50	Geen
Staat VS factuur	Keuzelijst	2	De waarde voor dit veld is de standaardafkorting van twee letters voor Amerikaanse staten, bijvoorbeeld, IA voor Iowa.
Postcode factuur	Tekst	30	Geen
Gespreksfrequentie	Keuzelijst	30	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Kanaalaccountmanager	Tekst	50	Geen
Controledatum naleving	Datum/tijd UTC	7	Dit is de datum waarop de status van de naleving moet worden gecontroleerd.
Status naleving	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Omschrijving	Tekst	255	Geen
Expertise	Tekst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen.
Furigana - naam	Tekst	100	Geen.
HIN	Tekst	30	Health Industry Number (HIN).
Branche	Keuzelijst	50	Deze keuzelijst is alleen-lezen. De standaardwaarden voor deze keuzelijst zijn: 'Auto-industrie', 'Energie', 'Financiële dienstverlening', 'High-tech', 'Fabricage', 'Overig', 'Farmaceutische bedrijven', 'Detailhandel', 'Services' en 'Telecommunicatiebedrijven'.
Beïnvloedingstype	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Voltooiingsdatum laatste toewijzing	Datum/tijd UTC	7	Geen
Indieningsdatum laatste toewijzing	Datum/tijd UTC	7	Geen
Datum laatste gesprek	Datum/tijd UTC	7	Geen
Locatie	Tekst	50	Geen

Standaardpartner dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Hoofdfaxnr.	Telefoon	40	Geen
Hoofdtelefoonnr.	Telefoon	40	Geen
Marktpotentieel	Keuzelijst	30	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Marktsegment	Keuzelijst	30	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Marktaandeel	Nummer	Niet van toepassing	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. U kunt deze keuzelijst bewerken. Dit nummer ligt tussen nul (0) en 100.
Maximum aantal gebruikers	Geheel getal	Niet van toepassing	Geen
Aantal medewerkers	Geheel getal	22	Geen
Accountpartner bron	Keuzelijst	100	Deze keuzelijst is alleen-lezen. Deze keuzelijst bevat de waarde van de geldige partner.
Eigenaar	Tekst	50	Dit veld bevat de naam van de huidige eigenaar van deze record.
Accountpartner eigenaar	Keuzelijst	100	Deze keuzelijst is alleen-lezen.
Valuta partner	Keuzelijst	15	Deze keuzelijst is alleen-lezen. Deze waarde moet overeenkomen met de bestaande waarde voor de valuta van de huidige partner.
Niveau partner	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Naam partner	Tekst	100	Dit is de naam van de partner.
Status 'Partnerorganisatie'	Keuzelijst	30	In dit veld wordt aangegeven of de partner een actieve of een inactieve PRM-organisatie (Partner Relationship Management) is. Wanneer dit veld als actief wordt ingesteld, wordt er automatisch een boek gemaakt voor de partnerorganisatie. De gebruikers van de organisatie worden automatisch toegevoegd aan het boek. Dit boek wordt alleen gebruikt wanneer partners in het aan de partnerrelatie gerelateerde item onder het veld

Standaardpartner dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
			'Partnerrecord' aan elkaar worden gerelateerd. U kunt deze keuzelijst bewerken.
Prijslijst	Keuzelijst	50	Deze keuzelijst is alleen-lezen. De standaardwaarden voor deze keuzelijst zijn de namen van de prijslijsten.
Primair type partner	Keuzelijst	30	Deze keuzelijst is alleen-lezen. De standaardwaarden in deze keuzelijst zijn de partnertypen die aan de partner zijn gekoppeld.
Account hoofdpartner	Keuzelijst	100	Deze keuzelijst is alleen-lezen. De standaardwaarde voor deze keuzelijst is de waarde van de partner.
Prioriteit	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Openbaar bedrijf	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen.
Classificatie	Nummer	22	Geen.
Account opnieuw toewijzen	Selectievakje	Niet van toepassing	Dit veld geeft aan dat de account opnieuw moet worden toegewezen. Wanneer deze accountrecord wordt geïmporteerd, worden hiervoor automatisch toewijzingsregels geactiveerd als uw beheerder of manager deze functionaliteit heeft ingesteld.
Referentie	Selectievakje	Niet van toepassing	Dit vakje moet worden ingeschakeld als deze account toestemming heeft gegeven om als referentie aan prospects te worden doorgegeven.
Referentie sinds	Datum	Niet van toepassing	Geen
Regio	Keuzelijst	25	U kunt deze keuzelijst bewerken. De geldige standaardwaarden zijn 'Oost', 'West' en 'Centraal'.
Route	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Verzendadres 1	Tekst	200	Geen
Verzendadres 2	Tekst	100	Geen
Verzendadres 3	Tekst	50	Geen

Standaardpartner dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Plaats	Tekst	50	Geen
Verzendland	Keuzelijst	30	Geen
Postbus/sorteercode verzending	Tekst	30	Geen
Verzendprovincie	Tekst	50	Geen
Verzendstaat VS	Keuzelijst	2	De waarde voor dit veld is de standaardafkorting van twee letters voor Amerikaanse staten, bijvoorbeeld, IA voor Iowa.
Verzendpostcode	Tekst	30	Geen.
Broncampagne	Keuzelijst	100	Deze keuzelijst is alleen-lezen. De standaardwaarde voor deze keuzelijst is de naam van de broncampagne waarvoor de account is gegenereerd.
Status	Keuzelijst	30	U kunt deze keuzelijst bewerken.
Rayon	Keuzelijst	50	Deze keuzelijst is alleen-lezen. Het standaardveld in deze keuzelijst is de naam van het rayon.
Website	Tekst	100	Geen.
Omzet JTH	Valuta	22	Dit is specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Deze afkorting staat voor 'Jaar tot heden'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Accountplanvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u accountplannen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor veldgegevensstypen [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als

u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam accountplannen	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Keuzelijst	15	Het referentieveld voor het bewaren van de accountobject-ID.
Bedrijfsplan	Keuzelijst	15	Het referentieveld voor het bewaren van de bedrijfsplanobject-ID.
Primair accountplan	Booleaanse waarde	1	Geeft aan of de account een primaire account is.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Accountplannen](#) (op pagina 283)

Planrelatievelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u planrelaties in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam planrelatie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Bedrijfsplan	Keuzelijst	15	Het referentieveld voor de object-ID van het bedrijfsplan.
Relatie	Keuzelijst	15	Het referentieveld voor de object-ID van de relatie.
Primaire relatie plan	Booleaanse waarde	1	Hiermee wordt aangegeven of de relatie de primaire relatie is.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Planrelaties](#) (zie "Relaties plan" op pagina 287)

Velden verkoopkansen plan: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u planverkoopkansen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vorm een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam verkoopkansen plan	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Verkoopkans	Tekst	15	Het referentieveld voor de object-ID van de verkoopkans.
Bedrijfsplan	Tekst	15	Het referentieveld voor de object-ID van het bedrijfsplan.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Verkoopkansen plan](#) (zie "Verkoopkansplannen" op pagina 291)

Velden voor 'Polis': voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u polissen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met

uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor polisgegevens.

Veldnaam polis	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Factureringsstatus	Keuzelijst	30	Geen
Zakelijke rekening	Tekst	15	Geen
Zakelijke rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Campagne	Tekst	15	Geen
Campagne: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Geannuleerde datum	Datum	Niet van toepassing	Geen
Bedrijf: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Ingangsdatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
Vervaldatum	Datum	Niet van toepassing	Geen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Verzekerd kapitaal	Valuta	22	Geen
Rekening	Tekst	15	Geen
Rekening: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Huishouden	Tekst	15	Geen
Huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Vervaldatum factuur	Datum	Niet van toepassing	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen

Veldnaam polis	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Bovenliggende polis	Tekst	15	Geen
Bovenliggende polis: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de bovenliggende polis die aan deze record is gekoppeld.
Polisnummer	Tekst	50	Het vooraf ingestelde veld voor de overeenkomende record. Dit veld staat ook bekend als het veld van het polisnummer.
Betaalmethode polis	Keuzelijst	30	Geen
Type polis	Keuzelijst	30	Geen
Primaire instelling	Tekst	15	Geen
Primaire instelling: ID extern systeem	Tekst	30	De externe unieke ID van de primaire instelling (zakelijke rekening is ingesteld op partner) die aan deze record is gekoppeld.
Primaire agent	Tekst	15	Geen
Primaire agent: ID extern systeem	Tekst	30	De externe unieke ID van de primaire agent die aan deze record is gekoppeld.
Code producent	Tekst	50	Geen
Plan waardering	Keuzelijst	30	Geen
Status waardering	Keuzelijst	30	Geen
Bron referentie	Keuzelijst	30	Geen

Veldnaam polis	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Substatus	Keuzelijst	30	Geen
Termijn	Tekst	50	Geen
Totale premie	Valuta	22	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Polishouder': voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u polishouders in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen. Dit onderwerp is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

De informatie in de volgende tabel is alleen geldig voor polishouders.

Standaardveldnaam polishouder	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Zakelijke rekeninghouder	Tekst	15	Geen
Zakelijke rekeninghouder: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Bedrijf: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Relatie polishouder	Tekst	15	Geen
Relatie polishouder: ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Valutacode	Keuzelijst	20	Geen
Wisseldatum	Datum	Niet van toepassing	Geen

Standaardveldnaam polishouder	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
ID extern systeem	Tekst	50	Geen
Extern laatst bijgewerkt	Datum/tijd	Niet van toepassing	Geen
Externe bron	Tekst	50	Geen
Polishouder huishouden	Tekst	15	Geen
Polishouder huishouden: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Percentage polishouder	Percentage	22	Geen
Verzekerd type	Keuzelijst	30	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Eigenaar: ID extern systeem	Tekst	30	Geen
Polis	Tekst	15	De vooraf gedefinieerde velden voor de overeenkomende record
Polis: ID extern systeem	Tekst	50	De externe unieke ID van de polis die aan deze record is gekoppeld.
Naam polishouder	Tekst	250	De vooraf gedefinieerde velden voor de overeenkomende record
Rol	Keuzelijst	30	De vooraf gedefinieerde velden voor de overeenkomende record

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Portefeuillevelden: voorbereiding importeren

OPMERKING: deze functie is mogelijk niet beschikbaar in uw versie van de toepassing omdat de functie geen onderdeel vormt van de standaardtoepassing.

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u de portefeuille-accounts in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie heeft voorrang op de richtlijnen voor veldgegevenstypen. Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444) voor meer informatie. Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam portefeuillevelden account	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Accountvaluta	Keuzelijst	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Rekeningnr.	Tekst	100	Geen
Type account	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden zijn: 'Contract lijfrenteverzekerings', 'Collectieve polis', '401K', 'Betaalrekening', 'IRA', 'Levensverzekering', 'Beleggingsfonds', 'Sparen' en 'Overig'.
Rente (jaarbasis)	Nummer	15	Geen
Datum geannuleerd/verkocht	Datum	7	Geen
Kredietlimiet	Valuta	20	Geen

Standaardnaam portefeuillevelden account	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Ingangsdatum	Datum	7	Geen
Vervaldatum	Datum	7	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Nominale waarde	Valuta	20	Geen
Instelling	Tekst	100	Geen
Locatie instelling	Tekst	50	Geen
Leenbedrag	Valuta	20	Geen
Vervaldatum	Datum	7	Geen
Premie	Valuta	20	Geen
ID primaire eigenaar	Tekst	50	Geen
Product	Tekst	50	Geen
Inkoopdatum	Datum	7	Geen
Omzet	Valuta	20	Geen

Standaardnaam portefeuillevelden account	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Risicoklasse	Tekst	50	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden zijn: 'Actief', 'In behandeling', 'Prijsopgave', 'Beëindigd' en 'Gesloten'.
Termijn	Nummer	20	Geen
Termijneenheid	Keuzelijst	20	Geldige standaardwaarden zijn: 'Dag', 'Week', 'Maand' en 'Jaar'.
Totale activumwaarde	Valuta	20	Geen
Datum waardering	Datum	7	Geen
Externe ID instituut	Tekst	30	Instellingskoppelingen naar de account.
Externe ID van product	Tekst	30	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Portefeuilles](#) (op pagina 568)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Prijslijstvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u prijslijsten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). U moet eerst de volgende informatie over importeren raadplegen voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardprijslijst deal registratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Valuta	Varchar	20	De valuta van de prijslijst.
Omschrijving	Varchar	255	Geen
Begindatum	Datum/tijd UTC	7	De begindatum voor de prijslijst.
Einddatum	Datum/tijd UTC	7	De einddatum voor de prijslijst.
Eigenaar	Varchar	15	De eigenaar van de record.
Naam prijslijst	Varchar	50	Geen
Status	Varchar	30	De huidige status van de prijslijst, bijvoorbeeld 'Lopend', 'Gepubliceerd', enzovoort.
Type	Varchar	30	Het type prijslijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden regelitems prijslijst: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u regelitems van prijslijsten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardregelitem van prijslijst dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Omschrijving	Varchar	255	Geen
Begindatum	Datum/tijd UTC	7	De begindatum voor de prijslijst.
Einddatum	Datum/tijd UTC	7	De einddatum voor de prijslijst.
Lijstprijs	Nummer	22	De prijs van het product.
Eigenaar	Varchar	15	De eigenaar van de record.
Prijslijst	Varchar	15	De naam van de prijslijst waaraan dit regelitem is gekoppeld.
Prijstype	Varchar	30	Het type prijs van het regelitem , bijvoorbeeld 'Standaard'.
Product	Varchar	15	Het product van het prijsregelitem.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Productcategorievelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u productcategorievelden in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam ontvangers campagne	Gegevens type	Maximale lengte
Categoriennaam	Tekst	100
Bovenliggende categorie	Tekst	100
Externe unieke ID	Tekst	30
Externe ID bovenliggende productcategorie	Tekst	30

Standaardveldnaam ontvangers campagne	Gegevens type	Maximale lengte
Omschrijving	Tekst	16.350

Productvelden: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u producten in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardproduct Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Tekst	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Geldige standaardwaarden: 'Tweedeursauto', 'Salon', 'Cabriolet', 'Vijfdeurs', 'Stationwagen', 'Sedan'
Categorie	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Kleding', 'Tractor', 'SUV', 'Interieur', 'Vrachtwagen', 'Exterieur', 'Elektrisch', 'Aandrijflijn', 'Bestelwagen', 'Personenauto'
Gecontroleerd	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Dealer - factuurprijs	Valuta	15	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Omschrijving	Tekst	16.350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt deze ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximumlimiet van 16.350 tekens.
Deuren	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Geldige standaardwaarden: '3-deurs', '2-deurs', '4-deurs'

Standaardproduct Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Motor	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tracering partijnr.	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Merk	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Bestelbaar	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Hoofdproduct	Tekst	100	Geen
Onderdeelnr.	Tekst	50	Geen
Prijstyp	Keuzelijst	30	Geen
Productcategorie	Tekst	100	Geen
Valuta product	Valuta	15	Geen
Naam product	Tekst	100	Standaard een verplicht veld.
Type product	Keuzelijst	30	Geen
Revisie	Keuzelijst	30	Geen
In serie geproduceerd	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geen
Subtype	Keuzelijst	30	Geen
Therapeutische categorie	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissie	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Trim	Keuzelijst	30	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Keuzelijst	30	Geen
Jaar	Nummer	50	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Monsterdisclaimervelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u campagnes in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor veldgegevenstypen [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam monsterdisclaimers	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Opmerkingen	Tekst	255	Dit veld biedt aanvullende informatie over het disclaimer-veld.
Nummer	Tekst	15	Geen
Disclaimertekst	Tekst	500	Dit is de disclaimer-tekst.
Einddatum	Datum/tijd	7	De vervaldatum voor de disclaimer.
Begindatum	Datum/tijd	7	De activeringsdatum voor de disclaimer.
Status	Keuzelijst	30	De waarden voor dit veld zijn: 'Actief', 'Inactief' en 'Vervallen'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Monstervoorraadvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u monstervoorraden in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor veldgegevenstypen [voor het importeren van gegevens](#). (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het

[importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard monstervoorraad dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Auditrapport-ID	Tekst	15	Geen
Voorraadperiode	Tekst	15	Het referentieveld dat verwijst naar de voorraadperiodeobject-ID.
Laatste fysieke telling	Nummer	22	Geen
Partijnummer	Tekst	15	Geen
Beginsaldo	Nummer	22	Geen
Fysieke telling	Nummer	22	Geen
Monster	Tekst	15	Het referentieveld dat verwijst naar het monsterproduct van deze voorraad.
Systeemtelling	Nummer	22	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Voorraad monsters](#) (op pagina 495)

Monsterpartijvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het instellen van uw CSV-bestand voordat u monsterpartijen importeert in Oracle CRM On Demand. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Bekijk eerst de volgende informatie voordat u gaat importeren.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardmonsterpartij dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Sluitingsdatum	Datum	7	Deze datum is berekend. De berekening is gebaseerd op de vervaldatum minus de waarde die is opgegeven in het veld 'Korte dagen'. Als de vervaldatum bijvoorbeeld 31 januari is en de waarde in het veld 'Korte dagen' is 30, dan is de sluitingsdatum 1 januari. Dit geeft aan dat de monsterpartij in de nabije toekomst moet worden gebruikt of moet worden teruggestuurd naar het hoofdkantoor.
Omschrijving	Tekst	255	De partijomschrijving.
Vervaldatum	Datum	7	De vervaldatum van de monsterpartij.
Voorraad per partij	Booleaanse waarde	1	Dit veld geeft aan of de voorraad wordt bijgehouden op partijniveau of op productniveau.
Partijnummer	Tekst	100	De partijnaam.
Bestelbaar	Booleaanse waarde	1	Dit veld geeft aan of de partij kan worden besteld.
Productniveau	Nummer	22	Geen
Monster	Tekst	15	De productnaam.
Korte dagen	Nummer	22	Het aantal doorlooptdagen.
Begindatum	Datum	7	De begindatum van de monsterpartij.
Maateenheid	Tekst	30	De maateenheid.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Monsterpartijen](#) (op pagina 534)

Monstertransactievelen: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u monstertransacties importeert in Oracle CRM On Demand. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen](#)"

bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard monstertransactie deal registratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Aantal verzonden items	Nummer	22	Het aantal verzonden pakketten bij uitgaande overboeking van monstertransacties.
Aantal ontvangen pakketten	Nummer	22	Het aantal ontvangen pakketten bij inkomende overboeking van monstertransacties.
Correctiereden	Keuzelijst	30	De standaardwaarden voor dit veld zijn: 'Menselijke fout', 'Diefstal', 'Eerste telling', 'Niet-gerealiseerd', 'Gevonden' en 'Aanvraag'.
Opmerkingen	Tekst	255	Het veld voor een omschrijving.
Datum	Datum/tijd	7	De datum van de transactie.
Verwachte aankomstdatum	Datum/tijd	7	Geen
Verwachte leverdatum	Datum/tijd	7	Geen
Van transactie	Tekst	15	Geen
Voorraadperiode: begindatum	Datum/tijd	7	Geen
Voorraadperiode: einddatum	Datum/tijd	7	Geen
Factuurnummer	Tekst	15	Geen
Naam	Tekst	50	Geen
Bovenliggende transactie	Tekst	15	Geen
Ontvangstdatum	Datum/tijd	7	Geen
Basistransactie	Tekst	15	Geen

Standaard monstertransactie deal registratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Status	Keuzelijst	30	De standaardwaarden zijn: 'Lopend', 'In transit', 'Gecorrigeerd', 'Verwerkt' en 'Verwerkt met afwijkingen'.
Datum verzonden	Datum/tijd	7	Geen
Volgnummer	Tekst	15	Geen
Overboeken naar	Tekst	15	Geen
Type	Keuzelijst	30	De standaardwaarden zijn: 'Inkomende overboeking', 'Uitgaande overboeking', 'Monster verloren', 'Voorraadcorrectie' en 'Uitbetaling'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor serviceaanvraag: voorbereiding importeren

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u serviceaanvragen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam servic aanvragen	Gegevenstyp e	Maximale lengte	Opmerkingen
Account	Tekst	100	Geen
Externe ID van account	Tekst	30	Geen
Gebied	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Product', 'Installatie', 'Onderhoud', 'Training' en 'Overig'

Standaardveldnaam serviceaanvragen	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Oorzaak	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Onduidelijke instructies', 'Gebruiker heeft training nodig', 'Bestaand probleem', 'Nieuw', 'Overig'
Gesloten	Tijd	Datum/tijd	Geen
Relatie	Tekst	255	Geen
Externe ID van relatie	Tekst	30	Geen
Dealer	Keuzelijst	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Omschrijving	Tekst	16,350	Wanneer een veld 'Omschrijving' in het importbestand meer dan 16.350 tekens bevat, wordt het ingekort tot 16.252 tekens. De resterende tekens worden toegevoegd aan de gekoppelde aantekeningen, elk met een maximum limiet van 16.350 tekens.
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
Tijd geopend	Datum/tijd	7	Geen
Eigenaar	E-mail	50	Bestandsgegevens moeten overeenkomen met de aanmeld-ID voor een bestaande gebruiker van Oracle CRM On Demand. Als een record geen geldige waarde bevat voor dit veld (inclusief geen waarde), wordt de veldwaarde ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert. Als dit veld niet is toegewezen aan een geldig veld uit een importbestand wanneer de importassistent wordt uitgevoerd, wordt 'Eigenaar' voor alle geïmporteerde records ingesteld op de aanmeld-ID van de gebruiker die de importactie uitvoert.
Externe ID van eigenaar	Tekst	30	Geen

Standaardveldnaam servic aanvragen	Gegevenstyp e	Maximale lengte	Opmerkingen
Hoofdaccount partner	Varchar	15	Geen
Prioriteit	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: '1-ZSM', '2-Hoog', '3-Gemiddeld', '4-Laag'
Product	Keuzelijst	100	Geen
Nieuwe eigenaar toewijzen	Selectievakje	Niet van toepassing	Geen
Serviceverlenende dealer	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Bron	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Telefoon', 'Web', 'E-mail', 'Fax'
SA-valuta	Tekst	20	Geen
SA-nummer	Tekst	64	Geen
Status	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Open', 'In behandeling', 'Gesloten', 'Open - Escalatie', 'Geannuleerd'
Onderwerp	Tekst	250	Geen
Type	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Vraag', 'Probleem', 'Verbeteringsaanvraag', 'Overig'
Voertuig	Tekst	100	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Serviceaanvraagvelden](#) (op pagina 303)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Handtekeningvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u handtekeningen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie dient als aanvulling op de richtlijnen voor veldgegevenstypen [voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard handtekening dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Activiteit-ID	Tekst	15	Geen
Voornaam relatie	Tekst	50	Geen
Achternaam relatie	Tekst	50	Geen
Disclaimertekst	Tekst	500	Geen
Koptekst	Tekst	800	Geen
Voornaam verkoopvertegenwoordiger	Tekst	50	Geen
Achternaam verkoopvertegenwoordiger	Tekst	50	Geen
Handtekeningcontrole	Tekst	16000	Dit veld bevat de x- en y-coördinaten van de handtekening.
Datum handtekening	Datum	7	Geen

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Oplossingsvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u oplossingen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardoplossing Veldnaam	Gegevens type	Maximale lengte	Opmerkingen
Externe unieke ID	Tekst	30	Geen
FAQ	Tekst	250	Geen
Integratie-ID	Tekst	30	Geen
Productcategorie	Keuzelijst	100	Geen
Gepubliceerd	Keuzelijst	1	Geldige standaardwaarden zijn 'Y' en 'N'. Deze waarden moeten in het Engels zijn, ongeacht uw taalinstellingen.
Aantal serviceaanvragen	Geheel getal	22	Geen
Valuta oplossing	Keuzelijst	20	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Oplossingsgegevens	Tekst	16.000	Geen
Waardering oplossing	Nummer	15	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Status	Keuzelijst	30	Geldige standaardwaarden: 'Concept', 'Goedgekeurd', 'Verouderd'
Titel	Tekst	100	Standaard een verplicht veld.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Oplossingsvelden](#) (op pagina 312)
- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden voor 'Speciale prijs product': importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u producten met speciale prijs in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als

u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaard voor speciale prijs product dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Geautoriseerde kosten	Nummer	22	De prijs van de partner waarover wordt onderhandeld voor de aanvraag voor speciale prijs
Naam concurrent	Varchar	100	De naam van de concurrent voor de aanvraag.
Partner concurrent	Varchar	100	De naam van de concurrerende partner.
Product concurrent	Varchar	100	De naam van het product van de concurrent.
Productprijs concurrent	Nummer	22	De prijs van het product van de concurrent.
Valuta	Varchar	20	Geen
Omschrijving	Varchar	250	Geen
Adviesprijs	Nummer	22	De adviesprijs van de fabrikant in de gebruikte valuta.
Overige informatie over concurrerend aanbod	Varchar	250	Eventuele overige informatie met betrekking tot productaanbiedingen van concurrenten, zoals speciale prijsargumenten.
Product	Varchar	15	De naam van het product voor de aanvraag voor speciale prijs.
Inkoopkosten	Nummer	22	De prijs die de partner oorspronkelijk heeft betaald voor het product.
Hoeveelheid	Nummer	22	De hoeveelheid producten die op basis van deze aanvraag naar verwachting zal worden verkocht.
Aangevraagde kosten	Nummer	22	De prijs met korting die de partner heeft aangevraagd.
Aangevraagde wederverkoopprijs	Nummer	22	De wederverkoopprijs waarvoor de partner het product wilde verkopen.
Aanvraag voor speciale prijs	Varchar	15	De aanvraag voor speciale prijs waaraan dit product met een speciale prijs is gekoppeld.

Standaard voor speciale prijs product dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Voorgestelde prijs voor wederverkoop	Nummer	22	De voorgestelde wederverkoopprijs van de merkeigenaar.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Velden SP-aanvraag: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u speciale prijsaanvragen in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#) (op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u gegevens importeert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardaanvraag speciale prijs dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Status goedkeuring	Varchar	30	De goedkeuringsstatus voor de speciale prijsaanvraag.
Goedkeurder	Varchar	15	De naam van de goedkeurder.
Machtigingsdatum	Datum/tijd UTC	7	De datum en tijd waarop de speciale prijsaanvraag is goedgekeurd.
Beslissingsdatum claim	Datum	7	De datum waarop een beslissing voor de claim is gemaakt.
Status claim	Datum	7	De status van de speciale prijsclaim.
Valuta	Varchar	20	De valuta van de speciale prijsaanvraag.
Registratie deal	Varchar	15	De dealregistratie die aan de speciale prijsaanvraag is gekoppeld.
Omschrijving	Varchar	15	Geen

Standaardaanvraag speciale prijs dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Vervaldatum	Datum	7	De datum waarop de aanvraag moet zijn verwerkt.
Eindklant	Varchar	15	De klant voor de aanvraag. Als de aanvraag is gekoppeld aan een verkoopkans, kunt u de verkoopkansaccount selecteren.
Einddatum	UTC-datum	7	De datum en tijd waarna de speciale prijs niet geldig meer is.
Fonds	Varchar	15	De naam van het fonds dat aan de speciale prijsaanvraag is gekoppeld.
Laatst goedgekeurd door	Varchar	15	De naam van de persoon die de aanvraag als laatste heeft goedgekeurd.
Verkoopkans	Varchar	15	De verkoopkans waaraan de aanvraag is gekoppeld.
Oorspronkelijke accountpartner	Varchar	15	De partner die de speciale prijs heeft aangevraagd.
Eigenaar	Varchar	15	De eigenaar van de record.
Accountpartner eigenaar	Varchar	15	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt.
Partnerprogramma	Varchar	15	Het partnerprogramma waaraan de aanvraag is gekoppeld.
Account hoofdpartner	Varchar	15	Het partnerbedrijf achter de aanvraag voor een speciale prijs.
Redencode	Varchar	30	De reden waarom een aanvraag voor een speciale prijs is teruggestuurd of afgewezen.
Aanvraagdatum	Datum	7	De datum en tijd waarop de speciale prijsaanvraag is gemaakt.
Naam aanvraag	Varchar	50	De naam van de aanvraag.
Begindatum	Datum/tijd UTC	7	De ingangsdatum en -tijd voor de speciale prijs.
Status indiening	Varchar	30	De status van de indiening, zoals 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.

Standaardaanvraag speciale prijs dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Ingediend op	Datum/tijd UTC	7	De datum en tijd waarop de aanvraag is ingediend.
Totaal gemachtigd bedrag	Nummer	22	Het totale bedrag dat is geautoriseerd.
Totaal aangevraagd bedrag	Nummer	22	Het totale bedrag dat door de partner is aangevraagd.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Nummer	22	Het totale bedrag dat is goedgekeurd voor de claim van de partner.
Aangevraagd totaalbedrag claim	Nummer	22	Het totale bedrag dat door de partner is aangevraagd voor de claim.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Relatievelden taak: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u de koppeling tussen een relatie en een taak in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam relatievelden taak	Gegevenstype	Maximale lengte
Volledige naam relatie	Tekst	60
Externe ID van relatie	Tekst	30
Externe ID van taak	Tekst	30

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Gebruikersvelden taak: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u de koppeling tussen een gebruiker en een taak in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardnaam gebruikersvelden taak	Gegevenstype	Maximale lengte
Gebruikers-ID	Tekst	50
Externe ID van taak	Tekst	30
Externe ID van gebruiker	Tekst	30

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Transactie-itemvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u transactie-items in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen die worden gegeven in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444). Raadpleeg eerst de volgende informatie voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardtransactie-item dealregistratie	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Omschrijving	Tekst	250	De omschrijving van het transactie-item.
Voorraadperiode	Tekst	15	Geen
Regelnummer	Nummer	22	Het unieke nummer dat bij de koptekstrecord van de transactie hoort.
Partijnummer	Tekst	15	Het referentieveld dat is bedoeld voor de monsterpartij-ID.
Hoeveelheid	Nummer	22	Het aantal monsters dat bij het transactie-item hoort.
Monster	Tekst	15	De naam van het monster die bij het transactie-item wordt gegeven. Documenteer alle monsters.
Verzonden hoeveelheid	Nummer	22	Het aantal monsters dat als een transactie-item is verzonden.
Transactienr	Tekst	15	Het referentieveld dat is bedoeld voor de monstertransactie-ID.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

Gebruikersvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u gebruikers in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie vormt een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Veldtyperichtlijnen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardgebruiker Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Eigenaar	Tekst	50	Standaard een verplicht veld.

Standaardgebruiker Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Adres 1 gebruiker	Tekst	200	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) als u wilt nagaan hoe u adresvelden per land kunt toewijzen.
Adres 2, 3 gebruiker	Tekst	100	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor een omschrijving van het toewijzen van adresvelden per land.
Plaats gebruiker	Tekst	50	Geen
Land gebruiker	Keuzelijst	30	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de V.S. is VS. In de toepassing kunt u geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gaat importeren (zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407)).
Postbus/sorteercode gebruiker	Tekst	30	Geen
Provincie gebruiker	Tekst	50	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor Canada. Dit is echter geen keuzelijstveld.
Staat VS gebruiker	Keuzelijst	2	Zie Landen en adrestoewijzing (op pagina 1407) voor de lijst met geldige waarden voor staten in de VS.
Postcode gebruiker	Tekst	30	Geen
Nr. mobiele telefoon	Telefoon	40	Geen
Valuta	Tekst	50	Dit veld wordt op bedrijfsniveau ingesteld. Het is daarom niet mogelijk dit veld te importeren of de keuzelijstwaarden te bewerken.
Afdeling	Tekst	75	Geen
Afdeling	Tekst	75	Geen
E-mail	Tekst	50	Standaard een verplicht veld.
Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik	Selectievakje	Niet van toepassing	Als u dit selectievakje inschakelt en de wijzigingen opslaat, wordt een e-mail met een tijdelijk wachtwoord naar de gebruiker verzonden.

Standaardgebruiker Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Medewerkernummer	Getal	30	Geen
Externe unieke ID	Tekst	30	Bevat de externe ID van de geïmporteerde record.
Voornaam	Tekst	50	Standaard een verplicht veld.
Goedkeuringslimiet fonds	Getal	22	Specifiek voor Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integratie-ID	Tekst	30	ID voor integratie met externe systemen.
Taal	Tekst	50	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige standaardwaarden.
Achternaam	Tekst	50	Standaard een verplicht veld.
Landinstelling	Tekst	50	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.
Initialen	Tekst	50	Geen
Dhr./Mevr.	Keuzelijst	15	Geen
Rapporteert aan	Tekst	Niet van toepassing	Dit is een berekend veld op basis van de voor- en achternaam van de manager.
Rapporteert aan (externe ID)	Tekst	30	Geen
Rol	Keuzelijst	50	Standaard een verplicht veld. Geldige standaardwaarden zijn: 'Beheerder', 'Leidinggevende', 'Verkoper buitendienst', 'Vertegenwoordiger Interne verkoop', 'Verkoop- en marketingmanager', 'Servicemanager' en 'Servicemedewerker'.
Status	Keuzelijst	30	Standaard een verplicht veld. Geldige standaardwaarden zijn: 'Actief' en 'Inactief'.
Tijdzone	Tekst en getal	100	U kunt deze keuzelijst niet bewerken. De waarden die u importeert, moeten daarom exact overeenkomen met de geldige waarden.

Standaardgebruiker Veldnaam	Gegevenstype	Maximale lengte	Opmerkingen
Faxnr. werk	Telefoon	40	Geen
Telefoon werk	Telefoon	40	Standaard een verplicht veld.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444)
- [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)
- [Gebruikersvelden](#) (op pagina 1217)

Relatievelden voertuig: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u relatievelden voertuig in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie is een aanvulling op de richtlijnen in het onderwerp [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444). Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

Standaardveldnaam productcategorie	Gegevenstype	Maximale lengte
Serienummer	Tekst	100
Naam product	Tekst	100
Volledige naam relatie	Tekst	60
Externe ID van relatie	Tekst	30
Externe ID van voertuig	Tekst	30
Primair	Selectievakje	Niet van toepassing

Voertuigvelden: importeren voorbereiden

De volgende tabel bevat specifieke informatie over het configureren van uw CSV-bestand voordat u voertuigvelden in Oracle CRM On Demand importeert. Deze informatie heeft voorrang op de richtlijnen voor veldgegevenstypen. Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "[Richtlijnen voor](#)

[veldtypen bij het importeren van gegevens](#)" op pagina 1444) voor meer informatie. Raadpleeg de volgende informatie over importeren voordat u een importactie uitvoert.

OPMERKING: de kolom met standaardvelden in deze tabel bevat alleen de oorspronkelijke (standaard)naam voor elk veld. Deze kolom bevat geen namen die voor uw bedrijf in Oracle CRM On Demand zijn gewijzigd. Als u een specifiek veld niet kunt vinden wanneer u probeert uw gegevens te importeren, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder om de nieuwe naam voor het veld te bepalen.

OPMERKING: deze sectie is specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition

Standaardveldnaam voertuigen	Gegevenstype	Maximale lengte
Chassisnr	Tekst	100
Merk	Tekst	30
Model	Tekst	30
Jaar	Tekst	22
Trim	Tekst	30
Deuren	Tekst	30
Kleur exterieur	Tekst	30
Externe unieke ID	Tekst	30
Externe ID van eigenaar	Tekst	30
Externe ID van account	Tekst	30
Externe ID van product	Tekst	30
Externe ID verkopende dealer	Tekst	30
Externe ID servicedealer	Tekst	30
Type product	Tekst	30
Verkopende dealer	Tekst	100
Status	Tekst	255
Account	Tekst	100
Type account	Tekst	255
Relatie	Tekst	255
Licentienummer	Tekst	30
Provincie licentie	Tekst	10
Kenteken vervallen	Datum	32
Transmissie	Tekst	30

Standaardveldnaam voertuigen	Gegevenstype	Maximale lengte
Locatie account	Tekst	50
Status	Tekst	30
Locatie	Tekst	30
Gebruikt/nieuw	Tekst	30
Motor	Tekst	30
Adviesprijs	Valuta	25
Dealer - factuurprijs	Valuta	25
Eigendom van	Tekst	30
Gewijzigd: datum externe ID	Datum/tijd	32
Gewijzigd door	Tekst	255
Voertuigvaluta	Tekst	30
Kleur interieur	Tekst	30
Type garantie	Tekst	30
Begindatum garantie	Datum	32
Einddatum garantie	Datum	32
Huidige km-stand	Nummer	16
Registratiedatum kilometeropgave	Datum	32
Productnaam	Tekst	100
Type	Tekst	255
Carrosserie	Tekst	30
Omschrijving	Tekst	250
Eigenaar	E-mail	50
Gemaakt: datum externe ID	Datum/tijd	32
Rij-ID	ID	15
Integratie-ID	Tekst	30
account-ID	ID	15
Integratie-ID account	Tekst	30
Aangepast object <i>N</i>	Tekst	50

Standaardveldnaam voertuigen	Gegevenstype	Maximale lengte
Geïndexeerde keuzelijst 1	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 2	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 3	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 4	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 5	Tekst	30
Geïndexeerde keuzelijst 6	Tekst	30
Geïndexeerd getal	Nummer	16
Geïndexeerde datum	Datum/tijd	32
Geïndexeerde valuta	Valuta	25
Geïndexeerde lange tekst	Tekst	255
Geïndexeerde korte tekst 1	Tekst	100
Geïndexeerde korte tekst 2	Tekst	100
Geïndexeerd selectievakje	Booleaanse waarde	1
Productcategorie	Tekst	100
Onderdeelnr	Tekst	50
Inkoopdatum	Datum	32
Inkoopprijs	Valuta	25
Hoeveelheid	Nummer	16
Verzenddatum	Datum	32
Installatiedatum	Datum	32
Vervaldatum	Datum	32
Datum kennisgeving	Datum	32
Contract	Tekst	30

Importassistent

In de volgende onderwerpen wordt omschreven hoe de importassistent kan worden gebruikt om uw bedrijfsgegevens te importeren in Oracle CRM On Demand:

■ [Uw gegevens importeren](#) (op pagina 1585)

1584 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

- [Importresultaten bekijken](#) (zie "[Importresultaten beoordelen](#)" op pagina 1590)
- [Voorbeeld van e-mail en logbestand met importresultaten](#) (op pagina 1591)

Uw gegevens importeren

Voordat u begint. Bereid de CSV-bestanden voor en voeg alle benodigde velden of keuzelijstwaarden toe aan de toepassing. Zie [Gegevens voorbereiden voor importeren](#) (zie "[Vorbereiding voor gegevens importeren](#)" op pagina 1450) voor meer informatie. Voordat u gegevens gaat importeren kunt u bepalen welke methode van gegevensimport het best bij uw vereisten aansluit door de ondersteuningsdocumentatie op My Oracle Support te raadplegen.

Nadat u uw gegevens hebt voorbereid op het importeren, opent u de importassistent en voert u het importeren uit. Om ervoor te zorgen dat de importassistent alle importaantvragen gelijktijdig verwerkt, wordt elke importaantvraag gesplitst in een of meer onderliggende aanvragen van 100 records. Onderliggende aanvragen uit andere importaantvragen worden gelijktijdig verwerkt, zodat importaantvragen niet hoeven te wachten totdat andere importaantvragen zijn voltooid voordat ze uit de wachtrij worden gehaald. De verwerkingstijd voor een importaantvraag wordt doorlopend bijgewerkt en geeft de voortgang aan van de onderliggende aanvragen in de wachtrij.

TIP: controleer of het te importeren CSV-bestand goed is voorbereid door als test vijf records te importeren. Het is eenvoudiger om de fouten van vijf geïmporteerde records te corrigeren dan die van alle records in uw importbestand.

Ga als volgt te werk om records te importeren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de koppeling 'Import- en exporthulpprogramma's'.
- 3 Selecteer in de sectie 'Gegevens importeren' het type record dat u wilt importeren in het vervolgmenu.
- 4 Klik op de knop 'Starten'.
Hiermee start u de importassistent.

- 5 Bij stap 1:

OPMERKING: afhankelijk van de record die u wilt importeren, zijn de volgende opties zijn beschikbaar.

- a Selecteer hoe overeenkomende records in de importassistent moeten worden geïdentificeerd.

Met de importassistent wordt gebruikgemaakt van een externe unieke ID. Dit is een veld 'Externe unieke ID' dat uit een ander systeem wordt geïmporteed. Verder wordt gebruikgemaakt van een rij-ID in Oracle CRM On Demand en voorgedefinieerde velden in Oracle CRM On Demand. Deze voorgedefinieerde velden, zoals 'Accountnaam' en 'Locatie', hebben geen ID's.

Zie [Dubbele records en externe ID's](#) (op pagina 1426) voor informatie over hoe dubbele records worden gedefinieerd.

- b** Selecteer de gewenste optie voor verwerking van dubbele, unieke record-ID's in Oracle CRM On Demand. U kunt ervoor kiezen om dubbele records niet te importeren, bestaande records te overschrijven of aanvullende records te maken.

OPMERKING: deze optie is niet beschikbaar in de relatierollen 'Taak', 'Afspraken', 'Aantekeningen', 'Accountteams', 'Relatieteams' en 'Verkoopkans'.

- c** Selecteer de actie die in de importassistent moet worden uitgevoerd als de unieke record-ID van een geïmporteerde record niet overeenkomt met die van een bestaande record in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: deze optie is niet beschikbaar in 'Taken', 'Afspraken' en 'Aantekeningen'. Als u bij de vorige optie 'Records overschrijven' en 'Geen nieuwe record maken' hebt geselecteerd, wordt de record bijgewerkt.

- d** Selecteer wat u wilt doen met keuzelijstwaarden in uw CSV-bestand die niet overeenkomen met de waarden in de toepassing.

Met de importassistent kan de nieuwe waarde aan de zoeklijst worden toegevoegd of de veldwaarde wordt niet geïmporteerd.

OPMERKING: deze optie is niet beschikbaar als de gebruiker aantekeningen importeert of als de taal van de gebruiker afwijkt van de standaardtaal van het bedrijf. Deze optie is ook niet beschikbaar wanneer meervoudige keuzelijsten worden geïmporteerd. Meervoudige keuzelijsten kunnen alleen worden geïmporteerd als de waarde in het CSV-bestand voorkomt in de toepassing.

- e** Bepaal of met de importassistent een nieuwe record moet worden gemaakt voor ontbrekende koppelingen (verwante records) in uw gegevensbestand.

OPMERKING: deze optie is alleen beschikbaar als de gebruiker accounts of relaties importeert.

- f** Selecteer de datum-/tijdnotatie die in het CSV-bestand wordt gebruikt.

Zie [Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens](#) (zie "Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens" op pagina 1444).

- g** Controleer of de bestandscodering 'Westers' is geselecteerd.

OPMERKING: wijzig deze instelling alleen als u zeker weet dat een andere codering wordt gebruikt. De standaardcodering 'Westers' geldt voor de meeste coderingssystemen in Europa en Noord-Amerika.

- h** Selecteer het CSV-scheidingsteken voor uw bestand: komma of puntkomma.

- i** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Foutregistratie' welke gegevens u in Oracle CRM On Demand wilt laten vastleggen: 'Alle berichten', 'Fouten en waarschuwingen' of 'Alleen fouten'.

- j** Selecteer het CSV-bestand waarvan u de gegevens wilt importeren.

- k** Schakel het selectievakje in als u wilt dat de gegevensbestanden opeenvolgend worden verwerkt.

OPMERKING: als u ervoor kiest gegevensbestanden opeenvolgend te verwerken wanneer een importaanvraag wordt ingediend, worden de onderliggende importaanvragen altijd

opeenvolgend verwerkt. Tevens zorgt dit ervoor dat de afhankelijkheden in het CSV-bestand behouden blijven.

- I Schakel het selectievakje in als u controles tijdens het importeren van gegevens wilt uitschakelen en als u geen controlespoorrecords wilt genereren.

OPMERKING: u kunt deze controle-instelling niet uitschakelen als u het type record 'Gebruiker' importeert. Deze optie is alleen beschikbaar als de machtiging 'Recordcontrole voor import beheren' voor uw rol is ingeschakeld. Als u dit selectievakje uitschakelt, kan dit de importeerprestaties verbeteren. Dit hangt af van de recordtypen die u wilt importeren en van het aantal gecontroleerde velden dat u besluit te controleren.

6 Bij stap 2:

- a Volg indien nodig de instructies voor het valideren van uw bestand.
- b Selecteer een veldtoewijzingsbestand, indien beschikbaar.
- c Veldtoewijzingsbestanden (.map) bevatten de toewijzingen van velden in uw CSV-bestand aan bestaande velden in Oracle CRM On Demand. Nadat u een bestand hebt geïmporteerd, ontvangt u een e-mailbericht met het .map-bestand met de recente veldtoewijzingen. Sla dit bestand op uw computer op en gebruik het bij volgende importeerbewerkingen.

7 Wijs bij stap 3 de velden in uw bestand toe aan velden Oracle CRM On Demand. U moet ten minste alle vereiste velden toewijzen aan kolomkoppen in het CSV-bestand.

De importassistent vermeldt de kolomkoppen uit het CSV-bestand naast een vervolgkeuzelijst met alle velden in dat gebied in Oracle CRM On Demand, inclusief eventuele aangepaste velden die u hebt toegevoegd.

Als het adresveld dat u nodig hebt niet in de vervolgkeuzelijst is vermeld, selecteert u het overeenkomende veld in de volgende tabel.

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Nummer straat Adres 1 Chome	Straat/nummer
Ku	Adres 2
Verdieping District	Adres 3
Shi/Gun	Plaats
Colonia/sectie CEDEX-code Adres 4 URB Wijk	Postbus/Sorteercode

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Staat MEX Staat BRA Parochie Deel van rayon Eiland Prefectuur Regio Emiraat Gewest	Provincie
Eilandcode Postbus Postcode	Postcode

Als u een .map-bestand hebt geselecteerd, controleert u of de velden juist zijn toegewezen. Aangepaste velden die u hebt gemaakt na de vorige import, moeten wellicht nog worden toegewezen.

Zie [Dubbele records en externe ID's](#) (op pagina 1426) voor informatie over externe ID's.

LET OP: als u het verkeerde bestand voor import hebt geselecteerd, klikt u op 'Annuleren' om de selecties te wijzigen. Als u klikt op de knop 'Terug', wordt de cache niet leeggemaakt en wordt het bestand weergegeven dat u oorspronkelijk had geselecteerd.

LET OP: de velden 'Externe unieke ID' en 'Externe ID manager' zijn sleutelvelden die worden gebruikt om relaties te koppelen aan bijbehorende managerrecords. Als deze velden niet worden toegewezen, wordt de managerrecord gekoppeld aan 'Relaties' met behulp van de velden 'Naam relatie' en 'Manager'. Als voor deze toewijzing de velden 'Naam relatie' en 'Manager' worden gebruikt, wordt de afhankelijkheidsvolgorde van de gegevensbestandrecords stringenter.

- 8 Volg bij stap 4 indien nodig de instructies op het scherm.
- 9 Bij stap 5 klikt u op 'Voltooien'.

De wachtrij voor uw importaanvragen weergeven

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Import- en exportwachtrijen' op de koppeling 'Wachtrij importaanvragen'.

De pagina 'Wachtrij importaanvragen' verschijnt met gegevens over uw aanvragen, inclusief de geschatte voltooiingstijd.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de importstatus.

Status	Omschrijving
In wachtrij geplaatst	Het importeren is nog niet verwerkt.
Lopend	Het importeren wordt verwerkt.

Status	Omschrijving
	OPMERKING: u kunt een aanvraag met deze status verwijderen. U moet echter wel een controle uitvoeren van eventuele gegevens die gedeeltelijk in Oracle CRM On Demand zijn geïmporteerd.
Voltooid	Er zijn geen fouten opgetreden tijdens het importeren.
Voltooid met fouten	Het importeren is voltooid, maar er hebben zich fouten met enkele records voorgedaan.
Mislukt	Het importeren is voltooid, maar er zijn geen records geïmporteerd.
Fout	Het importeren is niet voltooid, omdat er een fout is opgetreden.
Geannuleerd	Het importeren is geannuleerd.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de gegevens in de importrecords.

Gegevens importrecord	Omschrijving
Aantal ingediend	Het aantal records in het CSV-bestand.
Aantal verwerkt	Het aantal records dat op dit moment is verwerkt. Dit veld wordt om de 20 seconden of volgens de instellingen in het systeem bijgewerkt.
Aantal geïmporteerd	Het aantal records dat zonder problemen is geïmporteerd.
Aantal gedeeltelijk geïmporteerd	Het aantal records dat is geïmporteerd, waarbij echter niet alle velden voor de records zijn geïmporteerd.
Aantal niet geïmporteerd	Het aantal records dat niet is geïmporteerd.
Aantal geannuleerd	Het aantal geïmporteerde records voordat het importeren was geannuleerd.

Waarden uit een meervoudige keuzelijst importeren

- 1 Scheid de waarden uit de meervoudige keuzelijst door een puntkomma (;) in het CSV-bestand.

Als uw meervoudige keuzelijst bijvoorbeeld voornamen bevat en u wilt vier namen in dit veld importeren, scheidt u de namen van elkaar door een puntkomma (;).

- 2 Klik op 'Nieuwe waarde naar keuzelijst'.

De meervoudige keuzelijst wordt geïmporteerd in Oracle CRM On Demand.

Importresultaten beoordelen

U kunt de voortgang van het importeren bijhouden op de wachtrijpagina in Oracle CRM On Demand. Wanneer de importaanvraag is voltooid, kunt u naar de importwachtrij navigeren en naar de voltooide importtaak gaan. Elke importaanvraag bevat het ingediende gegevensbestand, het gegenereerde toewijzingsbestand en een logbestand. Dit logbestand bevat algemene logboekgegevens, zoals fouten, de status van de import, enzovoort. Als er een fout optreedt tijdens het importeren, is het raadzaam het logboekbestand van de importaanvraag te raadplegen.

Wanneer de importaanvraag is voltooid, ontvangt u een e-mailbericht met de gegevens van de import. Het e-mailbericht bevat een samenvatting van de import en een logbestand met de records en velden die niet zijn geïmporteerd.

U kunt vervolgens de gegevens in uw CSV-bestand corrigeren en de informatie opnieuw importeren. U moet de tweede keer aangeven dat het systeem bestaande records overschrijft wanneer dubbele records worden gevonden.

Ga als volgt te werk om de wachtrij voor importaanvragen te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Import- en exporthulpprogramma's' op de koppeling 'Importeren en exporteren'.
- 3 Klik in de sectie 'Import- en exportwachtrijen' op de koppeling 'Wachtrij importaanvragen'.

De pagina 'Wachtrij importaanvragen' wordt weergegeven met de tijd waarop de import is voltooid of een schatting van de voltooiingstijd.

Ga als volgt te werk om het e-mailbericht met importresultaten te bekijken:

- Ga naar uw e-mailtoepassing en open het e-mailbericht van Oracle CRM On Demand.

Het bericht geeft alle fouten die zijn opgetreden per record weer, samen met de handeling die u moet uitvoeren als u de volledige gegevens voor die record wilt vastleggen.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Voorbeeld van e-mail en logbestand met importresultaten](#) (op pagina 1591)

Voorbeeld van e-mail en logbestand met importresultaten

Wanneer uw importaanvraag is voltooid, ontvangt u een e-mailbericht met een samenvatting van de importresultaten:

Beste Maarten,

Uw importaanvraag is voltooid op 3/30/2007 7:10:06 AM. Hier volgt een overzicht van de resultaten:

Gebruiker: qa/mjansen

Importtype: Account

Naam importbestand: Accounts.csv

Voltooiingstijd: 3/30/2007 7:10:06 AM

Totaal records: 496

Geïmporteerd: 495

Gedeeltelijk geïmporteerd: 1

Dubbele records genegeerd: 0

Mislukt: 0

Raadpleeg het logboekbestand voor meer informatie over de importactie. Als u meer hulp nodig hebt, raadpleegt u de online-help.

We zijn verheugd dat u hebt gekozen voor Oracle CRM On Demand,

Oracle CRM On Demand Klantenzorg

De e-mail heeft als bijlage een logbestand met alle fouten die tijdens het importeren zijn opgetreden, zoals de volgende:

Recordspecifieke fout EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Er is geen passende record gevonden voor het importveld 'VALUTA' met de waarde 'INR'. Het Oracle CRM On Demand-veld 'Valuta account' is niet bijgewerkt, maar er zijn andere veldwaarden voor deze record geïmporteerd.

Exportassistent

In de volgende onderwerpen wordt omschreven hoe de exportassistent kan worden gebruikt om uw gegevens in Oracle CRM On Demand te exporteren:

- [Uw gegevens exporteren](#) (op pagina 1592)
- [Exportresultaten beoordelen](#) (op pagina 1594)

Uw gegevens exporteren

U kunt alle of een deel van de bedrijfsgegevens uit Oracle CRM On Demand exporteren naar een extern bestand. Dat bestand is een ZIP-bestand dat afzonderlijke CSV-bestanden bevat voor elk recordtype dat u voor de export selecteert.

OPMERKING: als uw bedrijf een branchespecifieke editie van de toepassing gebruikt, worden de branchespecifieke recordtypen (zoals 'Huishouden', 'Voertuig', 'Gebeurtenissen medische opleiding' en 'Fondsen') samen met daaraan gekoppelde activiteiten en aantekeningen niet geëxporteerd. Bovendien wordt, als u records voor *periodieke* verkoopkansproducten exporteert, de kolom 'Bovenliggende ID' voor die rij gevuld. Voor niet-periodieke records blijft de cel voor 'Bovenliggende ID' leeg.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Exportbeheer' is gedefinieerd.

Uw bedrijfsgegevens exporteren

OPMERKING: er is een limiet voor het aantal exportacties (zowel volledig en gedeeltelijk) dat wekelijks kan worden uitgevoerd. Een bedrijf kan om de 7 dagen maar één volledige exportactie uitvoeren. Een gebruiker kan om de 7 dagen maximaal 1000 records exporteren, onafhankelijk van het type record.

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de 'Startpagina Beheerder' op de koppeling 'Import- en exporthulpprogramma's'.
- 3 Klik op de pagina 'Import- en exporthulpprogramma's' op de koppeling 'Gegevens exporteren'. Hiermee start u de assistent 'Gegevensexport'.
- 4 Bij stap 1:
 - a Voer een van de volgende opties uit:
 - Als u een volledige export wilt uitvoeren, selecteert u de knop 'Alle recordtypen exporteren'.
 - Als u een gedeeltelijke export wilt uitvoeren, selecteert u de knop 'Geselecteerde recordtypen exporteren' en selecteert u de typen records die u wilt exporteren.

- b Klik op 'Volgende'.

Elk recordtype wordt geëxporteerd naar een afzonderlijk CSV-bestand in het ZIP-bestand.

LET OP: als u 'Aantekeningen'-gegevens wilt exporteren uit Oracle CRM On Demand, bevat het CSV-bestand niet alleen alle openbare aantekeningen uit Oracle CRM On Demand maar ook de persoonlijke aantekeningen van de gebruiker die de gegevens exporteert.

5 Bij stap 2:

- a** Selecteer de tijdzone die in het geëxporteerde CSV-bestand wordt gebruikt.
- b** Selecteer de datum-/tijdsnotatie die in het geëxporteerde CSV-bestand wordt gebruikt.
- c** Selecteer het CSV-scheidingsteken voor uw bestand: komma of puntkomma.
- d** Selecteer filtercriteria als u de gegevens in uw exportbestand wilt beperken.

OPMERKING: wanneer u voor het eerst gegevens exporteert, zult u ze waarschijnlijk niet filteren op datum. Daarna kunt u echter het beste incrementele exportbewerkingen instellen door de gegevens te filteren op datum vanaf de voorgaande exportbewerking.

- e** Klik op 'Volgende'.

6 Volg voor stap 3 indien nodig de instructies op het scherm om de exportbewerking te voltooien.

Ga als volgt te werk om de wachtrij met exportaanvragen weer te geven:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Import- en exportwachtrijen' op de koppeling 'Wachtrij exportaanvragen'.

De pagina 'Wachtrij exportaanvragen' verschijnt met gegevens over uw aanvragen, inclusief de geschatte voltooiingstijd.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de exportstatus.

Status	Omschrijving
In wachtrij geplaatst	De exportbewerking is nog niet verwerkt.
Lopend	De exportbewerking wordt verwerkt. OPMERKING: de aanvraag kan in dit stadium niet worden verwerkt.
Voltooid	Er zijn geen fouten opgetreden tijdens het exporteren.
Voltooid met fouten	Het exporteren is voltooid, maar er hebben zich fouten met enkele records voorgedaan.
Mislukt	Het exporteren is voltooid, maar er zijn geen records geïmporteerd.

Status	Omschrijving
Fout	Het exporteren is niet voltooid omdat er een fout is opgetreden.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de gegevens in de exportrecords.

Gegevens importrecord	Omschrijving
Ingediend	De datum en tijd waarop de records zijn geëxporteerd.
Voltooid	De datum en tijd waarop het exporteren is voltooid.
Aantal geëxporteerd	Het aantal records dat zonder problemen is geëxporteerd.
Aantal voltooide objecten	Het aantal objecten dat zonder problemen is geëxporteerd.

Exportresultaten beoordelen

Uw geëxporteerde bestand wordt in de sectie met voltooide aanvragen in de toepassing weergegeven. U kunt de voortgang van de export ook bijhouden door dezelfde pagina te bekijken.

Ga als volgt te werk om uw exportresultaten of wachtrij te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op een willekeurige pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de koppeling 'Import- en exporthulpprogramma's'.
- 3 Klik op de pagina 'Import- en exporthulpprogramma's' op de koppeling 'Wachtrij exportaanvragen'.
De pagina 'Wachtrij exportaanvragen' wordt weergegeven met de tijd waarop de export is voltooid of een schatting van de voltooiingstijd.
- 4 Klik in de sectie 'Voltooide aanvragen' op de koppeling 'Type export' of 'Type record' om de pagina 'Exportaanvraaggegevens' te openen.
- 5 Op deze pagina kunt u het volgende doen:
 - Klik op 'Downloaden' om het zipbestand te openen of op te slaan. Het zipbestand bestaat uit een tekstbestand met een exportoverzicht en CSV-bestanden voor elk type record dat u hebt geëxporteerd.
 - Klik op 'Verwijderen' om het bestand te verwijderen.

Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand

In de volgende onderwerpen wordt omschreven hoe de client Oracle Data Loader On Demand kan worden gebruikt om uw gegevens in Oracle CRM On Demand te exporteren:

- [Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand](#) (op pagina 1595)
- [Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand downloaden](#) (op pagina 1595)

Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand

De client Oracle Data Loader On Demand is een hulpprogramma met opdrachtregels voor het importeren van gegevens in Oracle CRM On Demand vanuit externe gegevensbronnen. Deze heeft twee functies:

- **Invoegfunctie.** Via deze functie haalt records uit een bestand op en voegt deze toe aan Oracle CRM On Demand.
- **Updatefunctie.** Via deze functie worden bestaande records aangepast in Oracle CRM On Demand met behulp van records vanuit externe gegevensbronnen.

Zie Oracle Data Loader On Demand Guide, beschikbaar in de documentatiebibliotheek Oracle CRM On Demand op Oracle Technology Network voor meer informatie.

Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand downloaden

Voer de volgende procedure uit om het hulpprogramma te downloaden. Zie Oracle Data Loader On Demand Guide, die beschikbaar is in de documentatiebibliotheek Oracle CRM On Demand op Oracle Technology Network voor meer informatie over de installatie en het gebruik van dit hulpprogramma.

Ga als volgt te werk om het hulpprogramma Oracle Data Loader On Demand te downloaden:

- 1 Meldt u aan bij Oracle CRM On Demand en klik op 'Beheer'.
- 2 Klik onder Hulpprogramma's voor gegevensbeheer op Import- en exporthulpprogramma's.
- 3 Klik onder Oracle Data Loader On Demand op Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Sla het ZIP-bestand op uw computer op.

Integratie van webservices

In Oracle CRM On Demand kunt u het volgende doen:

- Uw gegevens van Oracle CRM On Demand openen en wijzigen vanuit een toepassing waarvoor webservices zijn ingeschakeld.
- Uw eigen toepassingen maken die u kunt integreren met Oracle CRM On Demand.

U kunt het volgende doen:

- WSDL-bestanden (Web Services Description Language) downloaden om toepassingen te ontwikkelen die via de webservice-interface toegang hebben tot Oracle CRM On Demand (zie [WSDL- en schemabestanden downloaden](#) (op pagina 1596)).
- WSDL- en schemabestanden downloaden om met behulp van de methoden van de webservice 'Integratiegebeurtenissen' de integratiewachtrijen te openen en wijzigingen in bepaalde recordtypen bij te houden. U kunt ook schemabestanden downloaden om aangepaste velden en velden met een gewijzigde naam bij te houden voor de ondersteunde recordtypen.
- Een overzicht van webservices bekijken die door uw bedrijf worden gebruikt (zie [Het gebruik van webservices beoordelen](#) (op pagina 1598)).

WSDL- en schemabestanden downloaden

Met de webservices van Oracle CRM On Demand kunnen gebruikers van clienttoepassingen werken met Oracle CRM On Demand. Zij kunnen bijvoorbeeld records invoegen, bijwerken en verwijderen, query's op records uitvoeren en een aantal administratieve taken uitvoeren.

De webservices zijn beschikbaar via:

- **Webservices v1.0:** wordt gebruikt voor het werken met aangepaste objecten 01-03 en met vooraf ingestelde objecten.
- **Webservices v2.0:** wordt gebruikt voor het werken met alle aangepaste Oracle CRM On Demand-objecten en vooraf ingestelde objecten. In tegenstelling tot Webservices versie 1.0 biedt Webservices-versie 2.0 API extra opties voor het uitvoeren van query's met de methode QueryPage.
- **Service-API's:** wordt gebruikt voor het beheren van administratieve taken met webservices. Met service-API's kunt u gebruikers beheren in Oracle CRM On Demand en query's uitvoeren op systeem- en gebruiksgegevens in relatie tot Oracle CRM On Demand.
- **Administratieve services:** wordt gebruikt om via webservices samen te werken met Oracle CRM On Demand-metagegevens. Met 'Administratieve services' kunt u Oracle CRM On Demand-metagegevens in XML-formaat lezen en laden.

Vanaf de pagina 'Webservicebeheer' kunt u het volgende doen:

- WSDL-bestanden (Web Services Description Language) downloaden die worden gebruikt door toepassingen die toegang hebben tot webservices.
- Schemabestanden downloaden
- Toegang verkrijgen tot de documentatie van webservices.

WSDL-bestanden downloaden

U kunt WSDL-bestanden downloaden voor elk recordtype en elke service-API.

Ga als volgt te werk om een WSDL-bestand te downloaden:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.

- 2 Klik in de sectie 'Integratie van webservices' op 'Webservicebeheer'
- 3 Selecteer 'Webservices v1.0', 'Webservices v2.0', 'Service-api's' of 'Administratieve services' in de lijst 'Service selecteren'.
- 4 Selecteer het vereiste recordtype in de lijst 'WSDL-object', zoals 'Account' of de naam van de service-API.
Welke objecten in de lijst 'WSDL-objecten' worden weergegeven, is afhankelijk van de recordtypen die voor uw bedrijf zijn ingesteld.
- 5 Klik op een van de volgende knoppen:
 - Aangepaste WSDL downloaden
 - Generieke WSDL downloaden

Een pagina met het WSDL-bestand wordt weergegeven.

Afhankelijk van het feit of u 'Aangepaste WSDL downloaden' of 'Generieke WSDL downloaden' selecteert, worden aangepaste velden anders weergegeven in het WSDL-bestand. Voor aangepaste WSDL worden de XML-tags voor de aangepaste velden gebaseerd op de integratietags van 'Veldset-up' (zie [Integratietags voor aangepaste velden instellen](#) (zie "[Tags voor de integratie van aangepaste velden instellen](#)" op pagina 1145)). Met aangepaste WSDL kunt u WSDL genereren die specifiek voor uw bedrijf is en waarin uw eigen naamgevingsconventies voor velden worden gebruikt.

Voor generieke WSDL worden de aangepaste velden gebaseerd op generieke XML-tags: CustomNumber, CustomCurrency, enzovoort. Met behulp van deze tijdelijke aanduidingen, in combinatie met de service voor toewijzing, kunnen toepassingen de veldnamen toewijzen die in uw bedrijf worden gebruikt.
- 6 Sla het WSDL-bestand op uw computer op.

Schemabestanden downloaden

In de webservice voor integratiegebeurtenissen worden schemabestanden (XSD) in het WSDL-object gebruikt, dat u tezamen met het bestand Integrationevents.wsdl downloadt. Het WSDL-bestand bevat tijdelijke plaatsaanduidingen voor de XSD-schemabestanden van alle recordtypen waarvoor het bedrijf momenteel actieve integratiegebeurtenissen heeft gedefinieerd. Er zijn algemene WSDL-bestanden beschikbaar. Als u echter aangepaste velden maakt of veldnamen voor een recordtype wijzigt, kunt u de knop 'Algemeen schema downloaden' niet gebruiken. In plaats hiervan moet u een XSD-bestand downloaden met behulp van de knop 'Aangepast schema downloaden' op de pagina 'Webservicebeheer'. Zie de *Oracle Web Services On Demand Guide* voor meer informatie over de webservice voor integratiegebeurtenissen.

Ga als volgt te werk om een schemabestand te downloaden:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Integratie van webservices' op 'Webservicebeheer'
- 3 Selecteer in de lijst 'Service selecteren' 'Web Services v1.0' of 'Web Services v2.0'
- 4 Selecteer het vereiste recordtype in de lijst 'WSDL-object', bijvoorbeeld 'Account'.

Welke objecten in de lijst 'WSDL-object' worden weergegeven, is afhankelijk van de recordtypen die voor uw bedrijf zijn ingesteld.

5 Klik op een van de volgende knoppen:

- Aangepast schema downloaden
- Algemeen schema downloaden

Een pagina met het schemabestand wordt weergegeven.

Afhankelijk van het feit of u 'Aangepast schema downloaden' of 'Generiek schema downloaden' selecteert, worden aangepaste velden anders weergegeven in het schema. Voor een aangepast schema zijn de XML-tags voor de aangepaste velden gebaseerd op de integratietags van 'Veldset-up'. Voor een generiek schema zijn de aangepaste velden gebaseerd op generieke XML-tags.

6 Sla het schemabestand op uw computer op.

De documentatie van webservices downloaden

Als u de documentatie van webservices wilt downloaden, klikt u in de titelbalk op 'Documentatie downloaden' op de pagina 'Webservicebeheer'.

Het gebruik van webservices beoordelen

Vanaf de pagina 'Gebruik van webservices' kunt u een overzicht van de webservices in uw bedrijf bekijken. Standaard worden de aanvragen voor webservices weergegeven op sessie-ID. De naam van de webserviceclient, de naam van de webservice, de bewerking, het aantal bewerkingen, de begintijd, de eindtijd en de gebruikersalias voor de sessie worden weergegeven. In de volgende tabel wordt omschreven wat u kunt doen op de pagina 'Gebruik van webservices'.

Taak	Procedure
Een nieuwe lijst met webserviceaanvragen maken	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Nieuwe lijst maken'. Voer de relevante stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
Details van een webserviceaanvraag weergeven	Klik op de sessie-ID om een gegevenspagina voor de webserviceaanvraag weer te geven.
De lijst exporteren	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijst exporteren'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records in lijsten exporteren (op pagina 89).
Zoeken naar een webserviceaanvraag	Selecteer de vereiste filtercriteria in de vervolgkeuzelijsten naast 'Resultaten weergeven waarbij'.
Alle lijsten met webserviceaanvragen beheren	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'. Voer de stappen uit die voor uw taak zijn beschreven in Pagina Lijsten beheren (zie " Pagina 'Lijsten beheren' " op pagina 87).
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in

Taak	Procedure
	de lijst te gaan.
De zoekcriteria voor de lijst verfijnen	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijst verfijnen'. Voer de relevante stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81).
De belangrijkste informatie weergeven en informatie filteren voor de lijst	Klik op de titelbalk op 'Menu' en selecteer 'Lijstfilter weergeven'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Lijstpagina weergeven (zie "Pagina 'Lijst weergeven'" op pagina 88).
De webserviceaanvraag in de lijst sorteren	Klik op de kolomkop om de lijst op basis van die kolom te sorteren. Bijvoorbeeld: klik op 'Begintijd' om de lijst op basis van de begintijd te sorteren.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven resultaten' onder aan de pagina.
Een subset webserviceactiviteiten bekijken	Klik op de vervolgkeuzelijst op de titelbalk en wijzig de selectie naar wens: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle. Hiermee geeft u een lijst met alle webserviceactiviteiten weer. ■ Alle bewerkingen van vandaag. Hiermee geeft u een lijst met alle webserviceactiviteiten voor vandaag weer.

Webservicelijsten maken

Het proces voor het maken of verfijnen van een webservicelijst is hetzelfde als het proces dat in [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 81) wordt beschreven. De pagina 'Webservicelijst' bevat echter geen sectie 'Zoeken in', dat wel wordt weergegeven op de overeenkomende pagina's voor andere recordtypen.

U kunt de volgende velden gebruiken voor het filteren van een webservicelijst alsmede selecteren zodat ze in de zoekresultaten worden weergegeven:

Veld	Omschrijving
Eindtijd	De eindtijd van de webserviceaanvraag.
Type invoer	Mogelijke waarden zijn: 'Aanmelden', 'Afmelden' en 'Plannen'. Elke webserviceaanroep, behalve aanmelden en afmelden, wordt ingesteld op 'Plannen' voor dit veld omdat de aanroepen verlopen via de business service 'Webservice Inkomend - dispatcher'.
Grootte invoerbericht (bytes)	De grootte van het invoerbericht in bytes.
Bewerking	De bewerking voor de webserviceaanvraag.
Aantal bewerkingen	Het aantal bewerkingen in de webserviceaanvraag.

Veld	Omschrijving
Grootte uitvoerbericht (bytes)	De grootte van het uitvoerbericht in bytes.
Sessie-ID	De sessie-ID van de webserviceaanvraag. Dit is in feite de externe sleutel voor de bijbehorende sessie in de tabel met de aanmeldingshistorie en niet de feitelijke sessie-ID die in de webserviceaanvraag wordt gebruikt.
Begintijd	De begintijd van de webserviceaanvraag.
Gebruikersalias	Het gebruikersalias van de gebruiker die de webserviceaanvraag heeft uitgevoerd.
Naam webserviceclient	De naam van de webserviceclient van waaruit de aanvraag is verzonden. Opmerking: dit wordt niet ondersteund voor de API's voor administratieve services.
Webservicenaam	De naam van de webservice waarnaar de aanvraag is verzonden.
Webserviceruimte	De naamruimte die in de aanvraag wordt gebruikt.

Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand

In de volgende onderwerpen wordt omschreven hoe de client Oracle Migration Tool On Demand kan worden gebruikt om uw gegevens in Oracle CRM On Demand te exporteren:

- [Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand](#) (op pagina 1600)
- [Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand downloaden](#) (op pagina 1601)

Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand

Oracle Migration Tool On Demand is een opdrachtregelprogramma dat u kunt gebruiken als u niet steeds handmatig aangepaste configuraties wilt kopiëren van de ene omgeving in Oracle CRM On Demand naar de andere. Bijvoorbeeld: u wilt mogelijk aangepaste configuraties kopiëren uit een klanttestomgeving naar een productieomgeving. Gebruik deze client samen met Webservicebeheer (een aantal services voor webbeheer) om het beheer van de configuraties in uw bedrijf te automatiseren. Met dit clienthulpprogramma kunt u bepaalde configuratiegegevens tegelijk of in batchmodus van of naar uw computer exporteren en importeren. U kunt de configuraties direct of in batchmodus importeren. Met Webservicebeheer stelt u de configuraties beschikbaar voor clienttoepassingen. U kunt de volgende configuraties importeren:

- Toegangsprofielen
- Definities veldbeheer
- Aangepaste recordtypen
- Aangepaste webtabbladen
- Keuzelijsten

- Trapsgewijze keuzelijsten
- Aangepaste webkoppelingen
- Actiebalken
- Lay-outs startpagina
- Lay-outs pagina
- Rollen

Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand downloaden

Voer de volgende procedure uit om het clienthulpprogramma te downloaden en volg de aanwijzingen in de Oracle Migration Tool On Demand Guide voor installatie, configuratie en het gebruik van dit hulpprogramma. De Oracle Migration Tool On Demand Guide is beschikbaar in de [Oracle CRM On Demand documentatiebibliotheek](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (zie Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) van Oracle Technology Network. Zie [WSDL- en schemabestanden downloaden](#) (op pagina 1596) voor informatie over het downloaden van de WSDL-bestanden (Web Services Description Language) die u nodig hebt voor toegang tot Administrative Services. Zie voor informatie over de API's die bij de Administrative Services worden geleverd de Oracle Web Services On Demand Guide, die beschikbaar is in de [Oracle CRM On Demand documentatiebibliotheek](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (zie Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) in Oracle Technology Network.

Ga als volgt te werk om het clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand te downloaden:

- 1** Maak op uw computer een map waarin u de bestanden van Oracle Migration Tool On Demand kunt downloaden, bijvoorbeeld C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2** Meldt u aan bij Oracle CRM On Demand en klik op 'Beheer'.
- 3** Klik onder Hulpprogramma's voor gegevensbeheer op Import- en exporthulpprogramma's.
- 4** Klik in de sectie 'Import- en exporthulpprogramma's metagegevens' op 'Oracle Migration Tool On Demand'.
- 5** Sla het ZIP-bestand op uw computer op.

Wachtrij voor batchverwijdering (pagina)

Op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' staan alle actieve en voltooide aanvragen voor het verwijderen van records die door uw bedrijf zijn ingediend. Vanaf deze pagina kunt u de taken uit de volgende tabel uitvoeren:

Taak	Ga als volgt te werk
Een actieve aanvraag annuleren	Wanneer u de lijst met records vanaf de pagina met recordlijsten verwijdert, ontvangt u per e-mail een bericht waarin staat dat de aanvraag voor de batchverwijdering is geladen op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering'. Zolang de koppeling 'Doorgaan' niet wordt weergegeven, kunt u de aanvraag annuleren met behulp van de koppeling 'Annuleren'.
Doorgaan met de actieve aanvraag	Klik op de koppeling 'Doorgaan' bij de aanvraag om de aanvraag voor batchverwijdering uit te voeren. U ontvangt per e-mail een bevestiging met de mededeling dat de aanvraag voor batchverwijdering is verwerkt en dat de lijst met records is verwijderd.
Het aantal records weergeven	Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' het aantal aanvragen dat u tegelijkertijd wilt kunnen bekijken.
De verwerkte aanvraag verwijderen	Klik op de knop 'Verwijderen' om de aanvraag uit de wachtrij voor batchverwijdering 'Verwerkte aanvragen' te verwijderen.
De verwerkte aanvraag in een logboek vastleggen	Klik op de knop 'Log' om de aanvraag voor batchverwijdering als een logboekbestand op te slaan.

De pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek'

Op de pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek' staan alle actieve en voltooide aanvragen voor toewijzingen die door uw bedrijf zijn ingediend. Vanaf deze pagina kunt u de taken uit de volgende tabel uitvoeren:

Taak	Ga als volgt te werk
Annuleren	Klik op de koppeling 'Annuleren' bij de aanvraag. U kunt een aanvraag annuleren zolang de status ervan niet 'In uitvoering' is.
Aanvraaggegevens weergeven	Zoek op een lager niveau naar de lijstnaam voor de aanvraag. Op de pagina met de aanvraaggegevens kunt u de eigenschappen en parameters van de aanvraag bekijken.

Taak	Ga als volgt te werk
Meer of minder aanvragen weergeven	Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' het aantal aanvragen dat u tegelijkertijd wilt kunnen bekijken.
De verwerkte aanvraag verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' om de aanvraag uit de wachtrij 'Verwerkte aanvragen' te verwijderen.
Log	Klik op de koppeling 'Log' om de aanvraag als een logboekbestand op te slaan.

Wanneer de aanvraag is verwerkt, ontvangt u daar een e-mailmelding over.

Zie [Records aan boeken toewijzen](#) (zie "[Records toewijzen aan boeken](#)" op pagina 1313) voor informatie over het maken van aanvragen voor batchtoewijzing.

Integratiegebeurtenissen

Een *integratiegebeurtenis* is een mechanisme waarmee externe processen worden geactiveerd op basis van specifieke wijzigingen (maken, bijwerken, verwijderen, koppelen, ontkoppelen) in Oracle CRM On Demand. Integratiegebeurtenissen bevatten informatie over de gegevens die door de gebruiker zijn gewijzigd. Deze informatie wordt in een of meer wachtrijen voor integratiegebeurtenissen opgeslagen als XML-bestand. Hiermee kunnen externe toepassingen toegang krijgen tot de gegevens van gebeurtenissen in Oracle CRM On Demand. Een externe toepassing kan bijvoorbeeld worden gebruikt om accountwijzigingen in Oracle CRM On Demand bij te houden en op basis van deze gegevens lokale wijzigingen te activeren.

Als klanten meerdere toepassingen onafhankelijk van elkaar met Oracle CRM On Demand moeten integreren, kan de bedrijfsbeheerder meerdere wachtrijen voor integratiegebeurtenissen definiëren. Met de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen kan dezelfde gebeurtenis voor meerdere wachtrijen worden gegenereerd. Ook kan worden ingesteld dat alleen gebeurtenissen van een specifieke wachtrij worden opgehaald voor de externe toepassingen, zodat de integriteit van de wachtrijen is gewaarborgd.

Beheer van integratiegebeurtenissen instellen

Als u een nieuwe klant bent, is de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen automatisch ingeschakeld. Als u een bestaande klant bent, moet de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen van Oracle CRM On Demand echter worden geconfigureerd door de klantenservice en uw beheerder. Neem contact op met de klantenservice om ondersteuning voor 'Beheer integratiegebeurtenis' aan te vragen en de maximumgrootte van de wachtrijen voor integratiegebeurtenissen op te geven.

Opmerking: de maximumgrootte van de wachtrijen voor integratiegebeurtenissen wordt niet weergegeven op de pagina 'Bedrijfsprofiel'.

Wanneer bij de klantenservice de functionaliteit voor integratiegebeurtenissen is ingesteld, wordt de koppeling 'Beheer integratiegebeurtenis' weergegeven in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' van de 'Startpagina Beheer'. Bovendien is de machtiging 'Toegang integratiegebeurtenissen inschakelen' ingeschakeld voor de gebruikersrol 'Beheerder'. Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over gebruikersrollen.

Integratiegebeurtenissen maken, opslaan en gebruiken

Als u het maken van integratiegebeurtenissen wilt activeren, moet u workflowregels maken met behulp van acties van het type 'Integratiegebeurtenis maken'. Voor een dergelijke actie kunt u opgeven welke velden voor een record moeten worden bijgehouden. Wanneer de waarde in een bijgehouden veld wordt gewijzigd, wordt de wijziging geregistreerd in een integratiegebeurtenis. U kunt ook opgeven in welke wachtrijen de integratiegebeurtenissen worden opgeslagen. Zie [Workflowregels](#) (op pagina 1325) voor meer informatie over workflowregels.

Integratiegebeurtenissen worden in een of meer wachtrijen opgeslagen. De maximumgrootte van de wachtrijen voor uw bedrijf wordt opgegeven door de medewerker van de klantenservice. U beschikt over een standaardwachtrij voor integratiegebeurtenissen en u kunt extra wachtrijen maken.

Wanneer een wachtrij vol is, worden nieuwe integratiegebeurtenissen niet opgeslagen. Als het aantal integratiegebeurtenissen in de wachtrij weer onder het maximum ligt, worden er weer nieuwe gebeurtenissen aan de wachtrij toegevoegd.

Op de pagina 'Instellingen integratiegebeurtenis' kunt u integratiegebeurtenissen uit de wachtrij verwijderen. U kunt ook instellen dat een waarschuwingsbericht naar een opgegeven e-mailadres wordt verzonden wanneer de wachtrij vol is of wanneer het aantal integratiegebeurtenissen in de wachtrij hoger is dan een opgegeven aantal.

U kunt wachtrijen voor integratiegebeurtenissen (inclusief de standaardwachtrij) uitschakelen, maar u kunt een wachtrij niet verwijderen.

De wachtrijen voor integratiegebeurtenissen zijn toegankelijk voor externe toepassingen via de webservice voor integratiegebeurtenissen, waarvoor twee methoden bestaan:

- **GetEvents.** Hiermee worden integratiegebeurtenissen uit een wachtrij opgehaald.
- **DeleteEvents.** Hiermee worden integratiegebeurtenissen uit een wachtrij verwijderd.

Zie [Integratie van webservices](#) (op pagina 1595) voor informatie over het downloaden van het WSDL-bestand (Web Services Description Language) voor de webservice voor integratiegebeurtenissen. Zie *Oracle Web Services On Demand Guide* voor meer informatie over de webservice voor integratiegebeurtenissen.

- Zie [Wachtrijen voor integratiegebeurtenissen maken](#) (op pagina 1604) voor een stapsgewijze procedure voor het maken van een wachtrij voor integratiegebeurtenissen.
- Zie [Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren](#) (op pagina 1605) voor een stapsgewijze procedure voor het beheren van de wachtrijen voor integratiegebeurtenissen.
- Zie [Workflowregels maken](#) (op pagina 1336) voor een stapsgewijze procedure voor het maken van workflowregels waarmee integratiegebeurtenissen worden geactiveerd.

Wachtrijen voor integratiegebeurtenissen maken

Als ondersteuning voor integratiegebeurtenissen is ingeschakeld, is een standaardwachtrij voor integratiegebeurtenissen beschikbaar in Oracle CRM On Demand. U kunt echter extra wachtrijen maken en aangeven naar welke wachtrij afzonderlijke integratiegebeurtenissen moeten worden geschreven.

Voordat u begint. 'Beheer integratiegebeurtenis' moet zijn ingesteld voor uw bedrijf, zoals is beschreven in [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603). Wanneer 'Beheer integratiegebeurtenis' is ingesteld, wordt het maximum aantal toegestane integratiegebeurtenissen in de wachtrijen geconfigureerd als onderdeel van uw

bedrijfsprofiel. Als u de volgende procedures wilt uitvoeren, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Toegang integratiegebeurtenissen inschakelen' zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een wachtrij voor integratiegebeurtenissen te maken:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de koppeling 'Beheer integratiegebeurtenis'.
- 3** Klik op de pagina 'Beheer integratiegebeurtenis' op de koppeling 'Wachtrij integratiegebeurtenissen beheren'.
- 4** Klik op de pagina 'Integratiewachtrijbeheer' op 'Nieuwe wachtrij'.
- 5** Vul op de pagina 'Instellingen integratiegebeurteniswachtrij' de volgende velden in en klik op 'Opslaan'.

Veld	Opmerkingen
Wachtrijnaam	Voer een naam in voor de wachtrij. Vereist veld.
Omschrijving	Voer een omschrijving in van het gebruik van de wachtrij.
Uitgeschakeld	Schakel dit selectievakje uit.
Wachtrijgrootte	Voer de grootte van de wachtrij in. De waarde mag niet hoger zijn dan de waarde in het veld 'Niet-toegewezen wachtrijcapaciteit'. Vereist veld. Het veld 'Bestandslimiet integratiegebeurtenis' geeft het totale aantal gebeurtenissen aan dat het bedrijf in alle wachtrijen mag opslaan. Als de omvang van de bestaande wachtrijen overeenkomt met dit getal, kunt u geen nieuwe wachtrij maken.
E-mailadres voor berichten	Voer een e-mailadres in als u een bericht wilt verzenden wanneer de wachtrij vol is of een bepaalde grootte bereikt.
Waarschuwing-e-mail versturen wanneer het aantal tracties in de wachtrij het volgende aantal bereikt	Geef aan bij welk aantal een waarschuwingsbericht wordt verzonden naar het adres dat is opgegeven in het veld 'E-mailadres voor berichten'.

Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren

U kunt de instellingen voor alle integratiegebeurteniswachtrijen bewerken.

Voordat u begint. 'Beheer integratiegebeurtenis' moet zijn ingesteld voor uw bedrijf, zoals is beschreven in [Integratiegebeurtenissen](#) (op pagina 1603). Wanneer 'Beheer integratiegebeurtenis' is ingesteld, wordt het maximum aantal integratiegebeurtenissen in de wachtrijen geconfigureerd als onderdeel van uw bedrijfsprofiel. Als u de hier beschreven procedures wilt uitvoeren, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Toegang integratiegebeurtenissen inschakelen' zijn toegewezen.

Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2** Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevensbeheer' op de koppeling 'Beheer integratiegebeurtenis'.
- 3** Klik op de pagina 'Beheer integratiegebeurtenis' op de koppeling 'Wachtrij integratiegebeurtenissen beheren'.
- 4** Klik op de pagina 'Integratiewachtrijbeheer' op de koppeling 'Bewerken' voor de wachtrij.
- 5** Op de pagina 'Instellingen integratiegebeurteniswachtrij' kunt u de volgende taken uitvoeren:

Taak	Actie
Een wachtrij uitschakelen	Selecteer 'Uitgeschakeld' om alle wachtrijen uit te schakelen, inclusief de standaardwachtrij.
De grootte van een wachtrij bijwerken.	<p>Geef een waarde op in het veld 'Wachtrijgrootte'. De grootte mag de waarde die wordt weergegeven in het veld 'Niet-toegewezen wachtrijcapaciteit', niet overschrijden.</p> <p>In het veld 'Bestandslimiet integratiegebeurtenis' wordt het totaal aantal gebeurtenissen weergegeven dat het bedrijf kan opslaan voor alle wachtrijen. Als de grootte van de bestaande wachtrijen identiek is aan dit getal, kunt u geen hogere waarde opgeven voor de wachtrijgrootte.</p>
Transacties uit een wachtrij verwijderen.	<p>Als u alle transacties uit de wachtrij wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje 'Als ik op Opslaan klik, wis dan alle transacties' in. Klik vervolgens op 'Opslaan' om de transacties te verwijderen.</p> <p>Als u oudere transacties wilt verwijderen, klikt u op het kalenderpictogram en selecteert u een datum in het veld 'Als ik op Opslaan klik, wis dan alle transacties die ouder zijn dan'. Klik op 'Opslaan' om de transacties te verwijderen.</p>
Oracle CRM On Demand configureren om een waarschuwingse-mail te versturen wanneer de wachtrij vol is of wanneer de wachtrij een bepaalde grootte bereikt.	Geef het e-mailadres op en eventueel de grootte die de wachtrij mag bereiken voordat de waarschuwingse-mail wordt verstuurd. Klik op 'Opslaan' om de e-mailconfiguratie op te slaan.

Taak	Actie
Opgeven hoe de waarden van de velden 'Datum' en 'Tijd' (bijvoorbeeld voor datum gewijzigd of datum gemaakt) worden vastgelegd in integratiegebeurtenissen.	<p>Selecteer een waarde in het veld 'Tijdzone'</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Selecteer 'UTC' om de datums en tijden vast te leggen in de UTC-indeling (Universal Time Code). ■ Selecteer 'Tijdzone gebruiker' om datums en tijden vast te leggen volgens de tijdzone van de gebruiker die de record bijwerkt. Dit is de standaardwaarde.
Opgeven of keuzelijstwaarden bij integratiegebeurtenissen worden vastgelegd in de taal van de gebruiker of als taalonafhankelijke waarden.	<p>Selecteer een waarde in het veld 'Indeling keuzelijst'.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Selecteer 'Taalonafhankelijke waarde' om de keuzelijstwaarden vast te leggen als taalonafhankelijke waarden. ■ Selecteer 'Taal gebruiker' om de keuzelijstwaarden vast te leggen in de taal van de gebruiker. Dit is de standaardwaarde. <p>Opmerking: de taalneutrale waarden in keuzelijsten zijn meestal de Engelstalige waarden.</p>

Inhoudsbeheer

Bedrijven willen vaak bijhouden in welke producten hun klanten geïnteresseerd zijn en welke producten later worden aangeschaft. Om de medewerkers van uw bedrijf te helpen bij het bijhouden van productinformatie, kunt u een productcatalogus instellen. Hiervoor groepeer u producten in categorieën (indien nodig) en stelt u de producten van elke categorie in. Producten omvatten periodieke of eenmalige producten, services en trainingsopties.

In de volgende secties wordt beschreven hoe u producten handig kunt bijhouden in Oracle CRM On Demand:

Verkoopkansen

Een verkoper die bezig is met een verkoopkans, kan een verkoopkansrecord maken om de gegevens over de interesses van een klant bij te houden, waaronder de potentiële omzet voor de deal. Een klant kan geïnteresseerd zijn in verschillende producten en ook de aanschaf van een servicecontract overwegen. De verkoper kan omlaag schuiven naar de sectie 'Producten' van de verkoopkansrecord om de productrecords te koppelen voor elk item dat de klant mogelijk koopt. Voor het servicecontract, dat maandelijks wordt gefactureerd, kan de verkoper ook informatie over periodieke omzet registreren. Zodoende biedt de verkoopkansrecord volledige informatie over een potentiële deal en kan uw bedrijf het volgende doen:

- Bijhouden welk producten bij elke verkoopkans horen.
- Omzetstromen berekenen die in de loop der tijd zijn gegenereerd voor die producten (periodieke en eenmalige producten).

Activa

Voor zowel verkopers als servicemedewerkers is het handig om te weten welke producten en services van uw bedrijf een klant al heeft aangeschaft. In Oracle CRM On Demand kunnen aangeschafte producten of activa worden bijgehouden door productrecords te koppelen aan een account- of relatierecord van een klant.

Prognoses

Een prognose is een periodieke momentopname van verkoopprestaties die is samengesteld op basis van afzonderlijke verkoopkans- of productrecords. Als producten aan verkoopkans-, account- of relatierecords worden gekoppeld, biedt dit als voordeel dat een bedrijf kan bepalen of prognoses moeten worden gegenereerd op basis van product- en periodieke omzet.

Als uw bedrijf prognoses baseert op basis van productomzet in plaats van verkoopkansomzet, kunnen uw medewerkers opgeven welke producten moeten worden gebruikt voor de prognosetotalen.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor de procedures die betrekking hebben op inhoudsbeheer:

- [Productcategorieën instellen](#) (op pagina 1608)
- [Bedrijfsproducten instellen](#) (op pagina 1609)
- [Prijslijsten instellen voor PRM](#) (op pagina 1611)
- [Bijlagen van uw bedrijf beheren](#) (op pagina 1615)
- [Beoordelingsscripts instellen](#) (op pagina 1616)
- [Rapportmappen instellen](#) (op pagina 752)

Productcategorieën instellen

Als de productlijst van uw bedrijf lang is, is het een goed idee om producten in logische groepen te organiseren, elk met een naam die betekenis heeft voor uw bedrijf. Deze groepen worden productcategorieën genoemd. Via categorieën kunt u zoeken naar een product of set producten, aangezien u op basis hiervan sneller kunt vinden wat u nodig hebt. Met de productcategorieën kunnen uw medewerkers ook snel het juiste product bepalen dat aan hun verkoopkansen moet worden gekoppeld. Bijvoorbeeld: een bedrijf voor kantoorapparatuur kan de volgende categorieën instellen: Kopieerapparaten, Faxapparaten, Service en Benodigdheden.

U kunt elk gewenst aantal categorieën en subcategorieën (onderliggende categorieën) instellen.

Voordat u begint:

- U kunt de procedures in dit gedeelte alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen.
- Als de productcategorieën van uw bedrijf niet gedefinieerd zijn, moet u de categorieën en subcategorieën in kaart brengen voordat u de gegevens in Oracle CRM On Demand instelt. Wanneer u de gegevens invoert, begint u bij de bovenliggende categorieën en voegt u vervolgens de onderliggende categorieën toe.

Ga als volgt te werk om uw productcategorieën in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Inhoudbeheer' op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik op de koppeling 'Productcategorieën'.
- 4 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Lijst met productcategorieën':
 - Klik op 'Nieuw' om een categorie toe te voegen.
 - Klik op 'Bewerken' voor de desbetreffende record om categoriegegevens bij te werken.

OPMERKING: Als u wilt beperken hoeveel records worden weergegeven op deze pagina (zodat u gemakkelijker de bestaande categorie kunt vinden), klikt u op het dropdownmenu op de titelbalk en wijzigt u de selectie. De vervolgkeuzelijst bevat standaardlijsten die met de toepassing worden gedistribueerd en lijsten die door u of uw managers zijn gemaakt.

 - Als u een onderliggende categorie wilt toevoegen aan een bestaande categorie, klikt u op de koppeling in de kolom 'Categoriennaam' en klikt u in de sectie 'Onderliggende categorieën' op 'Nieuw'.
- 5 Voer op de pagina 'Categorie bewerken' de vereiste gegevens in. De categoriennaam mag uit maximaal 100 tekens bestaan.
- 6 Sla de record op.

Bedrijfsproducten instellen

Voordat u begint:

- U kunt de procedures in dit gedeelte alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen.
- Als u producten in categorieën groepeerst, stelt u de categorieën in voordat u uw producten definieert.

Om werknemers producten aan verkoopkansen te kunnen laten koppelen, moet u een productinventaris opzetten. Bij het definiëren van de producten, moet u de producten die u op de lijst met producten wilt zetten waarvan uw werknemers kunnen bestellen markeren. Zo kunnen werknemers deze producten aan hun verkoopkansen koppelen.

Ga als volgt te werk om producten toe te voegen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Inhoudbeheer' op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik in de sectie 'Productcatalogus' op de koppeling 'Producten'.
- 4 Voer een van de volgende stappen uit op de lijstpagina voor producten:
 - Klik op 'Nieuw' om een product toe te voegen.

- Klik op 'Bewerken' voor de desbetreffende record om productgegevens bij te werken.

OPMERKING: als u wilt beperken hoeveel records worden weergegeven op deze pagina (zodat u gemakkelijker het bestaande product kunt vinden), klikt u op het vervolgkeuzemenu op de titelbalk en wijzigt u de selectie. De vervolgkeuzelijst bevat standaardlijsten die met de toepassing worden gedistribueerd en lijsten die door u of uw managers zijn gemaakt.

- 5 Vul de gegevens op de pagina 'Product bewerken' in en sla de record op.

OPMERKING: als u het product beschikbaar wilt maken voor medewerkers (zodat ze deze kunnen koppelen aan hun verkoopkansen), schakelt u het selectievakje 'Bestelbaar' in.

TIP: u kunt producten niet verwijderen. In plaats hiervan maakt u het product inactief door het selectievakje 'Bestelbaar' uit te schakelen. Hiermee verwijdert u het product uit de lijst met producten die uw medewerkers kunnen selecteren.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de veldgegevens voor producten. Een systeembeheerder kan velden toevoegen, er een ander label aan toevoegen en velden verwijderen. De velden in deze tabel kunnen dus andere velden zijn dan de velden die u op uw computerscherm ziet. (Zie [Productvelden](#) (op pagina 527) voor aanvullende informatie over productvelden.)

Veld	Omschrijving
Belangrijke productinformatie	
Productcategorie	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Productgroep waar het product onderdeel van is. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Prijstype	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Hoofdproduct	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Type product	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Als u een product uit de automobieliindustrie aan het definiëren bent, moet het veld 'Type product' zijn ingesteld op 'Voertuig'. Als u een af te leveren monsterproduct aan het definiëren bent (waarbij 'Type' wordt ingesteld op 'Monster'), moet het veld 'Type product' zijn ingesteld op 'Monster' of leeg blijven.
Therapeutische categorie	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Onderdeelnr	Het onderdeelnummer voor het product.
Bestelbaar	Selecteer dit veld om het product beschikbaar te maken voor uw medewerkers. Als u 'Bestelbaar' niet selecteert, wordt het product niet weergegeven in de lijst met producten.
Type	De volgende producttypen zijn aanwezig: 'Product', 'Service', 'Training', 'Markt', 'Concurrent', 'Gegevens', 'Monster' of 'Promotie-item'. Voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Veld	Omschrijving
	<p>selecteert u de volgende waarden voor 'Type':</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 'Gegevens', als het item een productgegevens is. ■ 'Monster', als het item een af te leveren monster is. ■ 'Promotie-item', als het item een af te leveren promotie-item is. <p>Als u deze typen selecteert, worden de typen producten (productgegevens, monsters of promotie-items) gefilterd die zichtbaar zijn in de keuzelijsten 'Monsterafzet', 'Productgegevens' of 'Promotie-items' van de vertegenwoordiger.</p> <p>OPMERKING: als het type 'Monster' is, moet het veld 'Type product' ook zijn ingesteld op 'Monster' of leeg blijven.</p>
Subtype	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	De status van het product.
Revisie	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
In serie geproduceerd	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tracering partijnr	Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gecontroleerd	Aanduiding waarmee wordt aangeduid dat het product is gecontroleerd. Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Aanvullende informatie	
Omschrijving	Aanvullende informatie over het product. Dit veld heeft een limiet van 255 tekens.

Prijslijsten instellen voor PRM

Merkeigenaren kunnen prijslijsten voor hun producten onderhouden en publiceren, die partners vervolgens kunnen gebruiken bij het maken van speciale-prijsaanvragen. Beheerders van merkeigenaren kunnen meerdere prijslijsten maken en elke account- of partnerorganisatie aan een prijslijst koppelen. U kunt meerdere producten aan een prijslijst toewijzen en deze een bepaalde prijs geven.

Voor speciale-prijsaanvragen wordt op basis van de prijslijst van de klant bepaald wat de adviesprijs van de producten is en op basis van de prijslijst van de partner van de eigenaar worden de inkoopkosten van de wederverkoper bepaald. Als u deze prijzen in prijslijsten onderhoudt, kunt u het beheer stroomlijnen en het proces voor speciale prijzen vereenvoudigen.

OPMERKING: alleen beheerders van merkeigenaren waaraan de specifieke machtiging 'PRM-toegang beheren' is toegewezen, hebben toegang tot prijslijsten.

Ga als volgt te werk om een prijslijst te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Inhoudbeheer' op 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik in de sectie 'Productcatalogus' op 'Prijслиjsten'.
- 4 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Prijслиjst':
 - Klik op 'Nieuw' om een prijslijst toe te voegen.
 - Als u de prijslijstgegevens wilt bijwerken, klikt u voor de desbetreffende record op 'Bewerken'.

OPMERKING: Als u het aantal records wilt beperken dat op deze pagina wordt weergegeven, klikt u op met menu in de titelbalk en wijzigt u de selectie. De lijst bevat de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand en de lijsten die door u of uw managers zijn gemaakt.

- 5 Vul op de pagina voor het bewerken van de prijslijst de gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de veldgegevens voor prijslijsten. Uw beheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel ziet.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie prijslijst	
Naam prijslijst	De naam van de prijslijst.
Begindatum	De begindatum van de periode waarin de aangegeven prijslijst geldig is.
Einddatum	De einddatum van de periode waarin de aangegeven prijslijst geldig is. Als dit veld leeg is, is de prijslijst voor onbepaalde tijd geldig.
Type	<p>Het type prijslijst. Geldige waarden zijn 'DIST COST' en 'MSRP'.</p> <p>'DIST COST' bestaat uit de kosten van de distributeur. Dit zijn de oorspronkelijke bevoorradingskosten die de partner of wederverkoper moet betalen om producten van de merkeigenaar te kopen.</p> <p>'MSRP' bestaat uit de adviesprijzen. Dit zijn de prijzen die de merkeigenaar adviseert bij het verkopen van producten aan klanten.</p> <p>U kunt nieuwe typen prijslijsten toevoegen via 'Aanpassingen'. De standaardwaarden moeten echter niet worden gewijzigd. Als u de standaardwaarden wijzigt, worden de bijbehorende velden in speciale-prijsaanvragen niet van waarden voorzien bij gebruik van de prijslijsten.</p>
Status	De huidige status van de prijslijst ('Lopend' of 'Gepubliceerd'). De standaardwaarde voor alle nieuwe prijslijsten is 'Lopend'. Wanneer een prijslijst beschikbaar kan worden gemaakt voor gebruikers, wordt de status gewijzigd in 'Gepubliceerd'.

Veld	Omschrijving
Valuta	Het type valuta dat voor de prijslijst wordt gebruikt. Voor alle prijzen in een prijslijst wordt dezelfde valuta gebruikt, die wordt gedefinieerd tijdens het maken van de prijslijst. Bij het opslaan van de record voor de nieuwe prijslijst wordt dit veld alleen-lezen en kan de record niet meer worden bijgewerkt.
Aanvullende informatie	
Gemaakt	De naam van de persoon die de prijslijst heeft gemaakt en de datum en tijd waarop de prijslijst is gemaakt.
Gewijzigd	De naam van de persoon die de prijslijst heeft gewijzigd en de datum en tijd waarop de prijslijst is gewijzigd.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de prijslijst. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Prijslijsten publiceren

Nadat een prijslijst door de beheerder is bijgewerkt, kan deze worden gepubliceerd naar gebruikers en worden gebruikt bij het maken van speciale-prijsaanvragen.

Ga als volgt te werk om een prijslijst te publiceren:

- 1 Selecteer in de sectie 'Prijslijsten' van het gebied 'Inhoudbeheer' de prijslijst die u wilt publiceren.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor prijslijsten op 'Bewerken'.
- 3 Kies 'Gepubliceerd' in het menu 'Status' op de pagina voor het bewerken van de prijslijst.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de status in 'Gepubliceerd' wijzigt, gebeurt het volgende:

- De prijslijst kan worden geselecteerd in de applet voor het selecteren van prijslijsten en kan aan een account- of partnerorganisatie worden gekoppeld.
- Als de prijslijst aan een klant of partner in een speciale-prijsaanvraag is gekoppeld, wordt de prijslijst tijdens het maken van een product met een speciale prijs gebruikt om de adviesprijs en de inkoopkosten van de partner in te vullen.
- In de speciale-prijsaanvraag wordt voor de adviesprijs de prijslijst van de eindklant en voor de inkoopkosten de prijslijst van de partner van de eigenaar gebruikt. Daarnaast moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:
 - De prijslijst die aan de eindklant wordt gekoppeld, moet van het type 'MSRP' zijn en de prijslijst die aan de partner van de eigenaar wordt gekoppeld, moet van het type 'DIST COST' zijn.

- De status van deze prijslijst is 'Gepubliceerd'.
- Het product dat aan de speciale-prijsaanvraag wordt toegevoegd, moet voorkomen op deze prijslijst.
- De begindatum van de speciale-prijsaanvraag ligt tussen de begin- en einddatum van de prijslijst (en het regelitem van de prijslijst).

Regelitems voor prijslijsten toevoegen

Nadat u een prijslijst hebt gemaakt, voegt u producten aan de prijslijst toe. Een prijslijst kan meerdere producten bevatten, maar een product kan slechts eenmaal op de lijst voorkomen.

Ga als volgt te werk om een product aan een prijslijst toe te voegen:

- 1 Klik op de naam van een prijslijst op de pagina 'Prijslijst'.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor prijslijsten in de sectie 'Regelitem prijslijst' op 'Toevoegen'.
- 3 Vul de gegevens in op de pagina voor het bewerken van regelitems voor de prijslijst.

Opmerking: u kunt de pagina voor het bewerken van regelitems voor prijslijsten ook openen vanaf een pagina voor het bewerken van producten.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de veldgegevens voor regelitems van prijslijsten. Uw beheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel ziet.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie prijslijst	
Prijslijst	De naam van de prijslijst.
Product	Selecteer het product voor het regelitem van de prijslijst.
Begindatum	De begindatum van de periode waarin de aangegeven prijslijst geldig is. Deze datum moet tussen de begin- en einddatum van de prijslijst liggen.
Einddatum	De einddatum van de periode waarin de aangegeven prijslijst geldig is. Als dit veld leeg is, is de prijslijst voor onbepaalde tijd geldig.
Prijstype	Hiermee wordt het type van de prijs aangegeven (bijvoorbeeld 'Standaard', 'Periodiek', enzovoort). Dit veld is beschikbaar voor toekomstig gebruik. De huidige standaardwaarde is 'Standaard'.
Lijstprijs	De prijs voor het regelitem gedurende de aangegeven geldige periode.
Aanvullende informatie	
Gemaakt	De naam van de persoon die de prijslijst heeft gemaakt en de datum en tijd waarop de prijslijst is gemaakt.
Gewijzigd	De naam van de persoon die de prijslijst heeft gewijzigd en de datum en tijd

Veld	Omschrijving
	waarop de prijslijst is gewijzigd.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de prijslijst. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Bijlagen van uw bedrijf beheren

Via de sectie 'Inhoudbeheer' op de 'Startpagina beheerder' kunt u de pagina 'Bijlagen beheren' openen, waar u de bijlagen kunt bekijken.

OPMERKING: op de pagina 'Bijlagen beheren' worden alleen bijlagen weergegeven die via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' zijn gekoppeld aan de bovenliggende records. Op de pagina 'Bijlagen beheren' worden geen bijlagen weergegeven die via aangepaste bijlagerecordtypen worden gekoppeld of bijlagen die aan records worden toegevoegd via bijlagevelden. Zie [Bijlageconfiguraties](#) (op pagina 1206) voor een lijst met recordtypen die het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' ondersteunen.

Het beoordelen van bijlagen helpt u om het volgende te bepalen:

- Welke bestandsbijlagen grote hoeveelheden opslagruimte in beslag nemen.
- Welke bestanden meerdere malen zijn gekoppeld.

Als een bestand meerdere malen is bijgevoegd, kunt u overwegen om de bijlage op een algemeen gedeelde locatie te plaatsen en gebruikers de instructie te geven de bijlage te vervangen door het pad naar deze bestanden.

- Welke gebruikers u moet herinneren aan de opslagproblemen die spelen bij het gebruik van grote bijlagen.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van de procedures voor het beheren van bijlagen moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bijlagen beheren' bevatten.

Ga als volgt te werk om bijlagen te beoordelen:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Inhoudbeheer' op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik in de sectie 'Bijlagen beheren' op de koppeling 'Bijlagen beheren'.
- 4 Voer een van de volgende opties uit:
 - Als u een bijlage wilt beoordelen, selecteert u 'Weergeven' in het menu voor de bijlage dat zich op recordniveau bevindt. Hiermee opent u het bestand of gaat u naar het URL-adres.

- Als u de bijlage wilt verwijderen, selecteert u 'Verwijderen' in het menu voor de bijlage dat zich op recordniveau bevindt. Het verwijderde bestand of de verwijderde URL wordt verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items' en na 30 dagen permanent uit de database verwijderd.
 - Als u het bestand of de URL wilt vervangen, klikt u op 'Vervangen'. Voer op de bewerkingspagina de vereiste informatie in en sla de record op.
- Zie [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 104) voor volledige instructies.
- Als u het aantal bijlagerecords in de lijst wilt beperken, klikt u op de vervolgkeuzelijst en wijzigt u de selectie.

De vervolgkeuzelijst bevat standaardlijsten die bij de toepassing worden gedistribueerd.

Beoordelingsscripts instellen

U kunt beoordelingsscripts instellen, zodat gebruikers consistente processen kunnen volgen bij het verzamelen van gegevens en het maken van beslissingen. De beoordelingsscripts kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om leads te kwalificeren, verkoopkansen te beoordelen, contacten met de klantenservice te sturen en de tevredenheid van klanten te onderzoeken. Aan de antwoorden op de beoordeling wordt een score en een gewicht toegewezen, waarna ze worden vergeleken met een opgegeven drempel om het juiste resultaat of de juiste handelswijze te bepalen.

Met Oracle CRM On Demand kunt u beoordelingsscripts instellen waarmee uw bedrijf het volgende kan doen:

- De kwalificatie van leads automatiseren.
- Verkoopkansen beoordelen (door een verkoopmethode in uw bedrijf af te dwingen).
- Enquêtes naar de klanttevredenheid uitvoeren voor relatie- en serviceaanvraagrecords
- Gespreksscripts gebruiken voor serviceaanvraagrecords.
- Activiteitsgegevens voor een verkoopgesprek, taak of afspraak vastleggen.

Zie het volgende voor meer informatie over beoordelingsscripts of voor instructies voor het maken van beoordelingsscripts:

- [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616)
- [Beoordelingsscripts maken](#) (op pagina 1620)

Beoordelingsscripts

Een *beoordelingsscript* is een reeks vragen aan de hand waarvan gebruikers gegevens kunnen verzamelen. Beoordelingsscripts kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om leads te kwalificeren, verkoopkansen te beoordelen, contacten met de klantenservice te sturen, de tevredenheid van klanten te onderzoeken en om informatie over een activiteit vast te leggen.

U kunt een score toekennen aan de antwoorden van klanten en bepaalde vragen zwaarder laten wegen dan andere. Ook kunt u drempels instellen voor het maken van beslissingen en velden die tijdens de beoordeling zijn gebruikt toewijzen aan de bovenliggende record, zodat u naderhand rapporten en analyses kunt uitvoeren op basis van die velden.

Hoe worden beoordelingsscripts gebruikt?

Het proces voor het gebruiken van beoordelingsscripts is als volgt:

- 1 De gebruiker start een beoordelingsscript vanaf de pagina 'Recordgegevens'. Op deze pagina staan de beoordelingsscripts die van toepassing zijn (en waarvan de beschikbaarheid wordt bepaald door de waarden in de recordwaarden). Indien nodig kan worden gezocht naar andere beoordelingsscripts.
- 2 Bij het doorwerken van de vragen van het beoordelingsscript verzamelt de gebruiker belangrijke informatie over de klant, zoals de kwaliteit van een verkooplead. Hierna kiest de gebruiker uit een lijst met antwoorden het juiste antwoord op elke vraag.
- 3 De score wordt automatisch berekend op basis van de antwoorden en de record wordt bijgewerkt. Een lead kan bijvoorbeeld worden geclassificeerd als 'gekwalificeerd' of 'afgewezen'.
- 4 De antwoorden van de vragen worden als veldwaarden aan de record toegevoegd, zodat de antwoorden altijd gemakkelijk zijn te bekijken en voor rapportages kunnen worden gebruikt.
- 5 De ingevulde beoordelingen worden opgeslagen en kunnen in een recordsessie van de bovenliggende record worden opgevraagd.

Welk type beoordelingsscript kunt u maken?

U kunt vijf verschillende typen beoordelingsscripts maken. Elk script is geschikt voor een bepaalde taak en kan voor het volgende worden gebruikt:

- **Relatiescript:** met dit type script kunt u klanttevredenheidsonderzoeken bij relaties uitvoeren.
- **Leadkwalificatie:** met dit type script kunnen verkopers bepalen wie de gekwalificeerde leads zijn. Dit script zorgt voor een consistente leadkwalificatie en zorgt er tevens voor dat er minder training nodig is.
- **Beoordeling verkoopkansen:** gebruik dit type script om verkoopmethoden in te sluiten en verkopers te helpen verkoopkansen te beoordelen, zodat zij hun verkoopstrategieën kunnen aanpassen wanneer zij aan deals werken.
- **Serviceaanvraag - Script:** dit type script kan worden gebruikt door servicemedewerkers voor het beoordelen van serviceaanvragen, bijvoorbeeld om de ernst van een serviceaanvraag goed te kunnen inschatten. Als bij dergelijke werkzaamheden een script wordt gebruikt, hebben de medewerkers minder training nodig en verbetert de kwaliteit van de klantenservice aanzienlijk.
- **Serviceaanvraag - Onderzoek:** gebruik dit type script voor het beheren van klanttevredenheidsonderzoeken (die zijn gekoppeld aan een bepaalde servicegebeurtenis).
- **Beoordeling activiteit:** gebruik dit type om belangrijke informatie van gesprekken met relaties en accounts vast te leggen.

Elk type beoordeling is aan een overeenkomend type record gekoppeld: 'Relatie', 'Lead', 'Verkoopkans', 'Serviceaanvraag', 'Verkoopgesprek', 'Afspraak' of 'Taak'. Indien nodig kunt u meerdere beoordelingen van elk type maken en het desbetreffende script aan de gebruiker ter beschikking stellen. Het script is gebaseerd op de opgegeven recordcriteria.

Proces van het maken van beoordelingsscript

Het instellen van een beoordelingsscript bestaat uit een aantal stappen.

1 Pas de filters voor het beoordelingsscript aan.

Met deze filters kunt u de criteria definiëren waarmee op basis van de opgegeven recordveldwaarden de juiste beoordeling voor een taak wordt aangegeven.

Een beoordelingsscript voor bijvoorbeeld leadkwalificatie kan met de volgende filters worden ingesteld:

- Accountniveau = Goud
- Segment = Groot
- Regio = West

Wanneer een gebruiker vervolgens een beoordelingsscript vanuit een leadrecord met de overeenkomende waarden start, wordt het juiste script voor leadkwalificatie weergegeven.

Bij alle typen beoordelingsscripts worden dezelfde vier filtervelden gebruikt, elk met een keuzelijst met waarden. Voor het aanpassen van de filters moet u het volgende doen:

- a** Voer de weergavenamen van de filtervelden en keuzelijstwaarden voor elk type record in waarvoor u een beoordelingsscript wilt maken.
Zie [Beoordelingsscripts maken](#) (op pagina 1620) voor meer informatie.
- b** Voeg de filtervelden toe aan de paginalay-outs voor elk type record waarvoor u een beoordelingsscript wilt maken.

2 Het beoordelingsscript maken:

- a** Voer de scriptgegevens in.
- b** Voeg criteria (vragen) aan het script toe.
- c** Voeg een lijst toe met potentiële antwoorden op iedere vraag.

Zie [Beoordelingsscripts maken](#) (op pagina 1620) voor meer informatie over deze procedure.

3 Gebruikers toegang geven tot het script:

- a** Stel voor iedere gebruikersrol die gebruik moet maken van beoordelingsscripts de gebruikersrol en toegangsprofielen in:
 - **Beoordelingen maken.** Als u een gebruiker beoordelingsscripts wilt laten maken, moet u de gebruikersrol toegang geven tot het recordtype 'Beoordeling'. Dit houdt in dat het toegangsniveau van het standaardprofiel en het eigenaarprofiel van de gebruikersrol voor het recordtype 'Beoordeling' minimaal op 'Lezen/Bewerken' moet worden ingesteld. Bovendien moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' in de toegangsinstellingen van het recordtype voor de desbetreffende rol voor het recordtype 'Beoordeling' zijn ingeschakeld.
 - **Beoordelingen bekijken.** Als u een gebruiker beoordelingsscripts wilt laten bekijken, moet u de desbetreffende gebruikersrol toegang geven tot het type beoordelingsrecord. Dit houdt in dat het toegangsniveau van het standaardprofiel en het eigenaarprofiel van de gebruikersrol voor het recordtype 'Beoordeling' minimaal op 'Lezen/Bewerken' moet worden ingesteld. Bovendien moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' in de toegangsinstellingen van het recordtype voor de desbetreffende rol voor het recordtype 'Beoordeling' zijn ingeschakeld.

Zie [Rollen toevoegen](#) (op pagina 1282) voor meer informatie over het toevoegen van gebruikersrollen. Zie [Toegangsprofielen instellen](#) (op pagina 1273) voor meer informatie over het instellen van toegangsprofielen.

- b** Voor elk type record waarvoor u de beoordelingsscripts hebt gemaakt (relaties, leads, verkoopkansen of serviceaanvragen) voegt u de juiste sectie met het beoordelingsscript toe aan de weergegeven gegevens op de pagina 'Recordgegevens'. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor meer informatie over het aanpassen van paginalay-outs.

Voorbeeld van een beoordelingsscript

Een van de scripts die door een bedrijfsbeheerder kan worden gemaakt, is een script voor leadkwalificatie. Met dit script kan worden bepaald of een lead moet worden gekwalificeerd of afgewezen.

In de volgende tabel staan de voorbeeldwaarden voor een dergelijk script.

Scriptveld	Voorbeeldwaarde
Type	Leadkwalificatie
Drempelscore	50
Resultaatwaarde indien drempel is bereikt	Gekwalificeerd
Resultaatwaarde indien drempel niet is bereikt	Gediskwalificeerd
Veld voor toewijzing resultaatwaarde aan	Omschrijving

LET OP: als door een script voor het kwalificeren van leads wordt geprobeerd het statusveld van een lead op 'Gekwalificeerd' in te stellen, is dit alleen mogelijk als de velden 'Waardering' en 'Verkoper' voor de lead zijn ingevuld. Is dat niet het geval, dan wordt er een foutbericht weergegeven en wordt ervan uitgegaan dat de lead niet aan de drempel kan voldoen. Het statusveld wordt vervolgens ingesteld conform de resultaten die zijn gedefinieerd voor het script wanneer dat niet aan de drempel kan voldoen.

In de volgende tabel staan enkele voorbeelden van criteria voor het script 'Leadkwalificatie'.

Criteria	Gewicht
Wat is de huidige status van uw budget?	50
Waardoor wordt de tijdlijn voor dit project bepaald?	25
Wanneer moet er een beslissing worden genomen?	25

In de volgende tabel staan enkele voorbeelden van antwoorden en scores voor de vraag 'Wat is de huidige status van uw budget?'.

Beantwoorden	Score
Budget is goedgekeurd	100
Budget is afgewezen	0

De score voor elk criterium wordt berekend door het gewicht van het criterium te vermenigvuldigen met de score voor het antwoord, waarbij het gewicht een percentage is. Als een gebruiker in dit voorbeeld het antwoord 'Budget is goedgekeurd' kiest, wordt de score voor het antwoord als volgt berekend

$$(0,5 * 100) = 50$$

De totale score voor het script is de som van de scores voor alle criteria. Als het uiteindelijke resultaat van het script gelijk is aan of groter is dan de drempel die in het script is ingesteld, wordt in het veld 'Omschrijving' op de pagina 'Leadgegevens' de waarde 'Gekwalificeerd' ingevuld. Is de score lager dan de drempel, dan wordt de waarde 'Gediskwalificeerd' in het veld ingevuld.

Bij het berekenen van beoordelingsscores gelden de volgende regels:

- Scores voor afzonderlijke vragen worden afgerond naar de dichtstbijzijnde enkelvoudige decimaalpositie.
- De algemene beoordelingsscore wordt afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.
- De afrondingsregels zijn gebaseerd op standaard mathematische regels. Een decimale waarde van minder dan 0,5 wordt naar beneden afgerond en een decimale waarde die hoger is dan 0,5 wordt naar boven afgerond.

Beoordelingsscripts maken

Aan de hand van de volgende stappen in dit onderwerp past u beoordelingsscriptfilters aan en maakt u een beoordelingsscript.

Voordat u begint:

- U kunt deze procedures alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Beoordelingen beheren' is toegewezen.
- Indien nodig, kunt u de waarden van de keuzelijst en de velden die u als onderdeel van de beoordelingscriteria wilt gebruiken aanpassen. U kunt bijvoorbeeld aangepaste velden toevoegen die de gegevens weergeven die u hebt verzameld tijdens het gesprek met de klant. Wanneer u het script instelt, kunt u de antwoorden aan die aangepaste velden koppelen.

Zorg dat u alle eventuele nieuwe velden toevoegt aan de paginalay-out voor de desbetreffende record. Zie [Statische paginalay-outs aanpassen](#) (op pagina 1156) voor instructies.

OPMERKING: u kunt de onderdelen van beoordelingsscripts niet rechtstreeks in Oracle CRM On Demand vertalen. Als u een beoordelingsscript in meer dan een taal wilt gebruiken, moet u in elke taal een versie van het script maken.

Met beoordelingsscriptfilters kunt u opgeven welk beoordelingsscript geschikt is om de gebruiker voor een bepaalde taak aan te bieden, op basis van opgegeven recordcriteria. In de volgende procedure wordt beschreven hoe beoordelingsscriptfilters moeten worden aangepast.

Ga als volgt te werk om beoordelingsscriptfilters aan te passen (optioneel):

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.
- 3 Klik op 'Beoordeling' onder 'Set-up recordtypes'.

- 4 Klik op 'Beoordelingsveld instellen'.
- 5 Klik op 'Bewerken' en bewerk de kolom 'Weergavenaam' voor filter 1, 2, 3 en 4.
- 6 Klik voor elk veld op 'Keuzelijst bewerken' en geef de waarden voor de keuzelijst op.
TIP: laat de standaardwaarde <Geen waarden> boven aan de keuzelijst staan, tenzij de werknemers iets in de keuzelijst moeten kiezen.
- 7 Sla de record op.
- 8 U wijzigt de labels van deze velden op de recordpagina's die door uw werknemers worden gebruikt, door naar de sectie 'Velden instellen' te gaan en de typen records te selecteren waarvoor u beoordelingsscripts uitvoert: 'Relatievelden', 'Leadvelden' of 'Serviceaanvraagvelden'.
OPMERKING: de keuzelijstwaarden die u voor beoordelingsvelden instelt, worden in die andere records weergegeven. U kunt de weergavenaam voor deze velden voor elk recordtype wijzigen.

Ga als volgt te werk om een beoordelingsscript te maken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik op de koppeling 'Beoordelingsscripts'.
- 4 Klik op de pagina 'Lijst met beoordelingen' op 'Nieuwe beoordeling'.
- 5 Vul de gegevens op de pagina 'Beoordeling bewerken' in.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de veldgegevens voor beoordelingen. Een beheerder kan velden toevoegen, er een ander label aan toevoegen en velden verwijderen. De velden in deze tabel kunnen dus andere velden zijn dan de velden die u op uw computerscherm ziet.

Veld	Omschrijving
Naam	Maximaal 50 tekens. Voer een naam in die het doel van het script omschrijft. Als er binnen uw bedrijf meerdere talen worden gebruikt, neemt u de taal in de scriptnaam op.
Type	Hiermee wordt het type record bepaald waaraan het script wordt gekoppeld. De standaardwaarden zijn 'Relatiescript', 'Leadkwalificatie', 'Beoordeling verkoopkansen', 'Serviceaanvraag - Script', 'Serviceaanvraag - Onderzoek' en 'Beoordeling activiteit'.
Actief	Alleen actieve scripts zijn voor gebruikers beschikbaar.
Filter 1, 2, 3, 4	Geeft het label weer dat u voor de beoordelingscategorie hebt opgegeven.
Drempelscore (1 - 100)	Wordt gebruikt om het resultaat van de scripts te berekenen. Als de score van het script gelijk is aan of hoger is dan de drempel, is

Veld	Omschrijving
	er aan het resultaat voldaan.
Veld voor toewijzing score aan	Bepaalt in welk veld in de bovenliggende record de score wordt weergegeven.
Resultaatwaarde indien drempel is bereikt	(Optioneel) Bepaalt de waarde die wordt weergegeven als aan de voorwaarde wordt voldaan. Als de lead bijvoorbeeld voldoet aan de criteria voor kwalificatie, kan in dit veld <i>Gekwalificeerd</i> staan.
Resultaatwaarde indien drempel niet is bereikt	(Optioneel) Bepaalt de waarde die wordt weergegeven als er niet aan de voorwaarde wordt voldaan. Als de lead bijvoorbeeld niet voldoet aan de criteria voor kwalificatie, kan in dit veld <i>Afgewezen</i> staan.
Veld voor toewijzing resultaatwaarde aan	(Optioneel) Bepaalt in welk veld van de bovenliggende record de uitkomst wordt weergegeven wanneer het script is voltooid.
Opmerkingen toevoegen uitschakelen	Als u dit selectievakje aanvinkt, is het niet mogelijk om opmerkingen toe te voegen bij het invullen van een beoordeling. Als dit selectievakje niet wordt aangevinkt, kunnen er tijdens het invullen van een beoordeling opmerkingen worden geplaatst in een vak.
Besturingselement voor reacties	Hier wordt het besturingselement bepaald dat wordt gebruikt om reacties bij beoordelingscriteria toe te voegen. De opties zijn: vervolgkeuzelijst of keuzerondje.

OPMERKING: een beoordelingsscript wordt pas op de pagina 'Recordgegevens' weergegeven wanneer het actief is en er minimaal een criterium is ingesteld.

- 6 Klik op 'Opslaan'.
- 7 Klik op de pagina 'Beoordelingsgegevens' in de sectie 'Criteria' op 'Nieuw' of 'Bewerken'.
- 8 Vul op de pagina 'Criteria' de gegevens in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven die voor de criteria moeten worden ingevuld.

Veld	Omschrijving
Volgorde	Bepaalt de volgorde van de vragen die de gebruiker gepresenteerd krijgt tijdens het invullen van de beoordeling.
Naam criteria	Een korte, beschrijvende naam die de vraag kort samenvat. In dit veld kunnen maximaal 20 tekens worden ingevoerd.
Vraag	Een vraag die door de gebruiker wordt beantwoord. In dit veld kunnen maximaal 50 tekens worden ingevoerd.
Gewicht	Een percentage tussen 0 en 100 om het belang van de vraag aan te geven. De som van de gewichten voor alle vragen moet 100 zijn.

Veld	Omschrijving
Antwoord toewijzen aan veld	Geef een veld op in de bovenliggende record om het antwoord te koppelen aan de vraag in het veld 'Vraag'. Door antwoorden aan de bovenliggende record te koppelen, kunnen de waarden worden gebruikt bij integratie en in rapportages en lijsten.

9 Klik op de pagina 'Beoordelingsgegevens' op elke criteriumnaam en klik vervolgens op de knop 'Nieuw' of 'Bewerken' in de sectie 'Antwoorden'.

10 Vul op elke pagina met antwoorden de volgende gegevens in:

Veld	Omschrijving
Volgorde	Bepaalt de volgorde van de antwoorden die de gebruiker gepresenteerd krijgt tijdens het invullen van de beoordeling.
Beantwoorden	Voer een geldig antwoord in dat de gebruiker bij de vraag kan kiezen. Antwoorden mogen niet langer zijn dan 30 tekens.
Score	Het aantal punten dat bij het antwoord hoort. De totale score van vraag en antwoord wordt bepaald door de score voor het geselecteerde antwoord te vermenigvuldigen met het gewicht van de bijbehorende vraag.

11 Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: voor iedere gebruikersrol die gebruik moet maken van beoordelingsscripts moet u de toegang tot de beoordelingsscripts instellen. Zie [Beoordelingsscripts](#) (op pagina 1616) voor informatie over de instellingen die voor de gebruikersrol zijn vereist.

TIP: elke rol moet een paginalay-out met de nieuwe velden hebben die u voor de beoordeling hebt toegevoegd.

Beheer Life Sciences

In dit onderwerp vindt u informatie over het verwijderen en beheren van sjablonen voor slimme gesprekken.

Zie [Slimme gesprekken beheren](#) (op pagina 1623) voor meer informatie.

Slimme gesprekken beheren

U kunt slimme gesprekken beheren als uw gebruikersrol over het juiste toegangsniveau beschikt voor het recordtype 'Slim gesprek' (standaardtoegang of toegangsniveau eigenaar). U kunt de gegevens en regelitems die aan een slim gesprek zijn gekoppeld op de pagina 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' beoordelen, bewerken en bijwerken. Na het bewerken, kan de gereviseerde sjabloon voor slimme gesprekken naar behoefte worden toegepast en als een openbare of persoonlijke sjabloon worden opgeslagen.

OPMERKING: u kunt sjablonen voor slimme gesprekken niet kopiëren. Elke sjabloon voor slimme gesprekken moet uniek zijn.

Ga als volgt te werk om slimme gesprekken te beheren:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
 - 2 Klik op de koppeling 'Beheer slimme gesprekken'.
 - 3 Doe het volgende op de pagina 'Sjablonen slimme gesprekken beheren':
 - Klik op de koppeling in de kolom 'Onderwerp' als u het slimme gesprek wilt beoordelen.
 - Klik op 'Verwijderen' in de desbetreffende rij als u het slimme gesprek wilt verwijderen.
 - Als u de gegevens van een slim gesprek wilt bewerken, klikt u op 'Bewerken' in de desbetreffende rij.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139) voor informatie over de velden op de bewerkingspagina voor gesprekken.

 - Als u een regelitem van een slim gesprek wilt bewerken, klikt u op de koppeling in de kolom 'Onderwerp', gaat u naar de desbetreffende sectie op de pagina 'Gegevens slim gesprek' en klikt u vervolgens naast het desbetreffende regelitem op 'Bewerken'.
 - Als u een regelitem van een slim gesprek wilt verwijderen, klikt u op de koppeling in de kolom 'Onderwerp', gaat u naar de desbetreffende sectie op de pagina 'Gegevens slim gesprek' en klikt u vervolgens naast het desbetreffende regelitem op 'Verwijderen'.
 - Als u een nieuw regelitem aan een slim gesprek wilt toevoegen, klikt u op de koppeling in de kolom 'Onderwerp'.

Voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een slim gesprek, raadpleegt u de volgende taken.

 - Gereviseerde sjablonen voor slimme gesprekken kunnen op de normale manier worden toegepast en als openbare of persoonlijke sjablonen worden opgeslagen, zoals wordt beschreven in de volgende taken in [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139):
 - Ga als volgt te werk om een bezoek (verkoopgesprek) aan een klant bij te houden:
 - Ga als volgt te werk om de gespreksgegevens als een sjabloon op te slaan:
 - 4 Klik op de menuknop op de pagina 'Sjablonen slimme gesprekken beheren'.
- In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de taken die u via de menuknop op de pagina 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' kunt uitvoeren.

Activiteit	Volg deze stappen
Batchtoewijzing boek	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Batchtoewijzing boek'. Voer vervolgens de stappen uit die in Records aan boeken toewijzen (zie " Records toewijzen aan boeken " op pagina 1313) worden beschreven.
Lijst verfijnen	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Lijst verfijnen'. Voer vervolgens de stappen uit die in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81) worden beschreven.
Lijst opslaan	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Lijst opslaan'.

Activiteit	Volg deze stappen
Lijstfilter weergeven	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Lijstfilter weergeven'. Voer vervolgens de stappen uit die in Lijstpagina weergeven (zie "Pagina 'Lijst weergeven'" op pagina 88) worden beschreven.
Lijsten beheren	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'. Voer vervolgens voor de gewenste taak de stappen uit die in Pagina Lijsten beheren (zie "Pagina 'Lijsten beheren'" op pagina 87) worden beschreven.
Nieuwe lijsten maken	Klik op de titelbalk 'Sjablonen slimme gesprekken beheren' op 'Menu' en selecteer 'Nieuwe lijsten maken'. Voer vervolgens de stappen uit die in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 81) worden beschreven.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u gedetailleerde productgegevens aan een record voor een slim gesprek kunt koppelen.

Ga als volgt te werk om gedetailleerde productgegevens aan een record voor een slim gesprek te koppelen:

- 1 Ga op de pagina 'Gegevens slim gesprek' omlaag naar de sectie 'Gedetailleerde producten' en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Gedetailleerde producten' niet zichtbaar is op de pagina 'Gegevens slim gesprek', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Gedetailleerde producten' aan uw paginalay-out toe. Als de sectie niet beschikbaar is en niet aan uw paginalay-out kan worden toegevoegd, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- 2 Voer op de bewerkingspagina voor gedetailleerde producten de vereiste gegevens in.

Zie de volgende taak in [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139): 'Gedetailleerde productgegevens aan een gespreksrecord koppelen' voor meer informatie over de velden op de bewerkingspagina voor gedetailleerde producten.

- 3 Sla de record op.

Herhaal deze stappen naar behoefte om meer regelitems voor productgegevens aan de record voor een slim gesprek toe te voegen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u informatie over afgeleverde monsters aan een record voor een slim gesprek kunt koppelen.

Ga als volgt te werk om informatie over afgeleverde monsters aan een record voor een slim gesprek te koppelen:

- 1 Ga op de pagina 'Gegevens slim gesprek' omlaag naar de sectie 'Afgeleverde monsters' en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Afgeleverde monsters' niet zichtbaar is op de pagina 'Gegevens slim gesprek', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u

de sectie 'Afgeleverde monsters' aan uw paginalay-out toe. Als de sectie niet beschikbaar is en niet aan uw paginalay-out kan worden toegevoegd, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- 2 Voer op de bewerkingspagina voor afgeleverde monsters de vereiste gegevens in.

Zie de volgende taak in [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139): 'Informatie over afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen' voor meer informatie over de velden op de bewerkingspagina voor afgeleverde monsters.

- 3 Sla de record op.

Herhaal deze stappen naar behoefte om meer regelitems voor afgeleverde monsters aan de record voor een slim gesprek toe te voegen. Zie [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 515) voor aanvullende informatie over afgeleverde monsters.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u promotie-items, educatieve materialen of andere marketingitems aan een record voor een slim gesprek kunt koppelen.

Ga als volgt te werk om promotie-items, educatieve materialen en andere marketingitems aan een record voor een slim gesprek te koppelen:

- 1 Ga op de pagina 'Gegevens slim gesprek' omlaag naar de sectie 'Promotie-items' en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Promotie-items' niet zichtbaar is op de pagina 'Gegevens slim gesprek', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Promotie-items' aan uw paginalay-out toe. Als de sectie niet beschikbaar is en niet aan uw paginalay-out kan worden toegevoegd, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- 2 Voer op de bewerkingspagina voor afgeleverde promotie-items de vereiste gegevens in.

Zie de volgende taak in [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 139): 'Promotie-items, educatieve materialen of andere marketingitems aan een gespreksrecord koppelen' voor meer informatie over de velden op de bewerkingspagina voor afgeleverde promotie-items.

- 3 Sla de record op.

Herhaal deze stappen naar behoefte om meer regelitems voor promotie-items aan de record voor een slim gesprek toe te voegen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u boekgegevens aan een record voor een slim gesprek kunt koppelen.

Ga als volgt te werk om boekgegevens aan een record voor een slim gesprek te koppelen:

- 1 Ga op de pagina 'Gegevens slim gesprek' omlaag naar de sectie 'Boeken' en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Boeken' niet zichtbaar is op de pagina 'Gegevens slim gesprek', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Boeken' aan uw paginalay-out toe. Als de sectie niet beschikbaar is en niet aan uw paginalay-out kan worden toegevoegd, neemt u contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- 2 Voer op de pagina 'Boeken' de vereiste gegevens in.

Zie [Boekvelden](#) (op pagina 1315) voor meer informatie over de velden op de bewerkingspagina voor boeken.

3 Sla de record op.

Herhaal deze stappen naar behoefte om meer regelitems voor boeken aan de record voor een slim gesprek toe te voegen.

Expression Builder

Klik op een onderwerp om informatie over Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) en het gebruik ervan weer te geven:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Expressies](#) (op pagina 1631)
- [Gegevenstypen in Expression Builder](#) (op pagina 1634)
- [Operatoren in Expression Builder](#) (op pagina 1637)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)
- [Voorbeelden in Expression Builder](#) (op pagina 1690)

Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) is een hulpprogramma voor het implementeren van bedrijfsregels met behulp van expressies. Een expressie is een geldige combinatie van een of meer operatoren, functies, velden en letterlijke waarden die door Oracle CRM On Demand kunnen worden geëvalueerd.

Expression Builder wordt in de volgende gebieden van Oracle CRM On Demand gebruikt:

- Geavanceerd veldbeheer in de volgende contexten:
 - Configureren van veldvalideringseigenschappen voor een veld
 - Opgeven van standaardveldwaarden

Bij het definiëren van validaties op veldniveau en standaardveldwaarden kan een bedrijfsbeheerder flexibele expressies voor een groot aantal verschillende bedrijfsregels maken. Zie [Veldbeheer](#) (op pagina 1131) voor meer informatie over het valideren van velden en standaardwaarden.

- Workflowregels in de volgende contexten:
 - Configureren van voorwaarden voor workflowregels
 - Configureren van acties voor het verzenden van e-mails
 - Configureren van acties voor het bijwerken van waarden

Een systeembeheerder kan workflowregels instellen vanaf de workflowpagina's. Deze regels worden geëvalueerd wanneer er een record wordt bijgewerkt, gemaakt of verwijderd. Expressies worden gebruikt om zowel de voorwaarden voor de regels als de acties die door de regels worden uitgevoerd, te definiëren. Zie [Workflowregels](#) (op pagina 1325) voor meer informatie over workflowregels.

OPMERKING: Expression Builder kan de syntaxis van een expressie verifiëren, maar kan daarentegen niet de wiskundige, logische of semantische juistheid van een expressie evalueren of verifiëren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Expressies](#) (op pagina 1631)
- [Gegevenstypen in Expression Builder](#) (op pagina 1634)
- [Operatoren in Expression Builder](#) (op pagina 1637)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)
- [Voorbeelden in Expression Builder](#) (op pagina 1690)

Werken met Expression Builder

In Oracle CRM On Demand kunt u gebruikmaken van Expression Builder zodra het pictogram *fx* bij een tekstvak wordt weergegeven. Door op het pictogram te klikken, wordt Expression Builder in een afzonderlijk venster geopend.

Ga als volgt te werk om een expressie te maken:

- 1 Klik op het pictogram *fx* om Expression Builder te openen.
- 2 Selecteer in Expression Builder in de vervolgkeuzelijsten de gewenste velden en functies of typ de gegevens in de expressie-editor.

Wanneer u een veld in de lijst selecteert, wordt dat veld in de expressie-editor geplakt. Als u bijvoorbeeld 'Afsluitdatum' in de lijst met verkoopkansvelden selecteert, wordt [`<CloseDate>`] in de expressie-editor geplakt.

OPMERKING: als de systeembeheerder de naam van een veld heeft gewijzigd, wordt de nieuwe naam weergegeven in de keuzelijst 'Velden'. In de expressie-editor wordt echter de oorspronkelijke veldnaam geplakt (dat wil zeggen de overeenkomende XML-naam).

De haakjes rond een veldnaam wil zeggen dat de waarde van een bepaald veld wordt geëvalueerd en naar het specifieke gegevenstype van dat veld geretourneerd.

- 3 Bewerk de expressie door indien nodig operatoren en letterlijke waarden toe te voegen.

OPMERKING: als u door de expressie wilt laten bepalen of een keuzelijstveld een bepaalde waarde heeft, moet u geen waarde in de expressie invoeren. Typ bijvoorbeeld niet [`<AccountType>`] =

"Klant". Selecteer in plaats daarvan het keuzelijstveld in de lijst en klik op de koppeling 'Aanvaardbare waarden weergeven' in Expression Builder. Selecteer vervolgens in de weergegeven waarden de waarde die u in de expressie wilt gebruiken. De expressie kan er dan als volgt uitzien:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Klant")
```

4 Klik op 'Syntaxis controleren' en corrigeer waar nodig (optioneel).

5 Sla de expressie op.

In de volgende tabel wordt Expression Builder beschreven.

Interface-element	Omschrijving
Velden van het <i>type record</i>	<p>Dit is een contextspecifieke keuzelijst met de velden (uit het contextrecordtype) die in een expressie kunnen worden gebruikt. Als de namen van bepaalde velden door de systeembeheerder zijn gewijzigd, staan de gewijzigde veldnamen in de keuzelijst.</p> <p>Let op het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als u een workflowregel of acties voor een workflowregel maakt, is het contextrecordtype het recordtype dat in de definitie van de workflowregel is opgegeven. Wanneer u bijvoorbeeld de tekst voor een e-mailbericht intypt en dat e-mailbericht moet als een actie van een workflowregel voor een record met een serviceaanvraag worden verzonden, is 'Serviceaanvraag' het contextrecordtype voor Expression Builder. ■ Bij geavanceerd veldbeheer is het contextrecordtype het recordtype dat het bovenliggende veld is van het veld waarin de expressie wordt gemaakt. Wanneer u bijvoorbeeld de veldvalidering voor een verkoopkansveld definieert, is 'Verkoopkans' het contextrecordtype voor Expression Builder.
Aanvaardbare waarden weergeven	<p>Wanneer u een veld in de keuzelijst 'Velden' hebt geselecteerd, klikt u op 'Aanvaardbare waarden weergeven' om de aanvaardbare waarden voor dat veld weer te geven.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het geselecteerde veld een keuzelijstveld is, worden met de optie 'Aanvaardbare waarden weergeven' alle geconfigureerde opties voor die keuzelijst weergegeven. <p>Per keer kunt u maar één optie selecteren. Het selecteren van een optie resulteert in de definitie van een opzoekfunctie die in een expressie kan worden gebruikt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het geselecteerde veld geen keuzelijstveld is, wordt met 'Aanvaardbare waarden weergeven' een venster weergegeven met een omschrijving van de acceptabele waarden voor de verscheidenheid aan gegevens die in dat veld kunnen worden ingevoerd.

Interface-element	Omschrijving
Functies	Dit is een vervolgkeuzelijst met de speciale functies waarmee gegevens in een expressie kunnen worden gewijzigd, geëxtraheerd en verwerkt. Zie Functies van Expression Builder (zie "Functies in Expression Builder" op pagina 1641) voor een overzicht van de beschikbare functies.
Expressie	<p>Een tekstvak met meerdere regels waarin de expressie wordt weergegeven.</p> <p>Zie Expressies (op pagina 1631) voor meer informatie over de maximaal ondersteunde lengte van een expressie.</p> <p>Velden en functies die u in de keuzelijsten selecteert worden in de expressie-editor weergegeven. U kunt expressies ook rechtstreeks in de expressie-editor typen.</p> <p>De syntaxis van de expressie geeft altijd de taalafhankelijke veldnamen weer. (Een taalafhankelijke naam is een naam die niet wijzigt wanneer de taal van de gebruiker wordt gewijzigd.) Bij aangepaste velden verschijnen de veldnamen in de expressie met integratielabels.</p>
Syntaxisrichtlijnen	In deze sectie wordt het onderwerp voor Expression Builder van Oracle CRM On Demand weergegeven in de online-help .
Voorbeeldexpressies	Geeft het volgende onderwerp weer, Voorbeelden van Expression Builder, in de online-help van Oracle CRM On Demand.
Syntaxis controleren	Valideert de syntaxis van de expressie die u hebt gemaakt.
Opslaan	Hiermee wordt de expressie opgeslagen.
Annuleren	Sluit het venster Expression Builder zonder de wijzigingen op te slaan.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Expressies](#) (op pagina 1631)
- [Gegevenstypen in Expression Builder](#) (op pagina 1634)
- [Operatoren in Expression Builder](#) (op pagina 1637)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)
- [Voorbeelden in Expression Builder](#) (op pagina 1690)

Expressies

Een expressie is een geldige combinatie van een of meer operatoren, functies, velden en letterlijke waarden die door Oracle CRM On Demand kunnen worden geëvalueerd. In dit onderwerp wordt informatie gegeven over de lengte van expressies, voorwaardelijke expressies en validatie-expressies.

Expressielengte

De maximaal ondersteunde lengte van een expressie voor de hoofdtekst van een e-mailbericht dat met de actie 'E-mail verzenden' in een workflowregel is gemaakt, is 2000 tekens, inclusief spaties. U kunt een regeleinde in het e-mailbericht invoegen door op 'Enter' te drukken. Een regeleinde telt in het tekstvak als twee tekens.

In alle andere gevallen waarin Expression Builder wordt gebruikt, is de maximaal ondersteunde lengte van een expressie 1024 tekens, inclusief spaties.

U moet er ook voor zorgen dat het totale aantal tekens in het veld waarin u de expressie opslaat, de limiet van dat veld niet overschrijdt. In de volgende workflowvelden worden er drie procenttekens (%%%) voor en na functies en veldnamen geplaatst:

- De velden 'Onderwerp' en 'Berichttekst' van een e-mailbericht, ingesteld via de actie 'E-mail verzenden'
- De velden 'Onderwerp' en 'Omschrijving' van een taak, ingesteld via de actie 'Taak maken'

De procenttekens geven aan dat de functie of de veldnaam in een tekstwaarde moet worden omgezet. Elk procentteken telt als één teken in het veld waarin de expressie wordt opgeslagen.

Als u een functie of veldnaam rechtstreeks in het veld typt, moet u drie procenttekens voor en na de functie of veldnaam typen. Als u gebruikmaakt van Expression Builder om een functie of veldnaam in te sluiten, worden de procenttekens automatisch toegevoegd.

Bijvoorbeeld: u gebruikt Expression Builder om de volgende veldnaam in de berichttekst van een e-mailbericht van een workflowactie in te voegen:

```
[<AccountName>]
```

Expression Builder voegt de volgende tekens (in totaal 21) in de berichttekst van het e-mailbericht van de workflowactie:

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

Lengte letterlijke waarde

Wanneer een tekenreeks of een numerieke letterlijke waarde in Expression Builder wordt doorgegeven aan een functie, mag de letterlijke waarde niet meer dan 75 tekens bevatten, inclusief spaties. Als een letterlijke waarde meer dan 75 tekens bevat, wordt de letterlijke waarde in Expression Builder opgevat als syntaxisfout. Wanneer u een tekenreeks doorgeeft aan een functie door te verwijzen naar een veldnaam, is de limiet van 75 tekens niet van toepassing op de lengte van de waarde in het veld dat aan de letterlijke waarde wordt doorgegeven.

Wanneer u een expressie maakt om een standaardwaarde voor een veld in te stellen, is de limiet van 75 tekens van toepassing op elke tekenreeks of op elke numerieke letterlijke waarde die aan elke willekeurige functie in de expressie wordt doorgegeven. Bovendien mag het aantal tekens in het resultaat van de expressie het maximum aantal tekens dat is toegestaan in het veld niet overschrijden.

Voorwaardelijke expressies

Een voorwaardelijke expressie is een expressie die, wanneer deze door een toepassing wordt geëvalueerd, altijd een Booleaanse waarde retourneert, bijvoorbeeld 'True' of 'False'.

OPMERKING: 'Yes', 'No', 'Y' en 'N' zijn geen Booleaanse waarden. Als u 'True' of 'False' opgeeft als retourwaarden voor functies zoals de functie [Iif](#) (op pagina 1651), worden 'True' en 'False' als tekenreeks geretourneerd en niet als Booleaanse waarden. Het gebruik van onjuiste Booleaanse waarden in voorwaardelijke expressies kan leiden tot onvoorspelbaar gedrag.

Een expressie die in een van de volgende contexten wordt gebruikt, moet een voorwaardelijke expressie zijn:

- Opgeven van een regel voor veldvalidering
- Opgeven van een voorwaarde in een workflowregel
- Als de eerste parameter in de functie [Iif](#) (op pagina 1651)

Validatie-expressies

Validatie-expressies worden gebruikt om te controleren of er geldige gegevens in velden worden ingevoerd. Een validatie-expressie moet een voorwaardelijke expressie zijn.

Een validatie-expressie voor een veld wordt geëvalueerd wanneer de record wordt gemaakt en telkens wanneer het veld door een gebruiker wordt bijgewerkt, behalve in de volgende omstandigheden:

- Wanneer de record wordt gemaakt, blijft een veld leeg. Bij veldvalidatie wordt geen waarde afgedwongen.
- Een veld heeft een bestaande, ongeldige waarde. Deze waarde wordt niet gewijzigd wanneer het veld wordt bijgewerkt.

Als een validatie-expressie niet wordt geëvalueerd of als een validatie-expressie evalueert naar een lege waarde, wordt geen foutbericht gegenereerd. Dat gebeurt alleen als de validatie-expressie mislukt (ofwel als de validatie-expressie wordt geëvalueerd naar 'FOUT').

Een validatie-expressie verschilt in dit opzicht van andere expressietypen dat dit expressietype met een voorwaardelijke operator kan beginnen. Als bijvoorbeeld het veld 'Naam account' wordt gevalideerd door de expressie, kan de expressie beginnen met:

```
= 'Acme Hospital'
```

Deze expressie, die niet erg goed is geformuleerd, komt wel door de syntaxiscontrole, omdat Oracle CRM On Demand de naam van het veld dat wordt gevalideerd voor de expressie invoegt als er aan het begin van de expressie geen veldnaam staat. U kunt de validatie-expressie ook als volgt invoeren:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

waarbij [<AccountName>] het veld is dat wordt gevalideerd.

Als er voor de expressie behalve het veld dat wordt gevalideerd, ook andere velden moeten worden geëvalueerd, wordt als standaardprocedure de eerste vergelijking in de expressie uitgevoerd op het veld dat wordt geëvalueerd.

Validatie-expressies worden alleen gebruikt in het veld 'Veldvalidering' in geavanceerd veldbeheer in Oracle CRM On Demand.

Voorbeelden van validatie-expressies

Voorbeeld 1: voor een bedrijfsproces mag de afsluitdatum van een verkoopkans niet later vallen dan de aanmaakdatum van de verkoopkans.

Om dit proces te kunnen implementeren moet er als volgt een validatie-expressie voor het veld 'Datum gerealiseerd' (op de pagina 'Veldset-up' voor verkoopkansen) worden gemaakt:

```
> [<CreateDate>]
```

U kunt ook het volgende voorbeeld gebruiken, maar houd er wel rekening mee dat het veld dat wordt geëvalueerd (datum gerealiseerd), het eerste veld in de expressie moet zijn:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie over het maken en bewerken van velden.

Voorbeeld 2: voor een bedrijfsproces mag de omzet van een verkoopkans niet nul zijn wanneer de waarschijnlijkheid van de verkoopkans 40% of meer is.

De bedrijfsregel geeft aan dat de afhankelijkheid is gebaseerd op beide velden en als volgt opnieuw kan worden geformuleerd:

Voor een verkoopkans mag de omzet niet nul zijn wanneer de waarschijnlijkheid groter is dan of gelijk is aan 40. Omgekeerd mag de waarschijnlijkheid niet groter zijn dan of gelijk zijn aan 40 als de omzet nul is.

Een validatie-expressie voor een veld wordt geëvalueerd wanneer de record wordt gemaakt en elke keer als het veld door een gebruiker wordt bijgewerkt. Omdat een update voor het veld 'Waarschijnlijkheid' of het veld 'Omzet' van invloed op beide velden kan zijn, moeten er validatieregels voor zowel het veld 'Waarschijnlijkheid' als het veld 'Omzet' zijn om de bedrijfsregel correct te implementeren. (Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor informatie over het maken en bewerken van velden.)

U kunt dit voorbeeld implementeren door de volgende stappen uit te voeren:

- 1 Configureer de volgende validatieregel voor het veld 'Waarschijnlijkheid':

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Let erop dat u het procentteken (%) niet gebruikt.

- 2 Voeg aan het veld 'Waarschijnlijkheid' een validatiefoutbericht met de volgende strekking toe:

De omzet moet groter zijn dan 0 wanneer de waarschijnlijkheid groter is dan of gelijk is aan 40%.

- 3 Configureer de volgende validatieregel voor het veld 'Omzet':

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Voeg aan het veld 'Omzet' een validatiefoutbericht met de volgende strekking toe:

De omzet moet groter zijn dan 0 wanneer de waarschijnlijkheid groter is dan of gelijk is aan 40%.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)

- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Gegevenstypen in Expression Builder

In dit onderwerp worden de gegevenstypen van Oracle CRM On Demand beschreven en hoe deze in Expression Builder worden gebruikt.

Gegevenstypen in Oracle CRM On Demand

In de volgende tabel staan de gegevenstypen die worden geretourneerd wanneer er een Oracle CRM On Demand-veld in een expressie wordt gebruikt. Met de syntaxis [`<FieldName>`] haalt u de waarde van een veld op.

Oracle CRM On Demand-veldtype	Retourtype in expressies
Geheel getal	Geheel getal
Keuzelijst	Tekenreeks
Valuta	Valuta
ID	Tekenreeks
Tekst	Tekenreeks
Selectievakje	Booleaanse waarde U kunt bijvoorbeeld [<code><Active></code>] rechtstreeks gebruiken op plaatsen waar voorwaarden worden verwacht. Ook kunt u <code>FieldValue('<Active>') = 'J'</code> gebruiken.
Datum	Datum
Datum en tijd	Datum en tijd
Nummer	Nummer

OPMERKING: als de bedrijfsbeheerder de naam van velden heeft gewijzigd, staan in de lijst 'Velden *recordtype*' de nieuwe namen, maar in de expressiesyntaxis worden echter de oorspronkelijke veldnamen gebruikt. Voor aangepaste velden worden de namen van integratielabels die door bedrijfsbeheerders kunnen worden gewijzigd, in de expressiesyntaxis gebruikt. Dit is de volgende syntaxis:

[`<CustomTag_ITAG>`] en `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

Gegevenstype Rekenkundig

Wanneer een instructie naar meerdere veldwaarden verwijst en de gegevenstypen van die velden zijn verschillend, kan de volgorde van de gegevenstypen van invloed zijn op de berekening. Als een operator (een andere operator dan de exponentoperator) op twee operanden van twee verschillende gegevenstypen wordt toegepast, wordt de operand rechts van de operator geconverteerd naar het gegevenstype van de operand links van de operator voordat de bewerking wordt uitgevoerd. Als bijvoorbeeld CloseDate is 02/09/2007 de volgende expressie geeft

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

als resultaat 02/09/200730. De volgende voorwaarde

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

is qua syntaxis geldig, maar de betekenis is ongeldig. De volgende voorwaarde is echter wel correct:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

OPMERKING: wanneer de exponentoperator wordt gebruikt, wordt de operand rechts van de operator niet geconverteerd naar het gegevenstype van de operand links van de operator.

In de volgende tabellen staan de mogelijke resultaten van de diverse rekenkundige bewerkingen die met de voorbeeldwaarden zijn uitgevoerd.

Veld	Gegevenstype	Voorbeeldwaarde
Hoeveelheid	Geheel getal	5
Prijs	Valuta	2,25

Berekening	Resultaat	
	Waarde	Gegevenstype
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Geheel getal
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) OPMERKING: de haakjes bij valutavelden betekenen dat het bedrag negatief is.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Geheel getal
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Valuta

Berekening	Resultaat	
	Waarde	Gegevenstype
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Geheel getal
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0,45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2,50	Valuta

Wanneer de exponentoperator wordt gebruikt, wordt de operand rechts van de operator niet geconverteerd naar het gegevenstype van de operand links van de operator.

Als in dit voorbeeld (waar het veld 'Quantity' een veld voor gehele getallen, getal 5, is en het veld 'Item Price' een valutaveld is, waarde 2,25) de operand rechts van de operator was geconverteerd naar het gegevenstype van het gegevenstype van de operand links van de operator, is 25 de verwachte waarde van de berekening $\text{Quantity} \wedge \text{Item Price}$ en is het verwachte gegevenstype 'geheel getal'. Zie de volgende tabel voor de resultaten.

Berekening	Resultaat	
	Waarde	Gegevenstype
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57,67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37,38	Valuta

De negatieve operator (minteken [-]) wordt ook in Expression Builder ondersteund. Bijvoorbeeld:

Berekening	Resultaat	
	Waarde	Gegevenstype
-1 * [<Item Price>]	(2,25)	Valuta

Als u een getal naar een tekenreeks omzet, werkt de berekening niet goed meer. Zie het volgende voorbeeld:

Berekening	Resultaat		Omschrijving
	Waarde	Gegevenstype	
1234 + abcd	1234	Nummer	De tekenreeks 'abcd' wordt geëvalueerd naar het getal 0 en vervolgens opgeteld bij 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Tekenreeks	Het getal 1234 wordt geëvalueerd naar de tekenreeks '1234' en vervolgens toegevoegd aan de tekenreeks 'abcd'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Operatoren in Expression Builder

In dit onderwerp worden de operatoren beschreven die u in Expression Builder kunt gebruiken. Verder wordt de volgorde aangegeven waarin die operatoren worden geëvalueerd.

Rekenkundige operatoren

In de volgende tabel wordt het doel van elke rekenkundige operator beschreven en wordt er een voorbeeld van een rekenkundige operator gegeven.

Operator	Doel	Voorbeeld
+	Toevoegen	[<Record Number>] + 1
-	Aftrekken	[<Record Number>] - 1
-	Negatief maken	[<Revenue>] < -100
*	Vermenigvuldigen	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Delen	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logische operatoren

In de volgende tabel (TRUE/FALSE) staan de mogelijke resultaten van de logische operatoren in Expression Builder.

Logische operator	Eerste operand	Tweede operand	Resultaat
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE

Logische operator	Eerste operand	Tweede operand	Resultaat
	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

Vergelijkingsoperatoren

In de volgende tabel wordt het doel van elke vergelijkingsoperator beschreven en wordt er een voorbeeld van een vergelijkingsoperator gegeven.

Operator	Doel	Voorbeeld
=	Test of de eerste operand gelijk is aan de tweede operand.	[<Last Name>] = "Smit"

Operator	Doel	Voorbeeld
< >	Test of de eerste operand niet gelijk is aan de tweede operand.	[<Role>] <> "Eindgebruiker"
>	Test of de eerste operand groter is dan de tweede operand.	[<Revenue>] > 5000
<	Test of de eerste operand kleiner is aan de tweede operand.	[<Probability>] < ,7
> =	Test of de eerste operand groter is dan of gelijk is aan de tweede operand.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Test of de eerste operand kleiner is dan of gelijk is aan de tweede operand.	[<Probability>] <= ,7
LIKE	Test of de waarde van de eerste operand overeenkomt met de opgegeven tekenreeks.	[<Last Name>] LIKE "Smit" TIP: u kunt bij de operator LIKE met de asterisk (*) en het vraagteken (?) patronen opgeven.
NOT LIKE	Test of de waarde van de eerste operand niet overeenkomt met de opgegeven tekenreeks.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smit" of NOT ([<Last Name>] LIKE "Smit") OPMERKING: de hekjes in het tweede voorbeeld moeten worden gebruikt. TIP: u kunt bij de operator NOT LIKE met de asterisk (*) en het vraagteken (?) patronen opgeven.
IS NULL	Test of de operand null is.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Test of de operand niet null is.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Speciale, patroonvergelijkende tekens

In de volgende tabel worden de speciale tekens voor patroonvergelijking beschreven. Die speciale tekens worden gebruikt bij de vergelijkingsoperatoren LIKE en NOT LIKE.

Teken	Doel	Voorbeeld
*	Nul of meer tekens	[<Last Name>] LIKE "Sm*" retourneert alle records waarin de waarde [<Last Name>] begint met de letters <i>Sm</i> , zoals in <i>Smit</i> , <i>Smeets</i> , <i>Smorenburg</i> , , enzovoort. [<Last Name>] LIKE "*om*" retourneert alle records waarin het veld [<Last Name>] de letters <i>om</i> bevat, zoals <i>Thomas</i> , <i>Oomsen</i> , <i>Comuth</i> , enzovoort.
?	Eén teken	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" retourneert alle records waarin de waarde [<First Name>] uit drie letters bestaat en niet begint met de letters <i>Da</i> . Records met <i>Ted</i> , <i>Tom</i> en <i>Sam</i> worden wel geretourneerd, maar records met <i>Daf</i> en <i>Dan</i> worden niet geretourneerd NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") retourneert alle records waarin de waarde [<First Name>] uit drie letters bestaat en de middelste letter niet de letter <i>o</i> is. Records met <i>Ted</i> en <i>Sam</i> worden wel geretourneerd, maar records met <i>Tom</i> en <i>Bob</i> worden niet geretourneerd.

Aaneenschakelingsoperator

De operator + (plus) wordt in e-mailberichten gebruikt om veldwaarden en tekst aaneen te schakelen.

Voorrang van operatoren

Voorrang is de volgorde waarin Oracle CRM On Demand de verschillende operatoren binnen een enkele expressie evalueert. De volgende regels zijn van toepassing:

- Operatoren met een hogere voorrang worden geëvalueerd vóór operatoren met een lagere voorrang.
- Operatoren met een gelijke voorrang worden van links naar rechts geëvalueerd.
- Hoe kleiner het getal, des te hoger de voorrang.
- Het gebruik van haakjes is van invloed op de voorrang in een expressie. De expressie binnen de haakjes wordt eerst geëvalueerd en daarna de expressie buiten de haakjes.

Zie de volgende tabel voor de voorrangsniveaus.

Niveau	Operator
1	()
2	- (negatief)
3	^ (machtsverheffen)

Niveau	Operator
4	* (vermenigvuldigen), / (delen)
5	+ (optellen), - (aftrekken), logische operator NOT
6	Logische operator AND
7	Logische operator OR
8	De vergelijkingsoperatoren =, <>, >, <, >=, <=

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Functies in Expression Builder

In de volgende lijst staan de functies die u in Expression Builder kunt gebruiken. Voor meer informatie over een functie klikt u op de naam van die functie.

Booleaans e functies	Datum- en tijdfuncties	Tekenreeksfuncties	Gebruikersfuncties	Gegevensfuncties	Wiskundige functies
IfNull (op pagina 1650)	Duur (op pagina 1643)	FieldValue (op pagina 1646)	Locale (zie " Landinstelling " op pagina 1671)	ExcludeChannel (op pagina 1645)	LN (op pagina 1670)
IIf (op pagina 1651)	JulianDay (op pagina 1664)	FindNoneOf (op pagina 1647)	LocaleListSeparator (op pagina 1672)	GetGroupId (op pagina 1649)	
	JulianMonth (op pagina 1665)	FindOneOf (op pagina 1648)	OrganizationName (op pagina 1676)	GetParentId (op pagina 1649)	
	JulianQtr (op pagina 1666)	InStr (op pagina 1652)	UserValue (op pagina 1685)	JoinFieldValue (op pagina 1653)	
	JulianWeek (op pagina 1667)	Left (op pagina 1668)		LookupName (op pagina 1672)	

Booleaans e functies	Datum- en tijdfuncties	Tekenreeks functies	Gebruikersfuncties	Gegevensfuncties	Wiskundi ge functies
	JulianYear (op pagina 1667)	Len (op pagina 1669)		LookupValue (op pagina 1673)	
	Timestamp (op pagina 1681)	Mid (op pagina 1674)		PRE (op pagina 1676)	
	Today (op pagina 1684)	Right (op pagina 1678)		RowIdToRowNum (op pagina 1679)	
	UtcConvert (op pagina 1689)	ToChar (op pagina 1681)		RowNum (op pagina 1680)	

Zie de volgende informatie met betrekking tot andere functies:

- Sommige functies in de keuzelijst van het veld 'Functies' van Expressie-builder zijn alleen bedoeld voor intern gebruik. De volgende functies moet u niet in expressies gebruiken:
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Aanbevolen wordt om de functie [UserValue](#) (op pagina 1685) te gebruiken in plaats van de functies die in de volgende lijst staan. Deze functies zullen binnenkort niet meer geldig zijn.

Functie	Aanbevolen alternatief
Alias	UserValue ('<Alias>')
Currency	UserValue ('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue ('<Division>')
FirstName	UserValue ('<FirstName>')
JobTitle	UserValue ('<JobTitle>')
Language	UserValue ('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue ('<Language>')

Functie	Aanbevolen alternatief
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)

Duur

De functie 'Duur' in Expression Builder retourneert een getal dat een periode aangeeft in dagen of delen van dagen, zoals aangegeven met het argument voor periode.

Syntaxis

Duur(periode)

Resultaattype

Nummer

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
Periode	<p>Een reeks met de notatie <i>PnJnMnDTnUnM</i>:</p> <p>waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>P</i> de periode aangeeft ■ <i>nJ</i> het aantal jaar tussen 0 en 5 aangeeft ■ <i>nM</i> het aantal maanden tussen 0 en 12 aangeeft

Argument	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>nD</i> het aantal dagen tussen 0 en 200 aangeeft ■ T de datum- en tijdopgave scheidt ■ <i>nU</i> het aantal uur tussen 0 en 200 aangeeft ■ <i>nM</i> het aantal minuten tussen 0 en 59 aangeeft

Let op het volgende:

- Typ geen plusteken (+) voor positieve waarden.
- U kunt een negatieve duur opgeven als -Duur(Periode).
- U kunt geen seconden opgeven.
- De maximale duur die u kunt opgeven is 'P5J12M200DT200U59M' (ofwel 5 jaar, 12 maanden, 200 dagen, 200 uur en 59 minuten).
- Als het aantal jaren, maanden, dagen, uren of minuten nul (0) is, kunt u het getal en de aanduiding weglaten.
- Als het aantal jaren, maanden of dagen nul (0) is, maar de tijd een andere waarde dan nul (0) heeft, moet ten minste één van de onderdelen jaar, maand of dag (getal en aanduiding) worden opgegeven.
- Als het onderdeel tijd niet in de periode wordt opgenomen, moet u de aanduiding T weglaten.
- De aanduiding P moet wel altijd aanwezig zijn in de periode.

Voorbeelden

Hier volgen enkele geldige voorbeelden van de functie 'Duur':

Duur('P0J1M1DT2U5M')

Duur('P0J0DT1U')

Duur('P1D')

Duur('P0J0M0DT0U0M')

Duur('P0DT1M')

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

ExcludeChannel

De functie 'ExcludeChannel' in Expression Builder retourneert FALSE als de opgegeven kanaalnaam het kanaal is waarvan de aanvraag afkomstig is.

Syntaxis

ExcludeChannel(channel name)

Resultaattype

Booleaanse waarde

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
Kanaalnaam	De naam van het kanaal dat moet worden uitgesloten.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de geldige tekenreeksen die in het argument kanaalnaam worden gebruikt.

Tekenreeks kanaalnaam	Omschrijving
Import	In deze tekenreeks voor het kanaal worden updates uitgesloten die zijn uitgevoerd via de importfunctie en via Oracle Data Loader On Demand.
Online	In deze tekenreeks voor het kanaal worden updates uitgesloten die worden uitgevoerd met gebruikersinteracties via browservensters.
Batch bijwerken	In deze tekenreeks voor het kanaal worden updates uitgesloten die worden uitgevoerd via de optie 'Batch bijwerken' op lijstpagina's.
Record samenvoegen	In deze tekenreeks voor het kanaal worden updates uitgesloten die worden uitgevoerd via het samenvoegen van records.
Offline	In deze tekenreeks worden updates uitgesloten van Oracle Offline On Demand.
Webservices	In deze tekenreeks worden updates uitgesloten van webservices.

Tekenreeks kanaalnaam	Omschrijving
Kantoor	In deze tekenreeks worden updates uitgesloten van Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	In deze tekenreeks worden updates uitgesloten van Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	In deze tekenreeks worden updates uitgesloten van Oracle PIM Sync On Demand.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld wordt voorkomen dat een proces door een webserviceaanvraag wordt gestart:

```
ExcludeChannel("webservices")
```

Met het volgende voorbeeld wordt voorkomen dat een proces door een importbewerking of Oracle Data Loader On Demand wordt gestart:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

FieldValue

De functie 'FieldValue' in Expression Builder retourneert de waarde van een veld als een tekenreeks.

Syntaxis

```
FieldValue('<field_name>')
```

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

1646 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

Argument	Omschrijving
field_name	De geldige XML-naam of het aangepast integratielabel dat overeenkomt met het gekozen veld.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

wordt de waarde van het veld 'Gemaakt op' als een tekenreeks geretourneerd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

FindNoneOf

De functie 'FindNoneOf' in Expression Builder retourneert de positie van de eerste instantie in het eerste argument (string1) die niet overeenkomt met een teken in het tweede argument (string2).

Syntaxis

FindNoneOf(string1, string2)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string1	Een tekenreeks, tekstveld of tekenreeksexpressie die moet worden opgezocht.
string2	Een tekenreeks, tekstveld of tekenreeksexpressie die moet overeenkomen.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 4 geretourneerd:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

FindOneOf

De functie 'FindOneOf' in Expression Builder retourneert de positie van de eerste instantie in het eerste argument (string1) van een teken in het tweede argument (string2).

Syntaxis

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string1	Een tekenreeks, tekstveld of tekenreeksexpressie die moet worden opgezocht.
string2	Een tekenreeks, tekstveld of tekenreeksexpressie die moet overeenkomen.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 3 geretourneerd:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

GetGroupId

De functie 'GetGroupId' in Expression Builder retourneert de groep die in Oracle CRM On Demand de agenda deelt.

Syntaxis

GetGroupId()

Resultaattype

Tekenreeks

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

GetParentId

De functie 'GetParentId' in Expression Builder retourneert de rij-ID van een bovenliggende record.

Syntaxis

GetParentId()

Resultaattype

Tekenreeks

Voorbeeld

Als een relatie met rij-ID 12-1A876B aan een account is gekoppeld, retourneert de functie 'GetParentId' de volgende waarde:

12-1A876B

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

IfNull

De functie 'IfNull' in Expression Builder retourneert de waarde van het eerste argument dat aan de functie is doorgegeven. Als NULL door het eerste argument wordt geretourneerd, wordt de waarde van het tweede argument geretourneerd.

Syntaxis

IfNull(expr1, expr2)

Resultaattype

Het resultaattype van de functie 'IfNull' is het type van het eerste argument van die functie, zelfs als het eerste argument NULL is. Het tweede argument wordt geconverteerd naar het type van het eerste argument, voordat de waarde van dat argument wordt geretourneerd.

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
expr1	Een veldnaam of expressie.
expr2	De veldnaam of expressie die wordt geretourneerd als expr1 NULL is.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)

- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

IIf

De functie 'IIf' in Expression Builder retourneert op basis van de evaluatie van een voorwaardelijke expressie een van de twee parameters. IIf is de afkorting van 'Immediate If'.

Syntaxis

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternatieve syntaxis

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Gemengde syntaxis

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Resultaattype

Het resultaattype van de functie 'IIf()' is altijd het type van het eerste argument van die functie. Als de expressie FALSE blijkt te zijn, wordt het tweede argument geconverteerd naar het type van het eerste argument, voordat de waarde van dat argument wordt geretourneerd.

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
expr	De voorwaardelijke expressie die moet worden geëvalueerd.
result_if_true	De retourwaarde als de voorwaardelijke expressie TRUE (waar) blijkt te zijn.
result_if_false	De retourwaarde als de voorwaardelijke expressie FALSE (onwaar) blijkt te zijn.
expr_if_true	Een expressie die moet worden geëvalueerd als de voorwaardelijke expressie TRUE (waar) blijkt te zijn.
expr_if_false	Een expressie die moet worden geëvalueerd als de voorwaardelijke expressie FALSE (niet waar) blijkt te

Argument	Omschrijving
	zijn.

Voorbeelden

Het volgende voorbeeld is een voorbeeld van een gemengde syntaxis in de functie 'Iif':

Voor een bedrijfsproces is het nodig dat het veld 'Regio' op een pagina met accountgegevens moet worden bijgewerkt als het veld 'Factuur staat/provincie' wordt gewijzigd:

Als het veld 'Factuur staat/provincie' wordt gewijzigd in 'OK' of 'TX', moet het veld 'Regio' worden gewijzigd in 'Centraal'. Als het veld 'Factuur staat/provincie' wordt gewijzigd in 'CA', dan moet het veld 'Regio' worden gewijzigd in 'West'. Voor alle andere staten moet het veld 'Regio' worden gewijzigd in 'Oost'.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Centraal',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'Oost').
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

InStr

De functie 'InStr' in Expression Builder retourneert de positie van de eerste instantie van een tekenreeks in een andere tekenreeks.

Syntaxis

InStr(string1, string2, start, end)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving

Argument	Omschrijving
string1	Hiermee geeft u de tekenreeks op die moet worden opgezocht. De waarde kan een letterlijke tekenreeks, een veldnaam of een expressie zijn die een tekenreeks retourneert.
string2	Hiermee geeft u de tekenreeks op waarnaar moet worden opgezocht. De waarde kan een letterlijke tekenreeks, een veldnaam of een expressie zijn die een tekenreeks retourneert. OPMERKING: de zoekopdracht voor een tekenreeks is hoofdlettergevoelig.
start	Een geheel getal dat het beginpunt in string1 aangeeft (optioneel).
end	Een geheel getal dat het eindpunt in string1 aangeeft (optioneel).

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 9 geretourneerd:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

In het volgende voorbeeld wordt uitgelegd hoe de functie 'InStr' kan worden gebruikt in een voorwaarde voor een workflowregel. In de voorwaarde voor een workflowregel wordt de functie 'InStr' gebruikt om te bepalen of een opgegeven tekenreeks voorkomt in een veld op de record. Als de tekenreeks in het veld is gevonden, worden de acties uitgevoerd die in de workflowregel zijn opgegeven. In dit voorbeeld wordt via de functie 'InStr' bepaald of het onderwerpveld in een record het woord *REVIEW* bevat. De actie voor de workflowregel wordt alleen uitgevoerd als de onderwerpregel het woord *REVIEW* bevat in hoofdletters.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JoinFieldValue

Er kan via een externe sleutel naar een recordtype worden verwezen door een ander recordtype. Een *samengevoegd veld* is een veld van een recordtype waarin een externe sleutel wordt gebruikt om naar een veld van een ander recordtype te verwijzen. Bijvoorbeeld: in de meeste recordtypen is het veld 'Eigenaar-ID' een externe sleutel die verwijst naar het recordtype 'Gebruiker'. Het veld 'Eigenaar' van veel records is een

samengevoegd veld waarin de externe sleutel 'Eigenaar-ID' wordt gebruikt om te verwijzen naar het veld 'Alias' van het recordtype 'Gebruiker'.

De functie 'JoinFieldValue' in Expression Builder retourneert de waarde van een samengevoegd veld wanneer het recordtype en de verwante externe sleutelvelden in de functie zijn opgegeven. De functie 'JoinFieldValue' kan ook andere velden van het recordtype ophalen die niet rechtstreeks zijn gekoppeld aan het object waarnaar wordt verwezen. Zo kunt u naar velden in recordtypen zoeken vanuit verwante recordtypen.

Syntaxis

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Resultaattype

Tekenreeks.

Als er zich een fout voordoet of als de aangevraagde veldwaarde leeg is, wordt er een tekenreeks met lengte nul geretourneerd.

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
ref_record_type	<p>De taalafhankelijke naam van het recordtype waarnaar wordt verwezen. (Een <i>taalafhankelijke naam</i> is een naam die niet wijzigt wanneer de taal van de gebruiker wordt gewijzigd.)</p> <p>Het argument moet tussen haakjes worden geplaatst. Bijvoorbeeld:</p> <p style="text-align: center;">' <Account> '</p> <p>Zie de tabel in de sectie 'Recordtypen' van dit onderwerp voor een lijst met de taalafhankelijke namen van recordtypen.</p>
foreign_key	<p>Een letterlijke waarde of een expressie die een geldige rij-ID in het recordtype waarnaar wordt verwezen (opgegeven in het argument 'ref_record_type') retourneert. Als de rij-ID niet geldig is, retourneert de functie een tekenreeks met lengte nul. Rechtstreekse verwijzingen naar een veld moeten tussen haakjes worden geplaatst.</p> <p style="text-align: center;">[<AccountId>]</p>
field_name	<p>De taalafhankelijke naam van een veld in het recordtype waarnaar wordt verwezen (opgegeven via het argument 'ref_record_type'). Als het veld niet</p>

Argument	Omschrijving
	bestaat in het recordtype waarnaar wordt verwezen, wordt er een fout geretourneerd. De veldnaam moet tussen haakjes worden geplaatst. Bijvoorbeeld: '<Type>'

Voorbeelden

Voorbeeld 1: voor een bedrijfsproces is een workflowregel nodig om de naam van de nieuwe eigenaar op te zoeken wanneer de eigenaar van een record wijzigt. Wanneer de eigenaar van een record wordt gewijzigd, wordt alleen het externe sleutelveld 'Eigenaar-ID' bijgewerkt. Als gevolg hiervan zoekt de voorwaarde van een workflowregel niet naar de nieuwe eigenaar van de record:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

In plaats daarvan kunt u de volgende voorwaarde in de workflow gebruiken om de nieuwe eigenaar van de record op te zoeken:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Voorbeeld 2: gebruik de volgende expressie om het e-mailadres van de vorige eigenaar van een record op te halen:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Voorbeeld 3: gebruik de volgende expressie om het e-mailadres van de huidige eigenaar van een record op te halen:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Voorbeeld 4: voor een bedrijfsproces wordt vereist dat er een e-mailbericht met een serviceaanvraag naar een relatie wordt verzonden. Voordat het e-mailbericht wordt verzonden, controleert de workflowregel of de relatie akkoord is gegaan met het ontvangen van e-mailberichten. De workflowregel (gebaseerd op het recordtype 'Serviceaanvraag' heeft de volgende voorwaarde:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Voorbeeld 5: gebruik de volgende expressie om het rayon van de primaire account voor een serviceaanvraag op te halen:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Recordtypen

In de volgende tabel worden in de kolom 'Recordtype waarnaar wordt verwezen' de taalonafhankelijke namen van de recordtypen waarnaar wordt verwezen weergegeven die u kunt opzoeken met de functie 'JoinFieldValue'. De kolom 'Externe sleutel' geeft de externe sleutels weer die u kunt gebruiken om het recordtype waarnaar wordt verwezen op te zoeken. In de kolom 'Recordtype' worden de recordtypen weergegeven die u gebruikt om workflowregels in te stellen waar de externe sleutels worden weergegeven.

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Account	ParentAccountId	Account
Campagne	SourceCampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rayon	TerritoryId	
Gebruiker	OwnerId	
Account	CompetitorId	Concurrent voor account
Contact	PrimaryContactId	
Account	AccountId	Account Contact
Contact	ContactId	
Contact	ContactId	Account Contact Role
Account	AccountId	Account Note
Account	AccountId	Account Team
Gebruiker	UserId	
Account	AccountId	Activiteit
Campagne	CampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Verkoopkans	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Gebruiker	DelegatedById	
Gebruiker	OwnerId	
Contact	ContactId	Assessment
Lead	LeadId	
Verkoopkans	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Account	ManufacturerId	Activum
Account	AccountId	
Contact	CustomerContactId	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Autodealermerken
Account	AccountId	Verkoopuren auto
Product	ProductId	Service-uren auto
Product	ProductId	Gespreksproducten gedetailleerd
Gebruiker	OwnerId	Afgegeven monster tijdens gesprekken
Campagne	CampaignId	Campagne
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Gebruiker	OwnerId	
Contact	ContactId	Ontvangers campagne
Contact	CampaignContactId	
Campagne	CampaignId	
Account	AccountId	Contact
Campagne	SourceCampaignId	
Contact	ManagerId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rayon	TerritoryId	
Gebruiker	OwnerId	
Contact	ContactId	Contact Note
Contact	ContactId	Contact Team
Gebruiker	UserId	
Account	AccountId	Aangepast object 01
Activiteit	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fonds	FundId	
Huishouden	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Verkoopkans	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Oplossing	SolutionId	
Gebruiker	OwnerId	
Voertuig	VehicleId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Account	AccountId	Aangepast object 02
Activiteit	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fonds	FundId	
Huishouden	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Verkoopkans	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Oplossing	SolutionId	
Gebruiker	OwnerId	
Voertuig	VehicleId	
Account	AccountId	Aangepast object 03
Activiteit	ActivityId	
Campagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Dealer	DealerId	
Fonds	FundId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Huishouden	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Verkoopkans	OpportunityId	
Portefeuille	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Oplossing	SolutionId	
Gebruiker	OwnerId	
Voertuig	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Dealer
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	ParentDealerId	
Rayon	PrimaryTerritoryId	
Gebruiker	OwnerId	
Dealer	ChannelPartnerId	Rayon dealer
CustomObject1	CustomObject1Id	Fonds
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fonds	FundId	
Gebruiker	PrimaryOwnerId	
Fonds	FundId2	Fondsdeelnemer
Campagne	CampaignId	Fondsaanvraag
Contact	PrimaryContactId	
Fonds	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Gebruiker	FundOwnerId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Gebruiker	OwnerId	
Account	AccountID	Huishouden
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Huishouden	OwnerGroupId	
Campagne	CampaignId	Contact huishouden
Account	AccountId	Lead
Campagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Verkoopkans	OpportunityId	
Gebruiker	OwnerId	
Gebruiker	SalesRepId	
Gebruiker	ReferredById	
Product	ProductId	MedEd Event
Gebruiker	OwnerId	
Account	AccountId	Verkoopkans
Campagne	SourceCampaignId	
Contact	KeyContactId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Rayon	TerritoryId	
Gebruiker	OwnerId	
Contact	PrimaryContactId	Verkoopkans concurrent
Verkoopkans	CompetitorId	
Contact	ContactId	Verkoopkans contactrol
Verkoopkans	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Aantekening verkoopkans
Contact	PrimaryContactId	Partner verkoopkansen
Verkoopkans	PartnerId	
Gebruiker	OwnerId	
Verkoopkans	OptyId	Team verkoopkans
Gebruiker	UserId	
Account	ParentAccountId	Partner
Campagne	SourceCampaignId	
Rayon	TerritoryId	
Gebruiker	ChannelAccountManagerId	
Gebruiker	OwnerId	
Account	AccountId	Portefeuille
Account	InstitutionId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portefeuille	OwnerGroupId	
Portefeuille	ParentPortfolioAccountId	
Product	ParentProductId	
Product	ProductId	
Gebruiker	OwnerId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Contact	ContactId	Eigenaar portefeuille
Portefeuille	PortfolioId	
Product	ParentProductId	Product
Account	OpportunityAccountId	Revenue
Activum	AssetId	
Contact	ContactId	
Verkoopkans	OpportunityId	
Product	ProductId	
Gebruiker	OwnerId	
Account	AccountId	Service Request
Activum	AssetId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Product	ProductId	
Gebruiker	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Oplossing
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Voertuig
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	

Recordtype waarnaar wordt verwezen	Externe sleutel	Type record
Dealer	SellingDealerId	
Dealer	ServicingDealerId	
Gebruiker	OwnerId	

Verder beschikken alle recordtypen over de volgende externe sleutelvelden. Deze verwijzen naar de volgende gebruikersrecordtypen:

- CreatedById
- ModifiedById

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JulianDay

De functie 'JulianDay' in Expression Builder retourneert het aantal dagen die zijn verlopen na 12 uur 's middags op 1 januari 4713 vóór Christus (Universal Time).

Syntaxis

JulianDay(date)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
date	<p>Een veldnaam die het gegevenstype 'datum' retourneert</p> <p>Gebruik de volgende syntaxis om de waarde voor de datum van vandaag te retourneren.</p>

Argument	Omschrijving
	JulianDay(Today())

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JulianMonth

De functie 'JulianMonth' in Expression Builder retourneert een geheel getal dat gelijk is aan:

$$JulianYear * 12 + current_month$$

waarbij *JulianYear* het jaar is dat wordt geretourneerd door de functie [JulianYear](#) (op pagina 1667), *current_month* een geheel getal is van 1-12 en januari het getal 1 is.

Syntaxis

JulianMonth(date)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
date	<p>Een veldnaam die het gegevenstype 'datum' retourneert</p> <p>Gebruik de volgende syntaxis om de waarde voor de datum van vandaag te retourneren.</p> <p>JulianMonth(Today())</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)

- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JulianQtr

De functie 'JulianQtr' in Expression Builder retourneert een geheel getal dat gelijk is aan:

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

waarbij *JulianYear* het jaar is dat wordt geretourneerd door de functie [JulianYear](#) (op pagina 1667), en *current_quarter* is:

$$(current_month - 1) / 3 + 1,$$

naar beneden afgerond op het volgende gehele getal.

Syntaxis

JulianQtr(date)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
date	Een veldnaam die het gegevenstype 'datum' retourneert Gebruik de volgende syntaxis om de waarde voor de datum van vandaag te retourneren. JulianQtr(Today())

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JulianWeek

De functie 'JulianWeek' in Expression Builder retourneert een geheel getal dat gelijk is aan:

$$JulianDay / 7,$$

naar beneden afgerond op het volgende gehele getal, waarbij *JulianDay* de dag is die wordt geretourneerd door de functie [JulianDay](#) (op pagina 1664).

Syntaxis

JulianWeek(date)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
date	<p>Een veldnaam die het gegevenstype 'datum' retourneert</p> <p>Gebruik de volgende syntaxis om de waarde voor de datum van vandaag te retourneren.</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

JulianYear

De functie 'JulianYear' in Expression Builder retourneert een geheel getal dat gelijk is aan:

$$current_year + 4713$$

Syntaxis

JulianYear(date)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
date	Een veldnaam die het gegevenstype 'datum' retourneert Gebruik de volgende syntaxis om de waarde voor de datum van vandaag te retourneren. JulianYear(Today())

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Left

De functie 'Left' in Expression Builder retourneert het opgegeven aantal tekens aan het begin van een tekenreeks.

Syntaxis

Left(string, length)

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string	De tekenreeks waarvan de linkertekens worden geretourneerd. Als een tekenreeks Null bevat, wordt

Argument	Omschrijving
	Null geretourneerd.
length	Een geheel getal dat het aantal tekens aangeeft dat wordt geretourneerd. Als het argument 0 (nul) is, wordt er een lege tekenreeks geretourneerd. Is dit argument groter dan of gelijk aan het aantal tekens in de tekenreeks, dan wordt de volledige tekenreeks geretourneerd.

Voorbeelden

Als john.doe@oracle.com het e-mailadres van de huidige gebruiker is, wordt de waarde 'john' geretourneerd:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Len

De functie 'Len' in Expression Builder retourneert het aantal tekens van een opgegeven tekenreeks.

Syntaxis

Len(string)

Resultaattype

Geheel getal

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string	De veldnaam of tekenreeksexpressie waarvan het aantal tekens wordt geteld. Als de tekenreeks leeg is,

Argument	Omschrijving
	wordt 0 (nul) geretourneerd. Bevat de tekenreeks Null, dan wordt Null geretourneerd.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 18 geretourneerd:

```
Len("Oracle Corporation")
```

In het volgende voorbeeld wordt de waarde 19 geretourneerd als het veld een geldige tijdregistratie bevat:

```
Len([<CreateDate>])
```

In het volgende voorbeeld wordt de waarde 19 geretourneerd:

```
Len(Timestamp()) retourneert 19
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

LN

De functie 'LN' in Expression Builder retourneert het natuurlijke logaritme van het getal dat in het argument is doorgegeven.

Syntaxis

LN(number)

Resultaattype

Nummer

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving

Argument	Omschrijving
number	Het getal waarvoor het natuurlijke logaritme wordt geretourneerd.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld

`LN(10)`

wordt de waarde 2,30 geretourneerd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Landinstelling

De functie 'Locale' in Expression Builder retourneert de code van de landinstelling voor de aangemelde gebruiker, bijvoorbeeld ENU.

Syntaxis

`Landinstelling()`

Resultaattype

Tekenreeks

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

LocaleListSeparator

De functie 'LocaleListSeparator' in Expression Builder retourneert het lijstscheidingsteken voor de huidige landinstelling, bijvoorbeeld de puntkomma (;).

Syntaxis

LocaleListSeparator()

Resultaattype

Tekenreeks

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

LookupName

De functie 'LookupName' in Expression Builder zoekt in de tabel 'Waardelijst' een rij op waarvoor alle volgende voorwaarden waar zijn:

- Het veld TYPE komt overeen met het argument 'type'.
- Het veld CODE komt overeen met het argument 'lang_ind_code'.
- Het veld LANG_ID komt overeen met de taalcode van de actieve taal.

Deze functie retourneert de onvertaalde waarde (de taalafhankelijke code) van de weergavewaarde in de opgegeven lijst met waarden.

TIP: wanneer u parameters voor de functie 'LookupName' opgeeft, klikt u op 'Aanvaardbare waarden weergeven' om de aanvaardbare waarden weer te geven voor het veld dat u in de lijst 'Velden' hebt geselecteerd. (Als een veld een keuzelijstveld is, geeft de optie 'Aanvaardbare waarden weergeven' alle opties weer die voor die keuzelijst zijn geconfigureerd. Is een veld geen keuzelijstveld, dan opent de optie 'Aanvaardbare waarden weergeven' een venster met daarin de omschrijving van de aanvaardbare waarden voor de verschillende gegevens die in het veld kunnen worden ingevoerd.)

Syntaxis

LookupName(type, lang_ind_code)

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
type	Het type van de rij die wordt opgezocht.
lang_ind_code	De weergavewaarde

Voorbeeld

Als CALIFORNIA de weergavewaarde is en CALIF de taalafhankelijke code, wordt bij beide voorbeelden de waarde CALIF geretourneerd:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

LookupValue

De functie 'LookupValue' in Expression Builder retourneert een opgegeven keuzelijst die in de actieve taal is vertaald.

Waarden van keuzelijsten worden in de tabel 'Waardelijst' opgeslagen. De functie 'LookupValue' retourneert de waarde in de kolom 'VAL' van een rij waarvoor alle volgende voorwaarden waar zijn:

- De kolom TYPE komt overeen met het argument 'type'.
- De kolom CODE komt overeen met het argument 'lang_ind_code'.
- De kolom LANG_ID komt overeen met de taalcode van de actieve taal.

Met de functie 'LookupValue' kan Oracle CRM On Demand expressies met keuzelijstwaarden uniform in landsinstellingen evalueren. Het Engelse woord *White* bijvoorbeeld wordt zo op dezelfde manier geëvalueerd als het Franse woord *Blanc*.

TIP: wanneer u parameters voor de functie 'LookupValue' opgeeft, klikt u op 'Aanvaardbare waarden weergeven' om de aanvaardbare waarden weer te geven voor het veld dat u in de lijst 'Velden' hebt

geselecteerd. (Als een veld een keuzelijstveld is, geeft de optie 'Aanvaardbare waarden weergeven' alle opties weer die voor die keuzelijst zijn geconfigureerd. Is een veld geen keuzelijstveld, dan opent de optie 'Aanvaardbare waarden weergeven' een venster met daarin de omschrijving van de aanvaardbare waarden voor de verschillende gegevens die in het veld kunnen worden ingevoerd.)

OPMERKING: het veld 'Verkoopfase' in verkoopkansrecords is geen echt keuzelijstveld en dus werkt de functie 'LookupValue' niet bij dit veld.

Syntaxis

LookupValue (type, lang_ind_code)

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
type	Het type van de rij die wordt opgezocht.
lang_ind_code	De onvertaalde waarde in de lijst met waarden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Mid

De functie 'Mid' in Expression Builder retourneert een opgegeven aantal tekens uit een tekenreeks.

TIP: met de functie [Len](#) (op pagina 1669) bepaalt u het aantal tekens in een tekenreeks.

Syntaxis

Mid(string, start, length)

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string	De veldnaam of tekenreeksexpressie waaruit de tekens worden gegenereerd. Als de tekenreeks Null bevat, wordt er een lege tekenreeks geretourneerd.
start	De veldnaam of expressie die de tekenpositie in de tekenreeks opgeeft waar vanaf wordt geteld. Als de waarde van het argument 'start' groter is dan het aantal tekens in de tekenreeks, wordt er door de functie 'Mid' een lege tekenreeks geretourneerd.
length	Optioneel. De veldnaam of expressie die het aantal tekens opgeeft dat moet worden geretourneerd. Als dit argument niet wordt gebruikt of als de opgegeven lengte groter is dan het aantal tekens dat kan worden geretourneerd, worden alle tekens vanaf de startpositie tot aan het einde van de tekenreeks geretourneerd.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld worden zeven tekens (het woord 'builder') opgehaald, gerekend vanaf het elfde teken in de tekenreeks:

```
Mid("Expressie-builder is gemakkelijk!!", 11, 7)
```

Met het volgende voorbeeld worden gerekend vanaf het elfde teken in de tekenreeks zeven tekens opgehaald uit een tekstveld waarin de tekst *Expressie-builder is gemakkelijk!!!* staat:

```
Mid('<TextFieldName>',11, 7)
```

of

```
Mid([<TextFieldName>],11, 7)
```

Met het volgende voorbeeld wordt de domeinnaam uit een e-mailadres opgehaald:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)

- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

OrganizationName

De functie 'OrganizationName' in Expression Builder retourneert de organisatiennaam van de aangemelde gebruiker.

Syntaxis

OrganizationName()

Resultaattype

Tekenreeks

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

PRE

De functie 'PRE' in Expression Builder retourneert de vorige waarde van het opgegeven veld wanneer de veldwaarde wordt gewijzigd, maar voordat de waarde in de database wordt bijgewerkt.

LET OP: het is raadzaam de PRE-functie niet te gebruiken in combinatie met workflowregels die een actie 'Wachten' bevatten omdat de actie 'Wachten' invloed heeft op de PRE-functie in de regelvoorwaarde. Alle acties die volgen op de actie 'Wachten' worden pas uitgevoerd nadat de opgegeven wachtperiode is verstreken. De resterende acties worden uitgevoerd in een andere batchverwerking dan de verwerking waarbij de regel oorspronkelijk was gestart. Bovendien worden de waarden van de velden in de record voorafgaande aan de actie die de workflowregel heeft gestart, niet bewaard. De vorige en huidige waarde van het veld worden daarom altijd gezien als één en dezelfde waarde.

Syntaxis

PRE('<fieldname>')

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
Veldnaam	De naam van het veld dat is gewijzigd.

Wanneer u de functie 'PRE' gebruikt, zijn de volgende richtlijnen van toepassing:

- Onthoud dat als u in voorwaardelijke expressies zoals workflowregels en validatie-instructies de functie 'PRE' gebruikt om de vorige waarde van een veld op te halen, de oorspronkelijke waarde van het veld leeg kan zijn (dat wil zeggen een null-waarde bevat). Als de oorspronkelijke waarde null is, resulteert een vergelijking met een niet-null-waarde in onvoorspelbaar gedrag. Om ervoor te zorgen dat voorwaardelijke expressies in dergelijke gevallen juist worden geëvalueerd, gebruikt u de functie 'PRE' met de functie 'IfNull' zoals in dit voorbeeld:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

In dit voorbeeld wordt de tekenreeks *Invalid* gebruikt om de null-waarde te vervangen, maar u kunt elke gewenste tekenreeks gebruiken, zolang die tekenreeks niet voorkomt als een waarde in het veld dat wordt onderzocht.

- Als de functie 'PRE' wordt gebruikt in een workflowregel of actie die is opgeroepen op basis van een actie 'Wachten', wordt de vorige waarde van een veld niet geretourneerd. Het is echter mogelijk dat deze vergelijkingen vereist zijn voor uw bedrijfsprocessen. In dat geval kunt u een workflowregel gebruiken met de signaleringsgebeurtenis 'Voor opslag gewijzigde record' om de vorige waarde van een veld op te slaan in een ongebruikt veld op de record. U kunt het opgeslagen veld vervolgens gebruiken voor alle vergelijkingen die u nodig hebt in workflowregels met de actie 'Wachten'.

Wanneer u een workflowregel maakt om de vorige waarde van een veld op te slaan in een ongebruikt veld op het type record, onthoud dan dat de vorige waarde van het oorspronkelijke veld leeg kan zijn (een null-waarde bevat). In dat geval gebruikt u een expressie zoals onderstaande expressie om een standaardwaarde op te slaan wanneer een null-waarde wordt geretourneerd:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

In dit voorbeeld wordt de tekenreeks *Invalid* gebruikt als standaardwaarde om de null-waarde te vervangen, maar u kunt elke gewenste tekenreeks gebruiken, zolang die tekenreeks niet voorkomt als een waarde in het oorspronkelijke veld.

Voorbeeld van een workflowregel waarmee een e-mail kan worden verzonden naar de vorige eigenaar van een accountrecord

In het volgende voorbeeld wordt uitgelegd hoe u een workflowregel kunt maken waarmee u een e-mail kunt verzenden naar de vorige eigenaar van een accountrecord wanneer de eigenaar van een record is gewijzigd.

Een workflowregel maken om een e-mail te verzenden aan de vorige eigenaar van een accountrecord

- 1 Een workflowregel maken voor het accountrecordtype met de signaleringsgebeurtenis 'Voor opslag gewijzigde record'.

- 2 Sla de workflowregel op.
- 3 E-mailactie maken en toevoegen aan de workflowregel.
- 4 Voer de volgende stappen uit in de workflowactie:
 - a Selecteer een specifiek e-mailadres in het veld 'Aan'.
 - b Voeg de volgende expressie toe in het expressietekstvak van het veld 'Aan':
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
 - c Voeg de benodigde tekst toe in de onderwerpregel en de berichttekst van de e-mail.
 - d Sla de workflowactie op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Right

De functie 'Right' in Expression Builder retourneert het opgegeven aantal tekens aan het einde van een tekenreeks.

Syntaxis

Right(string, length)

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
string	De tekenreeks waarvan de rechtertekens worden geretourneerd. Als een tekenreeks Null bevat, wordt Null geretourneerd.

Argument	Omschrijving
length	Een geheel getal dat het aantal tekens aangeeft dat wordt geretourneerd. Als het argument 0 (nul) is, wordt er een lege tekenreeks geretourneerd. Is dit argument groter dan of gelijk aan het aantal tekens in de tekenreeks, dan wordt de volledige tekenreeks geretourneerd.

Voorbeelden

Als john.doe@oracle.com het e-mailadres van de huidige gebruiker is, wordt de waarde 'oracle.com' geretourneerd:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

RowIdToRowNum

De functie 'RowIdToRowNum' in Expression Builder converteert een alfanumerieke rij-ID naar een numerieke notatie.

OPMERKING: rij-ID's worden door Oracle CRM On Demand gegenereerd met behulp van een logaritme waarop patent rust. Deze rij-ID's hebben volledige referentie-integriteit in de Oracle CRM On Demand-database. Het algoritme gebruikt de Base-36-codering, een positioneel getsysteem met als wortelgetal het getal 36. Bij het wortelgetal 36 kunnen cijfers worden weergegeven met de getallen 0-9 en de letters A-Z. Dit is een optimaal alfanumeriek getsysteem dat is gebaseerd op ASCII-tekens, en waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.

Syntaxis

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
row_id	De letterlijke tekenreeks, veldnaam of expressie die een alfanumerieke rij-ID retourneert.

Voorbeelden

Met het volgende voorbeeld

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

wordt de waarde 38-8021253 geretourneerd.

Met het volgende voorbeeld

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

wordt de waarde 38-57119344 geretourneerd.

Als in het veld <AccountID> de waarde '12-Y09KG' staat en u het volgende voorbeeld toepast:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

wordt de waarde 38-57119344 geretourneerd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

RowNum

De functie 'RowNum' in Expression Builder retourneert de positie van de record in de actieve set records.

Syntaxis

```
RowNum()
```

Resultaattype

Geheel getal

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Timestamp

De functie 'Timestamp' in Expression Builder retourneert de datum en tijd van de server die zijn geconverteerd naar de tijdzone van de gebruiker. Als bijvoorbeeld Eastern (zomertijd) -0400 UTC de tijdzone van de gebruiker is, converteert de functie 'Timestamp' de servertijd naar 'Eastern (zomertijd)'. De functie 'Timestamp' voert de UTC-conversie (universal time code) uit.

OPMERKING: rekenkundige bewerkingen, zoals optellen of aftrekken, kunnen niet bij de functie 'Timestamp()' worden gebruikt.

Syntaxis

Timestamp()

Resultaattype

Datum en tijd

Voorbeelden

In het volgende voorbeeld worden de huidige datum en tijd in de notatie dag/maand/jaar 24uur:minuten:seconden geretourneerd:

```
Timestamp()
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

ToChar

De functie 'ToChar' in Expression Builder converteert een opgegeven datum of numerieke expressie naar een opgemaakte tekenreeks.

Syntaxis

ToChar(expression, format)

LET OP: gebruik geen datum- en tijdnnotatie tegelijkertijd in de functie 'ToChar'. Dit zorgt mogelijk voor ongeldige resultaten.

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
expression	Een expressie of veld dat een datum, datum en tijd, of een numerieke waarde retourneert.
format	Een tekenreeks die staat voor de datum- of getalnotatie.

In de volgende tabel vindt u de omschrijving van de datumnotaties voor de functie.

Notatiecode	Omschrijving
DD	De dag van de maand als een getal van twee cijfers (01-31).
DDDD dddd	De naam van de dag.
MM	Het nummer van de maand als een getal van twee cijfers (01-12, waarbij 01 staat voor JAN). Gebruik <i>MM</i> in hoofdletters omdat <i>mm</i> in kleine letters staat voor minuten.
MMMM mmmm	De naam van de maand. Let op: gebruik voor kleine letters de notatie 'mmmm' (de letter m in kleine letters, vier keer). De notatie 'mm' (de letter m in kleine letters, twee keer) staat voor minuten.
J	Het laatste cijfer van het jaar.
JJ	De laatste twee cijfers van het jaar.
JJJJ	Het jaar als een getal van vier cijfers.
uu12	Het uur van de dag in 12-uurnotatie.
uu24	Het uur van de dag in 24-uurnotatie.

Notatiecode	Omschrijving
uu	Het uur van de dag. Geef 'AM' of 'PM' op om de tijdnotatie te wijzigen. Bijvoorbeeld: uu:mm:ss PM Geeft u 'AM' of 'PM' niet op, dan wordt de 24-uurnotatie gebruikt als standaardnotatie.
mm	Minuten. Let op: 'mm' (de letter m in kleine letters, twee keer) staat altijd voor minuten. Deze notatie kan niet worden gebruikt voor een dag van de maand als een getal van twee cijfers.
ss	Seconden.

In de volgende tabel vindt u de omschrijving van de getalnotaties voor de functie.

Notatiecode	Voorbeeld	Omschrijving
#	####	Retourneert de waarde van het opgegeven aantal cijfers, met een min voor het getal als dat negatief is.
0	####,00	Retourneert voorlooppullen en volnullen.
EUR	###,00 EUR	Retourneert de waarde met een valuta-aanduiding voor de euro.
.	#.###	Retourneert een scheidingsteken voor duizendtallen in de opgegeven positie. Rechts van het decimaalteken mag geen scheidingsteken staan. Het notatiemodel mag niet met een scheidingsteken beginnen.
,	###,##	Retourneert het decimaalteken in de opgegeven positie. In de opmaakparameter mag slechts één decimaalteken worden gebruikt. Als het opgegeven aantal cijfers na het decimaalteken kleiner is dan het aantal beschikbare tekens achter het decimaalteken, wordt het decimale getal naar boven afgerond.

Voorbeelden voor het gebruik van getalnotatie

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 10 geretourneerd:

```
ToChar (10, '###.##')
```

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 10 geretourneerd:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 10.24 geretourneerd:

```
ToChar (10.2388 '##.00')
```

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde 10.24 geretourneerd:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Voorbeelden voor het gebruik van datumnotatie

Met het volgende voorbeeld wordt de waarde die door de functie 'Timestamp()' wordt geretourneerd, geconverteerd naar de notatie DD-MM-JJJJ:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD-MM-JJJJ')
```

Als bijvoorbeeld de functie 'Timestamp()' een waarde van 02-29-2008 10:58:37 retourneert, wordt de vorige expressie naar 29-02-2008 geëvalueerd.

Met de volgende voorbeelden wordt weergegeven hoe middernacht wordt weergegeven in de verschillende notatievarianten:

Met ToChar(Today(), JJJJ/MM/DD uu:mm:ss PM) wordt 2009/05/22 12:00:00 AM geretourneerd

Met ToChar(Today(), JJJJ/MM/DD uu:mm:ss) wordt 2009/05/22 00:00:00 geretourneerd

Met ToChar(Today(), JJJJ/MM/DD uu24:mm:ss PM) wordt 2009/05/22 00:00:00 geretourneerd

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Today

De functie 'Today' in Expression Builder retourneert de datum van vandaag op basis van de tijdzone van de gebruiker. Als bijvoorbeeld Eastern (zomertijd) -0400 UTC de tijdzone van de gebruiker is, converteert de functie 'Today()' de serverdag naar 'Eastern (zomertijd)'. De functie 'Today()' voert de UTC-conversie (universal time code) uit.

Syntaxis

Today()

Resultaattype

Datum

Voorbeelden

Als de huidige datum 27/11/2007 is, wordt in het volgende voorbeeld

1684 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 19

Today() - 30

de datum 28/10/2007 geretourneerd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

UserValue

De functie 'UserValue' in Expression Builder retourneert de waarde van een opgegeven attribuut voor de huidige gebruiker.

De velden in de weergave met gebruikersgegevens zijn attributen van de geselecteerde gebruiker.

Syntaxis

UserValue('<attribute>')

Resultaattype

Tekenreeks

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
Attribuut	De taalafhankelijke naam of het aangepaste integratielabel dat overeenkomt met de weergegeven naam van het huidige gebruikersattribuut.

Voorbeelden

Voorbeeld 1: wanneer de record wordt gemaakt, moet er voor een bedrijfsproces via een aangepast tekstveld met de naam 'Herkomst' in een serviceaanvraag standaard het land worden weergegeven van de gebruiker die de record maakt (de huidige gebruiker).

U implementeert de bedrijfsregel door op de pagina 'Veldset-up' voor serviceaanvragen de standaardwaarde voor het veld 'Herkomst' in te stellen op 'UserValue('<PersonalCountry>')' en vervolgens het selectievakje 'Post-standaardwaarde' in te schakelen.

Zie [Velden maken en bewerken](#) (op pagina 1140) voor meer informatie over het maken en bewerken van velden.

Voorbeeld 2: voor een bedrijfsproces is het nodig dat er een bepaalde workflowregel wordt gestart als de eigenaar van een verkoopkans niet de beheerder is.

U implementeert de bedrijfsregel door de volgende voorwaarde op de workflowregels in te stellen:

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Attributen

In de volgende tabel staan de namen van attribuutvelden die als argumenten bij de functie 'UserValue' kunnen worden gebruikt, en de overeenkomende attributen.

Attribuut	Weergavenaam	Voorbeeldwaarde
Eigenaar	Eigenaar	Beheer
Verificatietype	Verificatietype	Alleen gebruikers-ID/wachtwoord
BusinessUnit	Business Unit	Business Unit
BusinessUnitLevel1	Business Unit niveau 1	Business Unit N1
BusinessUnitLevel2	Business Unit niveau 2	Business Unit N2
BusinessUnitLevel3	Business Unit niveau 3	Business Unit N3
BusinessUnitLevel4	Business Unit niveau 4	Business Unit N4
CellPhone	Nr. mobiele telefoon	+1 555 2368978
CreatedBy	Gemaakt door	Oracle CRM On Demand CSR Beheer
CreatedById	Niet beschikbaar	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Gemaakt op	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Afdeling	Afdeling	Afdeling
Afdeling	Afdeling	Afdeling
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Medewerkernummer	12345
EnableTeamContactsSync	Synchronisaties van teamrelaties inschakelen	J

Attribuut	Weergavenaam	Voorbeeldwaarde
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Externe ID voor enkele aanmelding	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Externe unieke ID	EXTUID123
FirstName	Voornaam	John
FundApprovalLimit	Goedkeuringslimiet fonds	50000
IntegrationId	Integratie-ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Productmanager
Language	Taal	Engels-Amerikaans
LastLoggedIn	Laatste aanmelding	10/31/2007 19:39:01
LastName	Achternaam	Doe
LeadLimit	Limiet lead	2345679
Locale	Landinstelling	Engels - Canada
ManagerFullName	Rapporteert aan	John Smith
ManagerId	Niet beschikbaar	1E4763-IZAU
Markt	Markt	Markt
MiddleName	Initialen	Middle
MiscellaneousNumber1	Overig getal 1	2312
MiscellaneousNumber2	Overig getal 2	2312
MiscellaneousText1	Overige tekst 1	DUNS-nr (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Overige tekst 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Gewijzigd door	John Doe
ModifiedById	Niet beschikbaar	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Wijzigingsdatum	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Dhr/Mw	Dhr.
NeverCall	Nooit bellen	J
NeverEmail	Nooit e-mailen	J
NeverMail	Nooit mailen	J
PasswordState	Wachtwoordstatus	Actief

Attribuut	Weergavenaam	Voorbeeldwaarde
PersonalCity	Plaats	Toronto
PersonalCountry	Land	Canada
PersonalPostalCode	Postcode	M4C2C3
PersonalProvince	Provincie	Ontario
PersonalState	Staat/provincie	CA
PersonalStreetAddress	Straat	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adres 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adres 3	Scarborough
Telefoonnummer	Telefoon werk	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Primaire groep	Gebruikersgroep A
Region	Regio	Mijn regio
Role	Rol	Externe verkoper
RoleId	Rol-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Secundaire e-mail	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Welkomspagina weergeven bij aanmelden	N
Status	Status	Actief
SubMarket	Submarkt	Mijn submarkt
SubRegion	Subregio	Mijn subregio
TempPasswordFlag	Tijdelijke wachtwoord e-mailen wanneer ik op Opslaan klik	J
TimeZoneName	Tijdzone	(GMT-05:00) Eastern (standaardtijd) (V.S. en Canada)
UserId	Rij-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rij-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Aanmeld-ID gebruiker	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faxnr. werk	+1 555 2365556

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

UtcConvert

De functie 'UtcConvert' in Expression Builder converteert de opgegeven datum en tijd van de tijdzone van de huidige gebruiker en retourneert vervolgens de datum en tijd in de opgegeven tijdzone.

Syntaxis

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Resultaattype

Tijd

Argumenten

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de argumenten voor de functie.

Argument	Omschrijving
utc_date_time	De datum en tijd volgens de tijdzone van de huidige gebruiker in de notatie DD-MM-JJJJ 24UU:MI:SS
time_zone	De naam van een tijdzone.

Voorbeelden

Als de gebruiker de tijdzone (GMT-05:00) Eastern Time (V.S. en Canada) heeft geselecteerd, wordt in het volgende voorbeeld:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific (standaardtijd)')
```

de volgende waarde geretourneerd:

12/14/2007 12:07:05

Als de gebruiker de tijdzone (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi heeft geselecteerd, wordt in het volgende voorbeeld:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern (standaardtijd)')
```

de volgende waarde geretourneerd:

12/14/2007 04:37:05

In de volgende voorbeelden kunt u zien hoe u de overeenkomstige UTC-tijd kunt instellen voor Westeuropese tijd:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Daylight Time")
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Standard Time")
```

In de volgende voorbeelden kunt u zien hoe u de overeenkomstige UTC-tijd kunt instellen voor Zuid-Afrikaanse tijd:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Als de naam van een tijdzone een speciaal teken bevat, zoals een enkel aanhalingsteken (') of een komma (,), moet de naam van de tijdzone of het speciale teken tussen dubbele aanhalingstekens worden geplaatst. Bijvoorbeeld:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Voorbeelden in Expression Builder

In Expression Builder kunt u de voorbeeldexpressies in de volgende tabel gebruiken.

Voorbeeldexpressies in Expression Builder	
Het veld 'Marge verkoopkans' bijwerken	
Omschrijving	Het veld 'Marge verkoopkans' bijwerken
Syntaxis	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Kleine deals valideren	
Omschrijving	De veldvalidering 'Kleine deal' kan geen inkomsten groter dan 1.000.000 bevatten.

Syntaxis	<code><= Iif (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Kleine deal', 1000000, [<Revenue>])</code>
Een nieuw gemaakte serviceaanvraag toewijzen aan de maker	
Omschrijving	Stel UserId() als standaardwaarde voor het serviceaanvraagveld 'Eigenaar-ID' zodra een serviceaanvraag wordt gemaakt.
Syntaxis	<code>[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')</code>
Controleren of de waarden van opgegeven velden zijn gewijzigd	
Omschrijving	Controleren op wijzigingen in veldwaarden
Syntaxis	<code>(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])</code>
Een workflow activeren op basis van een afsluitdatum	
Omschrijving	Voer de workflow uit als de afsluitdatum met meer dan een maand is gewijzigd.
Syntaxis	<code>([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30</code>
Een workflow activeren als een verkoopkans een bepaalde fase zonder relatie bereikt	
Omschrijving	Voer de workflow uit als een verkoopkans de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' zonder relatie bereikt.
Syntaxis	<code>FieldValue('<SalesStage>') = "Gesloten/gerealiseerd" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Geen overeenkomstige rij-ID"</code>
Een workflow activeren wanneer een selectievakje wordt ingeschakeld	
Omschrijving	Voer de workflow uit als het selectievakje 'Gereed voor beoordeling' is ingeschakeld.
Syntaxis	<code>FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>
Een e-mail verzenden wanneer de activiteitenworkflow wordt gemaakt dan iemand anders dan de eigenaar	
Omschrijving	Een e-mail naar de eigenaar van de activiteit verzenden wanneer een activiteitenworkflow wordt gemaakt door iemand anders dan de eigenaar
Syntaxis	<code>[<OwnerId>]<>UserValue('<UserId>')</code>
Een e-mail verzenden wanneer het accounttype wordt gewijzigd	

Omschrijving	Een e-mail verzenden wanneer het accounttype wordt gewijzigd van 'Prospect' in 'Klant'
Syntaxis	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND Fieldvalue('<AccountType>') = "Klant"
Een specifiek kanaal uitsluiten voor een workflow	
Omschrijving	Een workflow voor een online record niet uitvoeren
Syntaxis	PRE('<CampaignType>') = "Advertentie" AND ExcludeChannel("Online")

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over Expression Builder:

- [Expression Builder](#) (op pagina 1627)
- [Werken met Expression Builder](#) (op pagina 1628)
- [Functies in Expression Builder](#) (op pagina 1641)

Index

A

- Aan de slag • 25
- Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten) • 763
- Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken • 547
- Aangepast objectveld
 - importeren voorbereiden • 1495
- Aangepaste agendaweergaven toevoegen • 156
- Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers • 750
- Aangepaste boekjaarkalenders maken • 1109
- Aangepaste rapporten inschakelen in 'Mijn startpagina' • 1200
- Aangepaste rapporten openbaar maken • 995
- Aangepaste rapporten voor startpagina's maken • 1167
- Aangepaste velden • 1137
- Aangepaste velden toevoegen aan rapporten • 908
- Aangepaste webapplets • 1181
- Aangepaste webapplets maken • 1182
- Aanmeldactiviteiten voor gebruikers bekijken • 1229
- Aanmelden als nieuwe gebruiker • 27
- Aanmeldings- en wachtwoordbeleid • 1100
- Aanmeldingsactiviteiten voor alle gebruikers beoordelen • 1112
- Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken • 137
- Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden • 100
- Aantekeningen toevoegen • 96
- Aantekeningvelden
 - importeren voorbereiden • 1537
- Aanvraagvelden
 - importeren voorbereiden • 1462
- Aanvragen • 359
- Aanvragen afwijzen • 363
- Aanvragen annuleren • 364
- Aanvragen controleren • 362
- Aanvragen goedkeuren • 363
- Aanvragen herroepen • 364
- Aanvragen importeren • 365
- Aanvragen indienen voor goedkeuring • 362
- Aanvragen maken • 361
- Aanvragen speciale prijs • 395
- Aanvragen speciale prijs annuleren • 404
- Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring • 400
- Aanvragen verwijderen • 365
- Aanvragen voor fondsen verwerken • 418
- Aanvragen voor speciale prijs afwijzen • 402
- Aanvragen voor speciale prijs beheren • 398
- Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren • 403
- Aanvragen voor speciale prijs herroepen • 401
- Aanvragen voor speciale prijs retourneren • 402
- Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken • 245
- Aanvullende synchronisatiesessies uitvoeren • 711
- Aanvullende velden toewijzen tijdens het omzetten van leads • 1383
- Abonneren op aantekeningen • 100
- Accountplannen • 283
- Accountplannen beheren • 285
- Accountplanvelden • 286
 - importeren voorbereiden • 1550
- Accounts • 195
- Accounts beheren • 192, 197
- Accounts converteren naar partneraccounts • 347
- Accountteamvelden
 - importeren voorbereiden • 1457
- Accountvelden • 212
 - importactie voorbereiden • 1451
- Accreditatie • 457
- Accreditatie aanvragen • 463
- Accreditatieaanvraagrecords bijwerken • 463
- Accreditatieaanvraagvelden • 466
- Accreditaties aan andere accreditaties relateren • 461
- Accreditaties beheren • 459
- Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen • 460
- Accreditaties zichtbaar maken voor partners • 462
- Accreditatievelden • 464
 - importeren voorbereiden • 1458
- Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen • 931
- Activa bijhouden • 207
- Activiteiten bijwerken • 133
- Activiteiten maken • 133
- Activiteiten met betrekking tot beveiliging bekijken voor gebruikers • 1229
- Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker • 138
- Activiteiten weergeven • 132
- Activiteitsvelden • 158
- Activumvelden
 - importeren voorbereiden • 1468
- Adressen in rapporten gebruiken • 935
- Afbeeldingprompts toevoegen • 993
- Afgehandelde serviceaanvragen sluiten • 302
- Afspraken met anderen plannen • 152
- Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren • 515

Afwijzingscodes voor leads • 1386
Agenda en activiteiten • 129
Agenda en activiteiten beheren • 194
Agendafuncties (datum en tijd) • 1025
Agenda's en activiteiten beheren • 131
Agenda's van anderen weergeven • 154
Agenten controleren • 337
Agent-makelaarrelaties beheren • 605
Algemene webapplets maken • 1189
Alle wachtwoorden terugzetten • 1111
Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account' • 776
Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie' • 796
Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' • 833
Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase' • 827
Analytisch onderwerpgebied historie 'Account' • 797
Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie' • 784
Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam' • 787
Analytisch onderwerpgebied historie 'Account' • 785
Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa' • 790
Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit' • 788
Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne' • 793
Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie' • 795
Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer' • 805
Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding' • 812
Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit' • 791
Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden' • 806
Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie' • 798
Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead' • 808
Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag' • 810
Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans' • 820
Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie' • 799
Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner' • 822
Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijplijn' • 823
Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille' • 825
Analytisch onderwerpgebied historie 'Product' • 826
Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal' • 801
Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag' • 829

Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product' • 830
Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie' • 800
Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans' • 818
Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie' • 803
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent' • 776
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner' • 779
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account' • 782
Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent' • 814
Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner' • 816
Auto-industrie • 641

B

Bedrijfsadministratie • 1086
Bedrijfsplannen • 272
Bedrijfsplannen beheren • 274
Bedrijfsplanning • 267
Bedrijfsplanvelden • 276
importeren voorbereiden • 1471
Bedrijfsprocesbeheer • 1324
Bedrijfsproducten instellen • 1609
Bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen • 1087
Bedrijfswaarschuwingen publiceren • 1114
Begeleide navigatie in interactieve dashboards • 1075
Beheer Life Sciences • 1623
Beheerderssjablonen tijdens set-up gebruiken • 1085
Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen • 572
Beoogde relaties voor campagnes • 168
Beoordelingsscripts • 1616
Beoordelingsscripts gebruiken • 109
Beoordelingsscripts instellen • 1616
Beoordelingsscripts maken • 1620
Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken • 158
Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards • 1063
Beperkingen in rapporten • 765
Berichtgevingsplanitems • 551
Berichtgevingsplanitems beheren • 552
Berichtgevingsplanitems toevoegen • 547
Berichtgevingsplanitemvelden • 554
importeren voorbereiden • 1535
Berichtgevingsplannen • 544

- Berichtgevingsplannen beheren • 546
- Berichtgevingsplanvelden • 548
 - importeren voorbereiden • 1534
- Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen • 511
- Bestanden bij records voegen via bijlagevelden • 108
- Bestanden en URL's koppelen aan records • 104
- Betrokken partijen • 625
- Betrokken partijen beheren • 626
- Bezoeken (verkoopgesprekken) aan klanten bijhouden • 139
- Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden • 226
- Bijlageconfiguraties • 1206
- Bijlagen • 101
- Bijlagen van uw bedrijf beheren • 1615
- Boeken en boekhiërarchieën maken • 1302
- Boeken instellen • 1296
- Boeken toevoegen aan de lay-out van gegevenspagina's van records • 1312
- Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan • 546
- Boeken toevoegen aan een oplossing • 311
- Boeken toevoegen aan een voorraadperiode • 490
- Boeken voor gebruikers en gebruikersrollen inschakelen • 1309
- Boeken voor uw bedrijf inschakelen • 1308
- Boekenbeheer • 1287
- Boekjaarkalenders • 1107
- Boekstructuren ontwerpen • 1292
- Boektypen en gebruikersrollen voor boeken maken • 1301
- Boekvelden • 1315
- Bovenliggende accounts opgeven • 203
- Bovenliggende claims traceren • 610
- Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven • 245
- Bovenliggende financiële producten traceren • 595
- Bovenliggende polissen traceren • 631
- Bovenliggende rekeningen volgen • 579
- C**
- Campagnes • 164
- Campagnes afsluiten • 170
- Campagnes beheren • 167
- Campagnes verwerken • 163
- Campagnevelden • 170
 - importeren voorbereiden • 1472
- Case-instructies • 1035
- Certificering • 446
- Certificering aanvragen • 452
- Certificeringen aan andere certificeringen koppelen • 451
- Certificeringen beheren • 449
- Certificeringen koppelen aan examens en cursussen • 450
- Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen • 450
- Certificeringen zichtbaar maken voor partners • 451
- Certificeringsaanvraagrecords bijwerken • 453
- Certificeringsvelden • 453
 - importeren voorbereiden • 1475
- Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen • 461
- Claims • 608
- Claims beheren • 610
- Claims met eerste melding van verlies maken • 604
- Claims verwerken • 421
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen • 405
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren • 406
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen • 405
- Claims voor MDF-aanvragen afwijzen • 392
- Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren • 392
- Claims voor MDF-aanvragen indienen • 391
- Claimvelden • 611
- Client hulpprogramma Oracle Data Loader On Demand • 1595
- Client hulpprogramma Oracle Data Loader On Demand downloaden • 1595
- Client hulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand • 1600
- Client hulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand downloaden • 1601
- Communicatie • 313
- Communicatieactiviteiten samenvatten • 332
- Communicatievelden (Oracle Contact On Demand) • 340
- Conflicten oplossen met Offline Client • 695
- Conflicten oplossen met PIM's • 713
- Constanten aanduiden • 998
- Contact opnemen met Oracle • 128
- Contacten met klanten voorbereiden • 320
- Controlespoorvelden weergeven • 671
- Controlesporen aanpassen • 1170
- Controlesporen voor records bekijken • 117
- Conversiefuncties • 1033
- Crediteringen toevoegen aan fondsen • 417
- Cursusinschrijvingsrecords bijwerken • 431
- Cursussen • 425
- Cursussen aan andere cursussen koppelen • 429
- Cursussen beheren • 428
- Cursussen koppelen aan examens en certificeringen • 429
- Cursussen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen • 428

Cursussen zichtbaar maken voor partners • 430

Cursusvelden • 432

importeren voorbereiden • 1492

D

Dashboardobjecten verwijderen • 1066

Dashboards • 1049

Dashboards beheren • 1051

Dashboards weergeven • 1074

De actiebalk weergeven of verbergen • 35

De eerste synchronisatie uitvoeren met Oracle PIM
Sync On Demand • 710

De eerste synchronisatie uitvoeren met uw PIM •
702

De eigenschappen van interactieve dashboards
wijzigen • 1068

De eigenschappen van prompts van een interactief
dashboard en rapporten bewerken • 1063

De instelling 'Alle records lezen? op rollen
gebaseerd' • 668

De instelling 'Kopiëren ingeschakeld' beheren • 1144

De interface • 28

De lay-out van uw actiebalk wijzigen • 678

De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen • 677

De lay-out van uw startpagina's wijzigen • 677

De modus 'Voorbeeld voor records' instellen • 669

De naam en omschrijving van een interactief
dashboard wijzigen • 1074

De naam van dashboardobjecten wijzigen • 1066

De omvang van deals berekenen • 377

De pagina 'Wachtrij voor batchtoewijzing boek' •
1602

De pijlpijn analyseren • 244

De primaire relatie voor een account wijzigen • 199

De prognosedefinitie instellen • 1387

De segmentatiewizard • 731

De segmentatiewizard downloaden • 732

De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel'
downloaden • 728

De synchronisatie-instellingen wijzigen • 710

De toegankelijkheid van records in Analytics • 738

De volgorde van workflowregelacties wijzigen • 1360

De volgorde van workflowregels wijzigen • 1361

De vormgeving van pagina's van interactieve
dashboards bepalen • 1055

De weergave van rapporten wijzigen • 904

De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens
een browsersessie • 326

De werkbalk On Demand Integration in
E-mailsamenvoeging voor Word • 722

De werkbalk On Demand Integration in Rapporten
en analyse voor Excel • 726

De werkbalk 'Target Builder' in de
segmentatiewizard • 731

Dealers • 641

Dealers beheren • 643

Dealervelden • 644

importeren voorbereiden • 1505

Dealregistraties • 368

Dealregistraties afwijzen • 374

Dealregistraties annuleren • 375

Dealregistraties beheren • 370

Dealregistraties bijwerken • 376

Dealregistraties goedkeuren • 373

Dealregistraties indienen voor goedkeuring • 372

Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen • 378

Dealregistraties maken • 371

Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of
verkoopkansen • 378

Dealregistraties opnieuw indienen • 375

Dealregistraties retourneren • 374

Dealregistraties van een verkoopkans maken • 247

Dealregistratievelden

importeren voorbereiden • 1501

Debiteringen op fondsen toepassen • 422

Dekkingen • 614

Dekkingen beheren • 616

Digitale handtekeningen • 517

Digitale handtekeningen controleren • 518

Direct mail of grootschalige mailings maken met
behulp van E-mailsamenvoeging voor Word • 724

Disclaimer monster • 538

Doelstellingen • 278

Doelstellingen beheren • 280

Doelstellingsvelden • 281

Doelstellingvelden

importeren voorbereiden • 1538

Dubbele records en externe ID's • 1426

Duplicaten bij het maken van records • 118

Duur • 1643

Duur sessie Oracle CRM On Demand • 126

Dynamische paginalay-outs opgeven • 1174

E

Een berichtencentrum insluiten • 682

Een prognose in een andere valuta bekijken en
bewerken • 258

Eenvoudige lijsten insluiten • 684

Effectiviteit van campagnes meten • 170

Eigen beheer partner • 1233

Eigendom van records overdragen • 92

Eigendom van voertuigen bijwerken • 652

E-mails afhandelen • 330

E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus
Notes • 713

Examenregistratierecords bijwerken • 442

Examens • 435

Examens aan andere examens koppelen • 440

Examens beheren • 438

Examens koppelen aan cursussen en certificering • 439
Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen • 439
Examens zichtbaar maken voor partners • 441
Examenvelden • 442
 importeren voorbereiden • 1508
ExcludeChannel • 1645
Exportassistent • 1592
Exportresultaten beoordelen • 1594
Expressies • 1631
Expression Builder • 1627
Externe webpagina's weergeven op tabbladen • 1178

F

FieldValue • 1646
Filters toevoegen aan kolommen • 908
Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten • 974
Filtervoorwaarden • 56
Filterwaarden • 61
Financiële gegevens voor voertuigen volgen • 654
Financiële plannen • 587
Financiële plannen beheren • 589
Financiële producten • 591
Financiële producten beheren • 595
Financiële transacties • 597
Financiële transacties beheren • 599
FindNoneOf • 1647
FindOneOf • 1648
Follow-up leads analyseren • 187
Fondsactiviteit bekijken • 423
Fondsdeelnemers toevoegen • 417
Fondsen • 413
Fondsen beheren • 416
Fondsvelden • 423
Functies in analyses gebruiken • 997
Functies in Expression Builder • 1641
Functies voor lopend totaal • 1006

G

Geavanceerde zoekacties gebruiken • 51
Gebeurtenissen medische opleiding beheren • 475
Gebruik bijhouden in Oracle CRM On Demand • 1085
Gebruik servicelimiet voor uw bedrijf weergeven • 1122
Gebruik tot IP-adressen beperken • 1112
Gebruikers deactiveren • 1233
Gebruikers deactiveren (partners) • 1239
Gebruikers delegeren • 1230
Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie • 979
Gebruikers in uw partnerorganisatie beheren (partners) • 1235

Gebruikers instellen • 1214
Gebruikers instellen (partners) • 1235
Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten • 978
Gebruikers koppelen aan boeken • 1304
Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens • 989
Gebruikersbeheer • 1213
Gebruikersbeheer en toegangscontrole • 1211
Gebruikers-ID's wijzigen • 1227
Gebruikers-ID's wijzigen (partners) • 1237
Gebruikersprofielen instellen • 666
Gebruikersvelden • 1217
 importeren voorbereiden • 1578
Gebruikersvelden afspraak
 importeren voorbereiden • 1465
Gebruikersvelden taak
 importeren voorbereiden • 1577
Gebruiksnotities over onderwerpgebieden • 1075
Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen • 510
Gedelegeerde gebruikers toevoegen • 674
Gedelegeerde gebruikers toevoegen aan gebruikers (beheerder) • 1231
Gegevens synchroniseren tussen Oracle CRM On Demand en uw PIM • 702
Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' • 341
Gegevensregels en -toewijzing • 1371
Gegevenstypen in Expression Builder • 1634
Geïndexeerde aangepaste velden • 1150
Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords • 74
Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand • 126
Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden • 476
Gesprekken starten • 327
GetGroupId • 1649
GetParentId • 1649
Groepen instellen • 1319
Groepen records bijwerken • 94
Groepsbeheer • 1317

H

Handtekeningvelden
 importeren voorbereiden • 1570
Het callcenter beheren • 317
Het gebruik van webservices beoordelen • 1598
Het gedrag van zoekvensters beheren • 1177
Het pictogram voor een recordtype wijzigen • 1203
Het producttype van een voertuig inschakelen • 650
Historie gebruik servicelimiet weergeven • 1123
Hoe toegangsrechten voor de weergave van primaire records worden vastgesteld • 1245

Hoe toegangsrechten voor de weergave van verwante records worden vastgesteld • 1248
Hoe toegangsrechten voor het werken met primaire records worden vastgesteld • 1245
Hoe toegangsrechten voor het werken met verwante records worden vastgesteld • 1249
Huishoudens • 561
Huishoudens beheren • 564
Huishoudvelden • 566
Hulpprogramma's voor gegevensbeheer • 1403
I
IfNull • 1650
If • 1651
Import- en exporthulpprogramma's • 1403
Importassistent • 1584
Importresultaten beoordelen • 1590
Indienen van prognoses ongedaan maken • 260
Info over Oracle Contact On Demand • 313
Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond • 122
Informatie in gewijzigde velden op records • 1173
Informatie over bescherming tegen vervalsing van aanvragen tussen sites • 1099
Informatie over het gebruik van bestanden en records weergeven • 1125
Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel • 727
Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven • 1054
Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard • 1062
Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard • 1057
Inhoudsbeheer • 1607
Inschrijven voor cursussen • 431
Instances uit de Workflowmonitor verwijderen • 1369
Instellen van boeken voor de beheerdersrol controleren • 1297
Instellingen voor integratiegebeurtenissen beheren • 1605
InStr • 1652
Integratie van webservices • 1595
Integratiegebeurtenissen • 1603
Interactiehistorie bekijken • 336
Interactieve dashboards maken • 1052
Interesses relatie bijhouden • 225
Itemrelaties berichtgevingsplan • 555
Itemrelaties berichtgevingsplan beheren • 557
Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen • 553
J
JoinFieldValue • 1653
JulianDay • 1664
JulianMonth • 1665

JulianQtr • 1666
JulianWeek • 1667
JulianYear • 1667
K
Kanaalplanning uitvoeren • 604
Keuzelijstwaarden wijzigen • 1153
Kolomeigenschappen bewerken • 917
Kolomfilterprompts toevoegen • 991
Kolomformules instellen • 930
Kolommen sorteren en opnieuw ordenen • 935
Kolommen toevoegen aan rapporten • 908
Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards • 1058
L
Landen en adrestoewijzing • 1407
Landinstelling • 1671
Lay-outs gebruikerspagina's • 1225
Lay-outs van de actiebalk maken en beheren • 1187
Lay-outs van verwante artikelen aanpassen • 1155
Lay-outs voor de 'Startpagina Record' maken • 1169
Lay-outs voor het omzetten van leads maken • 1384
Leadconversie instellen • 1383
Leadconversiebeheer • 1382
Leads • 172
Leads (verkoopaspecten) • 195
Leads afwijzen • 187
Leads archiveren • 183
Leads beheren • 180
Leads kwalificeren • 181
Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen • 183
Leads opnieuw toewijzen • 180
Leads verwerken • 164
Leadvelden • 188
 voorbereiding importeren • 1525
Leden van huishoudens bijhouden • 565
Left • 1668
Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave • 977
Len • 1669
Licenties relatie voor staat/provincie • 479
Licenties relatie voor staat/provincie beheren • 481
Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen • 227
Licentiestatus controleren en gebruikers activeren • 1100
Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren • 354
Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken • 354
Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen • 355
Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma • 354

Life Sciences • 469
 Life Sciences-processen • 469
 Lijst met branches van uw bedrijf aanpassen • 1402
 Lijsten filteren • 86
 Lijsten maken en verfijnen • 81
 Lijsten met favorieten insluiten • 682
 Lijsten met groepstaken weergeven • 157
 Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand) • 338
 Lijsttoegang en -volgorde beheren • 1166
 LN • 1670
 LocaleListSeparator • 1672
 LookupName • 1672
 LookupValue • 1673
 Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen • 497

M

Machtigingen in rollen • 1281
 Makelaarprofiel • 636
 Makelaarprofielen beheren • 638
 Makelaarprofielvelden • 639
 importeren voorbereiden • 1470
 Markeringstekst toevoegen aan resultaten • 975
 Marketing • 163
 Marketing beheren • 163
 MDF-aanvragen • 383
 MDF-aanvragen afwijzen • 389
 MDF-aanvragen annuleren • 390
 MDF-aanvragen beheren • 386
 MDF-aanvragen goedkeuren • 389
 MDF-aanvragen herroepen • 388
 MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring • 387
 MDF-aanvragen retourneren • 388
 Medische opleiding • 472
 Mid • 1674
 Mijn aanvragen • 361
 Mijn startpagina • 36

'Mijn startpagina' aanpassen voor uw bedrijf • 1195

M

Monsteractiviteiten controleren • 519
 Monsterdisclaimers activeren • 540
 Monsterdisclaimers beheren • 540
 Monsterdisclaimervelden • 541
 importeren voorbereiden • 1564
 Monsteroverdrachten maken • 508
 Monsterpartijen • 534
 Monsterpartijen beheren • 536
 Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen • 525
 Monsterpartijvelden • 536
 importeren voorbereiden • 1565
 Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek • 515
 Monsters beheren • 482

Monsters in een toewijzing wijzigen • 532
 Monsters in een transactie-item wijzigen • 525
 Monsters toewijzen aan eindgebruikers • 531
 Monstertransacties • 504
 Monstertransacties beheren • 507
 Monstertransacties corrigeren • 511
 Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode • 489
 Monstertransactievelden • 521
 importeren voorbereiden • 1566
 Monstervoorraad beheren • 496
 Monstervoorraadvelden • 499
 importeren voorbereiden • 1564
 Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode • 489

N

Namen van recordtypen wijzigen • 1201
 Navigeren naar de dashboardeditor • 1053
 Nieuwe integratiescenario's maken met behulp van webkoppelingen • 1149
 Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken • 512
 Nieuwe thema's maken • 1196

O

Offline Client beheren • 690
 Offline Client configureren • 689
 Offline Client installeren • 688
 Omzet op basis van accounts bijhouden • 208
 Omzet op basis van relaties bijhouden • 224
 On Demand-widgets • 681
 Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage • 860
 Onderwerpgebied rapportage • 850
 Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten' • 875
 Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet' • 838
 Onderwerpgebied rapportage 'Accounts' • 840
 Onderwerpgebied rapportage 'Activa' • 859
 Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes' • 863
 Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten' • 852
 Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten' • 903
 Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens' • 882
 Onderwerpgebied rapportage 'Leads' • 885
 Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans' • 894
 Onderwerpgebied rapportage 'Partners' • 896
 Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery' • 898
 Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses' • 877
 Onderwerpgebied rapportage 'Relaties' • 866
 Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie' • 865

- Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen' • 901
- Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans' • 895
- Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen' • 887
- Onderwerpgebieden in rapporten • 769
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts' • 867
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties' • 869
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen' • 873
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen' • 871
- Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten' • 842
- Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners' • 845
- Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts' • 847
- Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten' • 889
- Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners' • 891
- Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen • 497
- Operatoren • 1034
- Operatoren in Expression Builder • 1637
- Opgeven wanneer synchronisatiesessies plaatsvinden • 709
- Oplossingen • 304
- Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen • 301
- Oplossingen beheren • 305, 309
- Oplossingen beoordelen • 310
- Oplossingen goedkeuren en publiceren • 310
- Oplossingen waarderen • 311
- Oplossingsvelden • 312
 - importeren voorbereiden • 1571
- Opmaak op interactieve dashboards toepassen • 1065
- Oracle Contact On Demand beheren • 319
- Oracle CRM On Demand afsluiten • 128
- Oracle CRM On Demand beheren • 1077
- Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken • 721
- Oracle PIM Sync On Demand beheren • 709
- Oracle PIM Sync On Demand installeren en verwijderen • 704
- OrganizationName • 1676
- Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand • 33
- P**
- Pagina 'Aantekening' (overzicht) • 98
- Pagina 'Aantekening bewerken' • 98
- Pagina 'Agenda-instelling' • 155
- Pagina 'Boekhiërarchie' • 1315
- Pagina 'Favoriete records' • 75
- Pagina 'Lijst met bijlagen' • 107
- Pagina 'Lijst weergeven' • 88
- Pagina 'Lijsten beheren' • 87
- Pagina 'Lijsten met favorieten' • 89
- Pagina 'Prognosegegevens' • 262
- Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype • 1128
- Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards • 1053
- Partner Relationship Management en Hightech • 343
- Partneraccounts activeren en deactiveren • 347
- Partneraccounts beheren • 346
- Partneraccounts verwijderen • 349
- Partneraccounts zoeken • 348
- Partnerbeheerders instellen (beheerder) • 1234
- Partnerprogramma's • 350
- Partnerprogramma's beheren • 353
- Partnerprogramma's maken • 353
- Partnerprogramma's verwijderen • 356
- Partners • 344
- Partners en concurrenten van accounts bijhouden • 205
- Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden • 237
- Partnervelden • 349
 - importeren voorbereiden • 1546
- PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen • 1067
- Periode voor dealregistraties beëindigen • 376
- Personalized Content Delivery • 542
- Planning bulkgesprek • 147
- Planrelaties beheren • 289
- Planrelatievelden • 290
 - importeren voorbereiden • 1551
- Polishouders • 633
- Polishouders beheren • 635
- Polissen • 628
- Polissen beheren • 630
- Portefeuille rekening beheren • 586
- Portefeuilleaccounts beheren • 571
- Portefeuilleaccounts koppelen • 202
- Portefeuilles • 568
- Portefeuilles voor rekeningen • 584
- Portefeuille-subaccounts opgeven • 572
- Portefeuillevelden
 - voorbereiding importeren • 1557
- PRE • 1676
- Prestaties account analyseren • 211
- Prestaties optimaliseren • 1041
- Prijslijsten instellen voor PRM • 1611
- Prijslijstvelden
 - importeren voorbereiden • 1560

- PRM en High-Tech beheren • 344
- Problemen met boeken oplossen • 1317
- Processen voor het beheren van Oracle CRM On Demand • 1082
- Productcategorieën instellen • 1608
- Productcategorievelden
 - importeren voorbereiden • 1561
- Producten aan verkoopkansen koppelen • 239
- Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs • 399
- Producten koppelen aan dealregistraties • 377
- Producten met speciale prijs als verwante items maken • 407
- Producten speciale prijs als verwante items beheren • 407
- Productvelden • 527
 - voorbereiding importeren • 1562
- Profielen maken van huishoudens • 565
- Prognosedefinitie bijwerken • 1393
- Prognosehistorie bekijken • 259
- Prognoses • 252
- Prognoses beheren • 254
- Prognoses beheren voor prognosebeheerders • 194
- Prognoses beheren voor verkoopgebruikers • 194
- Prognoses beoordelen • 255
- Prognoses indienen • 259
- Prognoses van uw team beheren • 261
- Prognoses vernieuwen • 257
- Prognosevelden • 264
- Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs • 400
- Prompts voor interactieve dashboards maken • 1070
- Q**
- Quota beheren • 260
- R**
- Rapporten • 737
- Rapporten afdrucken • 757
- Rapporten beheren • 751
- Rapporten downloaden • 759
- Rapporten insluiten • 683
- Rapporten kopiëren en verplaatsen • 762
- Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel • 728
- Rapporten uitvoeren • 758
- Rapporten verwijderen • 761
- Rapportgegevens beoordelen • 756
- Rapportmappen instellen • 752
- Rapportnamen wijzigen • 761
- Rapportprestaties • 1040
- Rayonbeheer • 1322
- Rayons instellen • 1322
- Reactieberichten wijzigen • 151
- Reactieberichtvelden
 - importeren voorbereiden • 1533
- Reacties op campagnes vastleggen • 169
- Recordgegevens bijwerken • 65
- Records delen (teams) • 92
- Records die u offline kunt gebruiken • 687
- Records downloaden naar uw Offline Client • 691
- Records in lijsten exporteren • 89
- Records in lijsten tellen • 89
- Records kopiëren • 64
- Records koppelen aan accounts • 200
- Records koppelen aan bedrijfsplannen • 275
- Records koppelen aan doelstellingen • 281
- Records koppelen aan uw geselecteerde record • 67
- Records koppelen tijdens import • 1442
- Records laden vanuit uw Offline Client • 694
- Records maken • 42
- Records samenvoegen • 95
- Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client • 693
- Records toewijzen aan boeken • 1313
- Records verwijderen en herstellen • 110
- Records zoeken • 45
- Recordtypen toevoegen • 1203
- Referenties toevoegen • 225
- Registreren voor examens • 441
- Rekeningen • 575
- Rekeningen beheren • 578
- Rekeninghouders • 581
- Rekeninghouders beheren • 582
- Relatierollen bij een account volgen • 199
- Relaties • 215
- Relaties aan meerdere accounts koppelen • 222
- Relaties analyseren • 226
- Relaties beheren • 193, 217
- Relaties plan • 287
- Relaties tussen accounts bijhouden • 206
- Relaties tussen relaties bijhouden • 223
- Relatieteamvelden
 - importeren voorbereiden • 1490
- Relatievelden • 228
 - voorbereiding importeren • 1481
- Relatievelden afspraak
 - importeren voorbereiden • 1464
- Relatievelden taak
 - importeren voorbereiden • 1576
- Relatievelden voertuig
 - importeren voorbereiden • 1581
- Resourcegebruik van uw bedrijf beoordelen • 1113
- Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen • 936
- Resultaten weergeven als meters in de meetweergave • 968
- Resultaten weergeven in draaitabellen • 957
- Resultaten weergeven in grafieken • 943
- Resultaten weergeven in pijplijngrafieken • 980

Resultaten weergeven in schuivende tickers • 985
Richtlijnen voor het controleren van gegevens • 1443
Richtlijnen voor het instellen van rollen • 1277
Richtlijnen voor veldtypen bij het importeren van gegevens • 1444
Right • 1678
Rollen toevoegen • 1282
Rollenbeheer • 1276
RowIdToRowNum • 1679
RowNum • 1680

S

Scenario voor het beheer van plannen voor één account • 268
Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten • 271
Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons • 269
Scenario voor het beheren van plannen voor relaties • 270
Schade • 618
Schade beheren • 620
Scripts voor leadkwalificatie gebruiken • 182
Scripts voor serviceaanvragen gebruiken • 301
Segmenten exporteren • 736
Segmenten laden • 735
Segmenten maken • 733
Selectie 'Boek' gebruiken • 63
Service en communicatie • 295
Service en communicatie beheren • 295
Service van voertuigen volgen • 653
Serviceaanvraagvelden • 303
Serviceaanvragen • 297
Serviceaanvragen afhandelen • 296
Serviceaanvragen behandelen • 296
Serviceaanvragen beheren • 299, 606
Serviceaanvragen escaleren • 302
Serviceaanvragen maken • 295
Serviceaanvragen sluiten • 296
Serviceaanvragen toewijzen • 300
Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden • 651
Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven • 123
Servicelimieten • 1121
Sessievariabelen • 1038
Slimme gesprekken beheren • 1623
Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record • 1227
Standaardwaarden van instellingen herstellen • 1153
Standaardweergave agenda instellen • 156
Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden • 54
Stap 1
Criteria definiëren • 907

Stap 2
lay-outs maken • 937
Stap 3
Prompts definiëren (optioneel) • 990
Stap 4
Rapporten beoordelen • 995
Statistische paginalay-outs aanpassen • 1156
Statistieken beoordelen • 335
Statistische functies • 999
Synchronisatie-engine en veldtoewijzing • 698
Synchronisatie-instellingen PIM Sync Client configureren • 705
Synchronisatieresultaten controleren • 712
Synchroniseren met PIM's • 695
Systeemfuncties • 1034
Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand • 127

T

Tabellen toevoegen aan resultaten • 941
Tags voor de integratie van aangepaste velden instellen • 1145
Taken als voltooid markeren • 138
Talen activeren • 1099
Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen • 675
Tekensreeksfuncties • 1010
Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards • 1058
Telefoongesprekken afhandelen • 323
Terugbellen (internet en telefoon) • 328
Timestamp • 1681
Titels toevoegen aan resultaten • 940
Titels van veldsecties wijzigen • 1160
ToChar • 1681
Today • 1684
Toegang doorvoeren via teamovername • 1243
Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen • 680
Toegang tot de verkoopprocescoach • 238
Toegang tot typen records in rollen • 1280
Toegangs niveaus voor typen primaire records • 1252
Toegangs niveaus voor typen verwante records • 1253
Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads • 185
Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties • 379
Toegangsprofielbeheer • 1239
Toegangsprofielen in rollen • 1241
Toegangsprofielen in teams, groepen en boeken • 1242
Toegangsprofielen instellen • 1273
Toegangsprofielen voor boeken maken • 1307

- Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen • 754
- Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten • 982
- Toepassingen aanpassen • 1127
- Toewijzingen • 529
- Toewijzingen beheren • 531
- Toewijzingsregels • 1372
- Toewijzingsregels instellen • 1376
- Toewijzingsvelden • 532
- Toewijzingvelden
 - importeren voorbereiden • 1461
- Transactie-items • 524
- Transactie-items beheren • 524
- Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie • 514
- Transactie-itemvelden • 526
 - importeren voorbereiden • 1577
- Transacties voor verloren en gevonden monsters maken • 513
- Trapsgewijze keuzelijsten definiëren • 1163
- Tussentijdse voorraadtellingsaanvragen • 491
- U**
- Uitbetalingstransacties weergeven • 514
- Uitbreidingen aan de clientzijde uploaden • 1192
- UserValue • 1685
- UtcConvert • 1689
- Uw aanmeldingen bekijken • 672
- Uw agenda delen • 155
- Uw agenda instellen • 679
- Uw analyse voltooiën • 996
- Uw beveiligingsvragen instellen • 673
- Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen • 124
- Uw gegevens exporteren • 1592
- Uw gegevens importeren • 1585
- Uw persoonlijke gegevens bijwerken • 660
- Uw PIM Sync Client-activiteit bekijken • 675
- Uw quota beheren • 671
- Uw relaties importeren • 218
- Uw standaardtype zoekrecord instellen • 668
- Uw taalinstelling wijzigen • 670
- Uw tabbladen weergeven • 676
- Uw thema instellen • 669
- Uw toepassing personaliseren • 659
- Uw waarschuwingen beoordelen • 38
- Uw wachtwoord wijzigen • 673
- V**
- Valuta's beheren • 1116
- Veel-op-veel-relaties voor aangepaste objecten • 1210
- Veldbeheer • 1131
- Velden inschrijving voor cursus
 - voorbereiding importeren • 1491
- Velden itemrelaties berichtgevingsplan • 558
 - importeren voorbereiden • 1536
- Velden maken en bewerken • 1140
- Velden MDF-aanvragen • 393
- Velden 'Omzet per product voor verkoopkans' importeren voorbereiden • 1544
- Velden portefeuilleaccount • 573
- Velden regelitems prijslijst
 - importeren voorbereiden • 1560
- Velden SP-aanvraag
 - importeren voorbereiden • 1574
- Velden speciale prijs product • 408
- Velden speciale-prijsaanvragen • 410
- Velden verkoopkansen plan • 293
 - importeren voorbereiden • 1552
- Velden voor aanvragen • 365
- Velden voor accreditatieaanvragen
 - importeren voorbereiden • 1460
- Velden voor afspraken, taken en gesprekken
 - voorbereiding importeren • 1466
- Velden voor 'Betrokken partij' • 627
- Velden voor 'Betrokken partijen' voorbereiding importeren • 1524
- Velden voor certificeringsaanvragen • 456
 - importeren voorbereiden • 1476
- Velden voor 'Claim' voorbereiding importeren • 1477
- Velden voor dealregistratie • 381
- Velden voor dekking • 617
- Velden voor 'Dekking' importeren voorbereiden • 1494
- Velden voor examenregistratie • 445
 - voorbereiding importeren • 1509
- Velden voor 'Financieel plan' • 590
 - importactie voorbereiden • 1516
- Velden voor 'Financieel product' importactie voorbereiden • 1517
- Velden voor 'Financiële producten' • 596
- Velden voor 'Financiële transactie' • 599
 - importactie voorbereiden • 1519
- Velden voor gebeurtenissen medische opleiding • 477
- Velden voor 'Inschrijving voor cursus' • 434
- Velden voor licenties relatie voor staat/provincie • 481
 - importeren voorbereiden • 1489
- Velden voor MDF-aanvraag
 - importeren voorbereiden • 1530
- Velden voor ontvangers van campagne importeren voorbereiden • 1474
- Velden voor 'Partnerprogramma' • 357
- Velden voor 'Polis' • 631
 - voorbereiding importeren • 1552
- Velden voor 'Polishouder' • 635
 - voorbereiding importeren • 1555

- Velden voor 'Portefeuille'
 - importactie voorbereiden • 1514
- Velden voor 'Portefeuille rekening' • 586
- Velden voor 'Programmadeelname' • 355
- Velden voor 'Rekening' • 579
 - importactie voorbereiden • 1511
- Velden voor rekeninghouders • 583
- Velden voor 'Rekeninghouders'
 - importactie voorbereiden • 1513
- Velden voor Relatierol - Verkoopkans
 - importeren voorbereiden • 1540
- Velden voor 'Schade' • 620
 - voorbereiding importeren • 1500
- Velden voor serviceaanvraag
 - voorbereiding importeren • 1568
- Velden voor 'Speciale prijs product'
 - importeren voorbereiden • 1572
- Velden voor 'Verzekerd eigendom'
 - importeren voorbereiden • 1521
- Velden voor 'Verzekerde eigendommen' • 624
- Velden voor workflowinstances • 1370
- Velden voorraadcontrole rapport • 502
 - importeren voorbereiden • 1522
- Velden voorraadperiode • 494
 - importeren voorbereiden • 1523
- Velden, keuzelijsten en statistieken • 1206
- Veldnamen wijzigen • 1149
- Verkoop • 191
- Verkoop beheren • 191
- Verkoop en begrotingen plannen • 605
- Verkoop van voertuigen volgen • 653
- Verkoopkansen • 232
- Verkoopkansen beheren • 192, 236
- Verkoopkansen en prognoses • 232
- Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden • 247
- Verkoopkansplannen • 291
- Verkoopkansplannen beheren • 292
- Verkoopkansteams • 249
- Verkoopkansvelden • 250
 - voorbereiding importeren • 1541
- Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen • 1395
- Verkoopquota van gebruikers instellen • 1226
- Vermogensbeheer • 561
- Versienotities voor Oracle CRM On Demand • 127
- Verwante items als bijlage bijvoegen • 106
- Verzekering • 603
- Verzekering Eigendommen beheren • 623
- Verzekeringen beheren • 603
- Verzekeringseigendommen • 621
- Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model • 606
- Voertuigen • 646
- Voertuigen beheren • 648
- Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen • 649
- Voertuigvelden • 655
 - importeren voorbereiden • 1581
- Voicemailberichten afhandelen • 329
- Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen • 509
- Vooraf gebouwde rapporten • 745
- Voorbeeld 1
 - het toegangsniveau 'Weergeven' gebruiken • 1262
- Voorbeeld 2
 - het toegangsniveau 'Primair overnemen' gebruiken • 1267
- Voorbeeld 3
 - gegevens beveiligen met boeken • 1270
- Voorbeeld van e-mail en logbestand met importresultaten • 1591
- Voorbeeld van het configureren van workflowregels om follow-up taken voor activiteiten te maken • 1348
- Voorbeeld van het instellen van een webapplet voor RSS-feeds • 1189
- Voorbeeld van records weergeven • 64
- Voorbeelden in Expression Builder • 1690
- Voorbeelden van aan andere recordtypen gekoppelde recordtypen • 69
- Voorbeelden van toegangsniveauberekeningen • 1262
- Voorbereiding voor gegevens importeren • 1450
- Voorraad monsters • 495
- Voorraadcontrole rapport • 501
- Voorraadcontrole rapporten beheren • 501
- Voorraadcontrole rapporten voor een voorraadperiode maken • 491
- Voorraadperiode • 485
- Voorraadperioden afstemmen • 493
- Voorraadperioden beheren • 488
- Voorraadperioden sluiten • 492
- Voorraadperioden voor gebruikers maken • 1232
- Voorraden afstemmen • 498

W

- Waar begint u • 26
- Waarschuwingen • 1114
- Waarschuwingen voor servicelimieten instellen • 1124
- Waarschuwingenvelden • 1115
- Wachtrij voor batchverwijdering (pagina) • 1601
- Wachtrijen voor integratiegebeurtenissen maken • 1604
- Wachtwoordcontrole voor uw bedrijf definiëren • 1102
- Wachtwoorden van gebruikers terugzetten • 1228

- Wachtwoorden van gebruikers terugzetten (partners)
• 1238
- Webapplets maken • 1161
- Webkoppelingen instellen • 1146
- Webservices-ondersteuning voor boeken • 1296
- Weergaven van presentatiecatalogusmappen
toevoegen aan pagina's van een interactief
dashboard • 1061
- Weergegeven accountrecords beperken • 204
- Werken met andere toepassingen • 685
- Werken met bijlagen • 101
- Werken met de lijst met aantekeningen • 99
- Werken met de pagina 'Lijst toegangsprofielen' •
1251
- Werken met de pagina 'Rollenlijst' • 1278
- Werken met de pagina's 'Agenda' • 129
- Werken met de segmentatiewizard • 731
- Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'
• 396
- Werken met de 'Startpagina Aanvragen' • 359
- Werken met de 'Startpagina Accountplan' • 283
- Werken met de 'Startpagina Accounts' • 195
- Werken met de 'Startpagina Accreditatie' • 457
- Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan' • 272
- Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan' •
544
- Werken met de 'Startpagina Betrokken partij' • 625
- Werken met de 'Startpagina Campagnes' • 165
- Werken met de 'Startpagina Certificering' • 447
- Werken met de 'Startpagina Claims' • 608
- Werken met de 'Startpagina Communicatie' • 318
- Werken met de 'Startpagina Cursus' • 426
- Werken met de 'Startpagina Dealer' • 641
- Werken met de 'Startpagina Dealregistratie' • 368
- Werken met de 'Startpagina Dekking' • 614
- Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster' •
538
- Werken met de 'Startpagina Doelstelling' • 278
- Werken met de 'Startpagina Examen' • 436
- Werken met de 'Startpagina Financieel plan' • 588
- Werken met de 'Startpagina Financiële producten' •
593
- Werken met de 'Startpagina Financiële transactie' •
598
- Werken met de 'Startpagina Fondsen' • 413
- Werken met de 'Startpagina Huishouden' • 562
- Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'
• 551
- Werken met de 'Startpagina Itemrelaties
berichtgevingsplan' • 556
- Werken met de 'Startpagina Leads' • 177
- Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor
staat/provincie' • 479
- Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel' • 637
- Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen' • 384
- Werken met de 'Startpagina Monsterpartij' • 534
- Werken met de 'Startpagina Monstertransactie' • 505
- Werken met de 'Startpagina Oplossing' • 307
- Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's' •
351
- Werken met de 'Startpagina Partners' • 345
- Werken met de 'Startpagina Polis' • 629
- Werken met de 'Startpagina Polishouder' • 633
- Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' •
569
- Werken met de 'Startpagina Prognose' • 253
- Werken met de 'Startpagina Rekening' • 577
- Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder' • 581
- Werken met de 'Startpagina Relatie plan' • 287
- Werken met de 'Startpagina Relaties' • 215
- Werken met de 'Startpagina Schade' • 618
- Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag' • 297
- Werken met de 'Startpagina Toewijzing' • 529
- Werken met de 'Startpagina Verkoopkans' • 234
- Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan' •
291
- Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom'
• 622
- Werken met de 'Startpagina Voertuig' • 646
- Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode' • 486
- Werken met E-mailsamenvoeging voor Word • 721
- Werken met Expression Builder • 1628
- Werken met het berichtencentrum • 39
- Werken met lijsten • 76
- Werken met lijsten met activiteiten • 134
- Werken met Offline Client • 686
- Werken met Rapporten en Analyse voor Excel • 726
- Werken met records • 41
- Werken met RSS-feedapplets • 40
- Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische
opleiding' • 473
- Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening' • 585
- Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties •
604
- Wijzigingen in het controlespoor bekijken met het
hoofdcontrolespoor • 1120
- Wiskundige functies • 1018
- Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken •
723
- Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging
downloaden • 723
- Workflowacties • 1332
- Workflowacties maken
- boeken toewijzen • 1340
- e-mails verzenden • 1349
- integratiegebeurtenissen maken • 1342
- taken maken • 1344
- veld bijwerken na wachten • 1352

- waarden bijwerken • 1355
- wachten • 1357
- Workflowconfiguratie • 1325
- Workflowinstances weergeven • 1367
- Workflowmonitor • 1365
- Workflowregels • 1325
- Workflowregels beperken tot bepaalde kanalen of rollen • 1340
- Workflowregels en -acties deactiveren • 1362
- Workflowregels en -acties verwijderen • 1363
- Workflowregels maken • 1336
- Workflowregels op basis van tijd • 1334
- WSDL- en schemabestanden downloaden • 1596

Z

- Zoeken in meervoudige keuzelijsten • 62
- Zoeklay-outs beheren • 1164